Raport de responsabilitate corporativă 2018

gasNatural fenosa

Pentru detalii cu privire la prezentul raport puteți consulta următoarele surse:
www.naturgy.es
www.gasnaturalfenosa.md

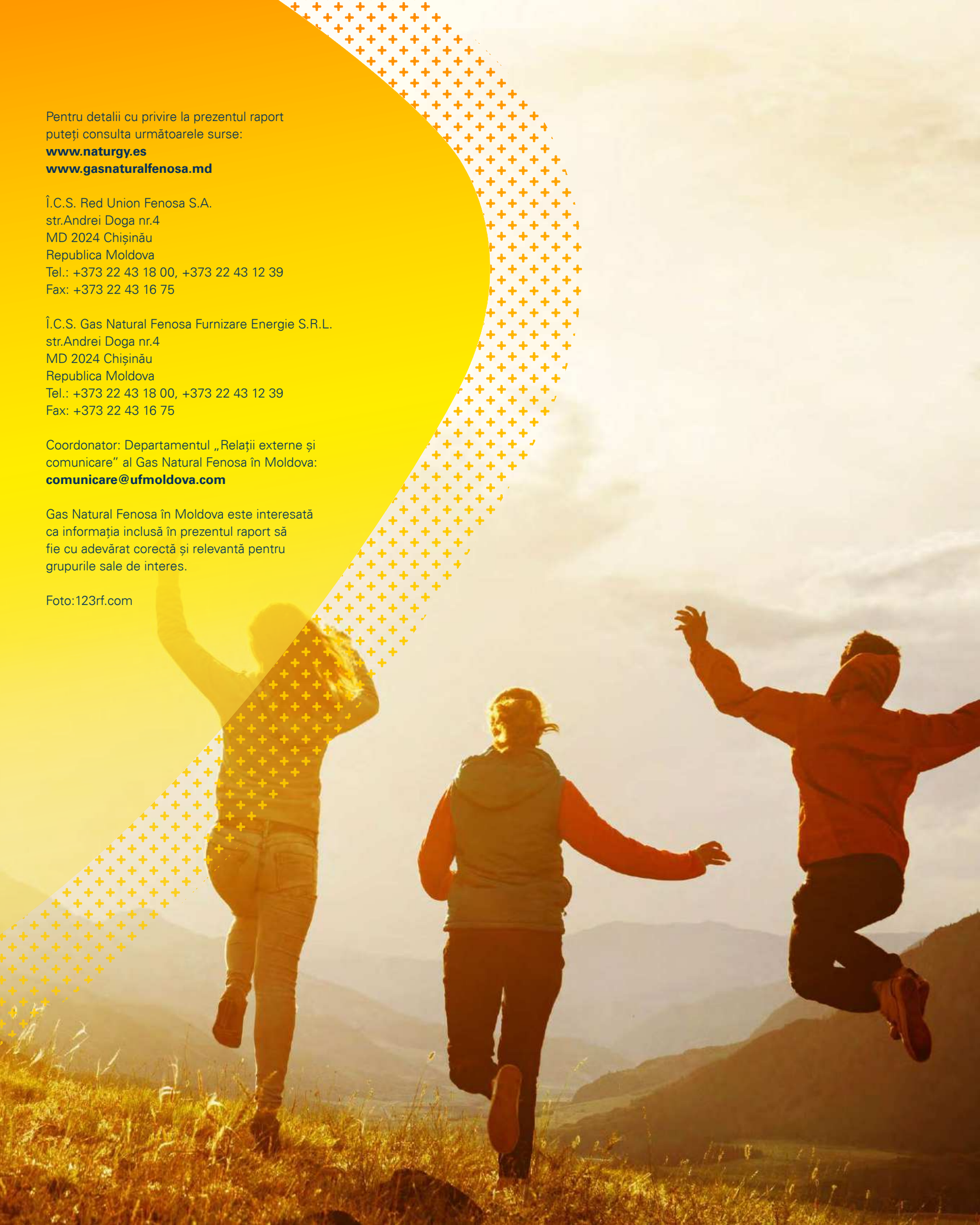
Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.
str.Andrei Doga nr.4
MD 2024 Chișinău
Republica Moldova
Tel.: +373 22 43 18 00, +373 22 43 12 39
Fax: +373 22 43 16 75

Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.
str.Andrei Doga nr.4
MD 2024 Chișinău
Republica Moldova
Tel.: +373 22 43 18 00, +373 22 43 12 39
Fax: +373 22 43 16 75

Coordonator: Departamentul „Relații externe și comunicare" al Gas Natural Fenosa în Moldova:
comunicare@ufmoldova.com

Gas Natural Fenosa în Moldova este interesată ca informația inclusă în prezentul raport să fie cu adevărat corectă și relevantă pentru grupurile sale de interes.

Foto:123rf.com



Sumar

Despre acest raport. Pag. 5

Procesul de elaborare. Pag. 6

Profil. Pag. 9

Gas Natural Fenosa/Naturgy în lume. Pag. 10

Gas Natural Fenosa în Moldova. Pag. 11

Politica de responsabilitate corporativă Pag. 17

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă. Pag. 18

Guvernarea responsabilității corporative. Pag. 19

Politica privind Drepturile Omului. Pag. 20

Dialogul cu grupurile de interes. Pag. 21

Sistemul corporativ de gestionare a riscului. Pag. 23

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa. Pag. 24

Excelență în servicii. Pag. 27

Calitate în deservire prin optimizarea proceselor de interacțiune. Pag. 29

Date cu privire la locurile de consum deservite. Pag. 30

Accent pe comunicare interactivă. Pag. 32

Satisfacția consumatorilor. Pag. 34

Angajament pentru rezultate. Pag. 39

Întreținerea și dezvoltarea instalațiilor de distribuție. Pag. 41

Realizarea planului de investiții. Pag. 42

Evoluția indicatorilor SAIDI, SAIFI, CAIDI. Pag. 44

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător. Pag. 53

Dezvoltarea sustenabilă. Pag. 55

Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice. Pag. 59

Integrarea criteriilor de mediu Pag. 60

Biodiversitate. Pag. 61

Prevenirea contaminării. Pag. 65

Interes pentru persoane. Pag. 67

Contractul colectiv de muncă. Pag. 69

Programe relevante de instruire în 2018. Pag. 71

Securitate și sănătate. Pag. 77

Securitatea și sănătate în muncă - obiectiv prioritar. Pag. 79

Auditul de securitate și calitate a lucrărilor de întreținere și dezvoltare a rețelelor electrice. Pag. 80

Instruire continuă în domeniul securității în muncă. Pag. 82

Promovarea modului sănătos de viață și prevenirea maladiilor. Pag. 84

Lanț de distribuție responsabil. Pag. 89

Proceduri și acte normative. Pag. 91

Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice. Pag. 93

Angajament social. Pag. 95

Mereu în vizorul companiei: securitatea și siguranța consumatorilor de energie electrică. Pag. 97

Eficiența energetică. Pag. 100

Protecția mediului înconjurător. Pag. 101

Sănătate și securitate: promovăm modul sănătos de viață. Pag. 102

Academic. Pag. 103

Alte proiecte sociale. Pag. 104

Integritate și transparență. Pag. 107

Raport de responsabilitate corporativă 2018

Despre acest raport

Procesul de elaborare. Pag. 6

Procesul de elaborare

Gas Natural Fenosa în Moldova, reprezentată de întreprinderea privată de distribuție a energiei electrice la tarife reglementate Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., întreprindere ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, face parte din grupul Gas Natural Fenosa (Spania), și pentru al cincilea an consecutiv publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română, independent de cel al grupului, ce apare anual în limba spaniolă.

De la 1 ianuarie 2015, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și-a separat legal activitatea de distribuție a energiei electrice de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate. Această prevedere legală este stipulată în particular în art. 54 alin. (5) al Legii cu privire la energia electrică nr. 124-XVIII din 23.12.2009. Ca urmare a acestui fapt, activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate este asigurată în continuare de către noua întreprindere Î.C.S.Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., care este succesor de drept al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Anterior anului 2013, anul publicării primului raport local, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. raporta datele și contribuia cu informații referitoare la anumiți indicatori pentru elaborarea unui raport general al Gas Natural Fenosa.

Cu scopul de a acoperi necesitățile de comunicare la nivel local ale Gas Natural Fenosa în Moldova a fost luată decizia de a elabora și publica un raport în limba română, aceasta fiind aprobată la toate nivelele Grupului. Gas Natural Fenosa în Moldova dorește să comunice tuturor părților interesate performanțele sale în domeniul responsabilității sociale corporative, în mod transparent, astfel încât acestea să fie informate corect cu privire la angajamentele asumate și rezultatele reale înregistrate. Publicarea raportului de responsabilitate local nu exclude participarea Gas Natural Fenosa în Moldova la elaborarea celui de grup.

Informațiile care au fost incluse in prezentul raport au fost selectate și prioritizate luând în considerare atât criteriile de materialitate dezvoltate la nivelul grupului Gas Natural Fenosa, cât și subiectele de interes abordate de părțile interesate în cadrul acțiunilor de consultare a acestora.

Din motive de eficientizare a cheltuielilor, pentru al doilea an se menține decizia ca Raportul de responsabilitate socială corporativă a întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova să apară în prezenta variantă și să se renunțe temporar la aplicarea pentru obținerea indexului GRI pentru conținut.

Aria de raportare

Prezentul raport de responsabilitate corporativă acoperă aspectele cheie ale performanței înregistrate de Gas Natural Fenosa/Naturgy în Moldova pentru perioada de raportare 01.01.2018 - 31.12.2018. Raportul include informații ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova unde Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. își desfășoară activitățile. Dacă nu este specificat altfel, orice mențiune referitoare la Gas Natural Fenosa în Moldova din cadrul acestui Raport trebuie interpretată ca fiind prezentată colectiv pentru ambele societăți: Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. Intenționăm să menținem decizia de a elabora anual un astfel de raport pentru a continua să informăm toate părțile interesate cu privire la performanța întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova în domeniul responsabilității sociale corporative.

Structura

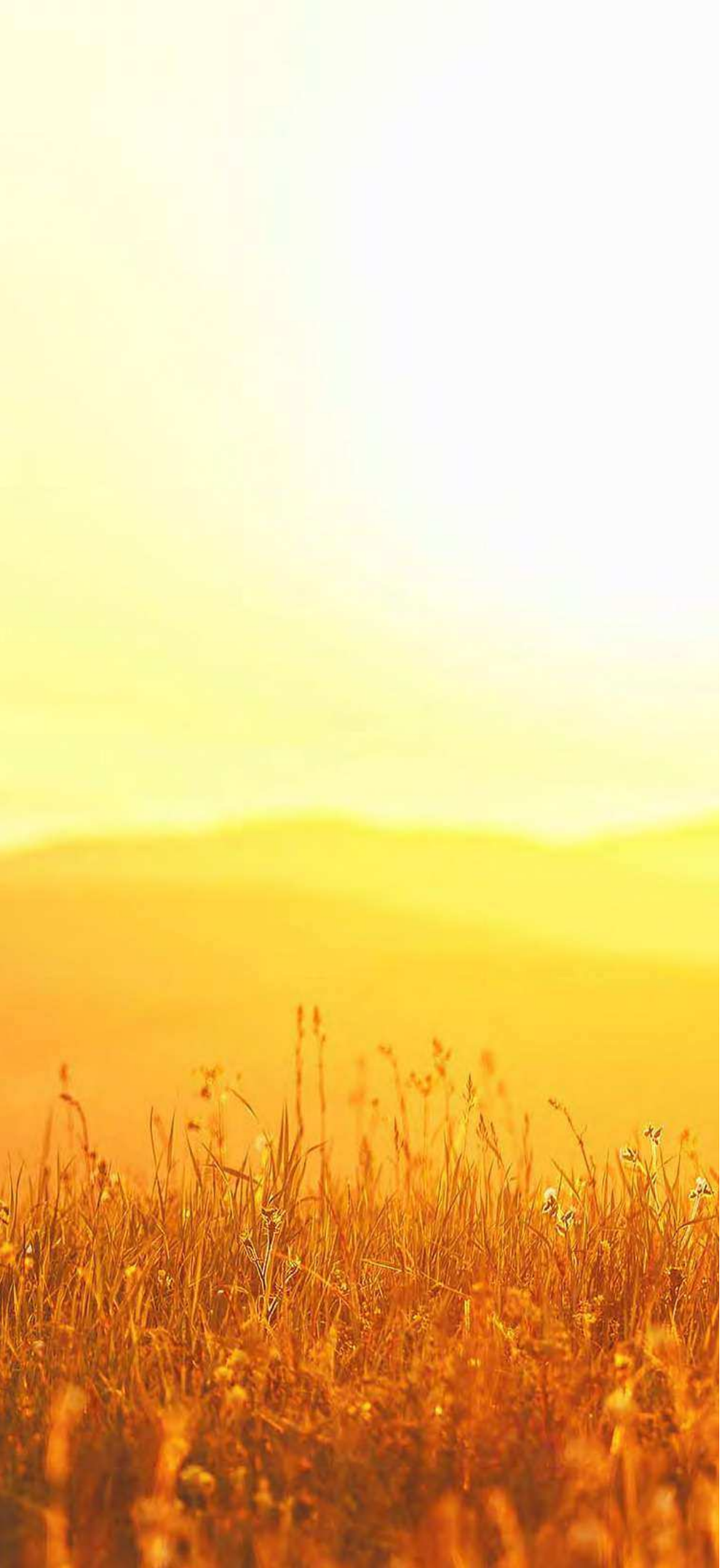
Raportul a fost structurat în conformitate cu angajamentele asumate în politica de responsabilitate corporativa a Gas Natural Fenosa.

Limitări

Informația prezentată pentru anul 2018 este reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2017. Aceasta reflectă activitatea și procesele Gas Natural Fenosa în Moldova, reprezentată de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa în Moldova Furnizare Energie S.R.L., în Republica Moldova, dar prezintă și unele informații de bază ale Grupului. Pentru datele incluse în raportul anterior nu au fost efectuate rectificări.

Calitatea informațiilor incluse în raport

Raportul prezintă în mod clar aspectele pozitive și negative ale performanței organizaționale în anul 2018 față de anul 2017. Pentru a facilita înțelegerea corectă a informației am evitat folosirea termenilor de specialitate foarte complicați. Considerăm că toate informațiile incluse în raport sunt necesare și oferă publicului posibilitatea de a aprecia adecvat performanța Gas Natural Fenosa în Moldova. Pentru a sistematiza sau a pune în evidență unele informații am inclus tabele, grafice, poze.



Raport de responsabilitate corporativă 2018

Profil

Gas Natural Fenosa/Naturgy în lume. Pag. 10

Gas Natural Fenosa în Moldova. Pag. 11

Gas Natural Fenosa / Naturgy în lume

Identitatea Gas Natural Fenosa devine Naturgy

În 2018, în urma schimbărilor care au avut loc în cadrul companiei, a fost aprobată și implementată noua sa identitate – Naturgy. Bazată pe experiența și conducerea care caracterizează compania, marca nouă se axează pe digitalizare, agilitate, simplitate și globalizare.

Viziunea pentru viitor a Naturgy, fără a uita rădăcinile și istoria sa de peste 175 de ani, și-a propus să protejeze modelul existent de afaceri și să stabilească bazele pentru a continua să creeze valoare, mizând pe gazul natural ca energie pentru o tranziție durabilă, precum și pentru promovarea energiilor regenerabile și a eficienței energetice.

Compania are această viziune conștientă de importanța acțiunilor sale asupra persoanelor și a mediului în care operează și, prin urmare, stabilește o serie de angajamente care garantează bunăstarea actuală și viitoare a oamenilor și mediilor cu care este în contact.

Pentru întreprinderile din Republica Moldova s-a decis să rămână în vigoare marca anterioară, Gas Natural Fenosa. Corespunzător, în acest raport am decis să includem formularea Gas Natural Fenosa/ Naturgy în cazul în care datele se referă la companie în totalitatea sa.

Naturgy este prezentă în peste 30 de țări, are mai mult de 23 de milioane de clienți, iar peste 50% din angajații săi lucrează în afara Spaniei. Prezența sa internațională garantează o poziție privilegiată pentru a obține o creștere în regiuni noi în proces de dezvoltare economică, transformând-o în unul din cei mai principali operatori din lume.

Gas Natural Fenosa în Moldova

Gas Natural Fenosa în Moldova este cel mai mare distribuitor privat de energie electrică din Republica Moldova. Istoria prezenței sale pe piața energetică moldovenească începe la 7 februarie 2000, când compania spaniolă UNION FENOSA INTERNATIONAL a achiziționat printr-un tender internațional trei din cele cinci întreprinderi furnizoare de energie electrică, gestionate de stat la acel moment, expuse spre comercializare printr-o ofertă a Guvernului: Î.C.S. RE Chișinău S.A., Î.C.S. RED Centru S.A., și Î.C.S. RED Sud S.A.

Printr-o decizie de eficientizare în anul 2008 cele trei întreprinderi de distribuție moldovenești au fuzionat formând Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Întreprinderea furnizoare de energie electrică din Republica Moldova a continuat să facă parte din grupul internațional Gas Natural Fenosa, rezultat în urma fuziunii. Marca comercială Gas Natural Fenosa a fost lansată în țara noastră pe data de 10 mai 2011.

Prin prevederea legală, stipulată în particular în art. 54 alin. (5) al Legii cu privire la energia electrică nr. 124-XVIII din 23.12.2009 a RM, începând cu 1 ianuarie 2015, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. separă legal activitatea de distribuție a energiei electrice de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate. Ca urmare a acestui fapt, activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate este asigurată în prezent de către întreprinderea Î.C.S.Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., care este succesor de drept al Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A.

În 2018 Gas Natural Fenosa în Moldova a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

Fiind o companie reglementată pe piața energetică, activitatea sa în Republica Moldova răspunde continuu exigențelor cadrului regulator din țară, inclusiv prin efectuarea investițiilor anuale pentru reabilitarea și modernizarea infrastructurii în vederea asigurării bunului nivel al calității serviciilor, pentru a contribui astfel la dezvoltarea economică a țării.

Activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova în economia țării este un model european de afaceri, ea fiind apreciată ca o întreprindere deschisă pentru colaborare în scopul promovării valorilor pro-europene și internaționale și a unui climat de investiții transparent și propice prosperării pentru toți agenții economici.

Principalii indicatori de performanță ai Gas Natural Fenosa în Moldova

Cele două întreprinderi ale Gas Natural Fenosa (Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.) asigură 70% din sectorul de distribuție și furnizare a energiei electrice la nivel de țară.

Lider la capitolele investiții și modernizări pe piața electroenergetică, în 2018 cele două întreprinderi energetice au continuat realizarea planurilor sale investiționale în infrastructură, instalații și echipamente performante, în scopul asigurării creșterii substanțiale a calității și fiabilității serviciilor prestate în condiții de siguranță, precum și diminuarea impactului negativ asupra mediului.

Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A.

Planul de investiții al companiei Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. pentru anul 2018 a fost executat, reieșind din obligațiile și funcțiile expuse în legislația și normativele în vigoare.

Valoarea investițiilor transferate în exploatare în 2018 constituie 355.185 mii lei cu uzura și amortizarea aferentă acestuia de 11.063 lei. Impactul investițiilor transferate în exploatare în anul 2018 asupra tarifelor finale, aplicând un WACC de 10,24%, constituie 1,726 bani/ kWh.

Totodată, 96% din valoarea totală a investițiilor a fost direcționată exclusiv spre construcția și reabilitarea rețelelor electrice de distribuție, necesitate care derivă din petițiile consumatorilor, prescripțiile autorităților abilitate, măsurările și inspectările efectuate în teren, starea avansată de uzură a instalațiilor electrice de distribuție ș.a.

Principalii indicatori ai Gas Natural Fenosa în Moldova

Cadrul general	2018	2017
Locuri de consum (nr)	897.951	889.078
Vânzări energie (GWh)	2.759	2.704
Nivel de tensiune	0,4-110kV	0,4-110kV
Populație GNF (milioane)	2,3	2,3
Linii aeriene (km)	31.922	31.823,53
Linii de cablu (km)	3.336	3.318,91
Centre de transformare (nr)	9.180	7.755
Centre de transformare (MVA)	2.041	2.033

Structura investițiilor date în exploatare, %

	2018	2017
Construcții de noi rețele și noi capacități de producere	14,4	5,6
Rețele și capacități de producere existente	82,7	85,4
Mijloace de transport, mașini, mecanisme, utilaje mecanice	1,4	1,3
Echipamente de măsurare, aparate de control și diagnostică, inclusiv aferente rețelelor	7,1	4,8
Clădiri și construcții, inclusiv aferente rețelelor	1,8	2
Tehnica de calcul, telecomunicații	1,6	0,5
Imobilizări necorporale	0,4	0,05
Alte investiții legate de activitatea licențiată	0,6	0,2

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L.

Pe parcursul anului 2018 investițiile transferate în exploatare de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor finali, oferindu-li-se o comunicare rapidă și eficientă, prin asigurarea unui serviciu de calitate și o experiență de deservire în corespundere cu exigențele legale și a necesităților consumatorilor finali.

Valoarea investițiilor transferate în exploatare în anul 2018 este de1.445 de mii de lei, amortizarea aferentă acesteia fiind de 248 de mii de lei, cu impactul asupra prețurilor reglementate de furnizare de 0,009 bani/kWh.

Harta localităților în care își desfășoară activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova

- Sectorul Chișinău
- Sectorul Orhei
- Sectorul Anenii Noi
- Sectorul Sud

Structura investițiilor date în exploatare, %

	2018	2017
Mijloace de transport	1	0
Tehnica de calcul, telecomunicații	32	26
Imobilizări necorporale	67	74

Locații în care își desfășoară activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova și numărul locurilor de consum (NLC)

	Filiala	Suprafața, km²	NLC, 2018	NLC, 2017
Anenii Noi	Anenii Noi	887	29.804	29.720
	Căușeni	1311	31.598	31.558
	Ștefan Vodă	998	26.922	26.909
	Hîncești	1.472	42.391	42.251
	Ialoveni	771	29.551	29.348
	TOTAL	5.439	160.266	159.786
Orhei	Orhei	1.228	46.828	46.630
	Teleneşti	849	26.245	26.178
	Criuleni	688	31.937	31.762
	Strășeni	730	34.079	33.945
	Nisporeni	629	23.410	23.306
	Călărași	754	25.713	25.666
	TOTAL	4.878	188.212	187.487
Sud	Comrat	854	26.658	26.591
	Ciadîr Lunga	657	22.893	22.861
	Taraclia	674	13.235	13.205
	Vulcănești	334	20.075	20.034
	Cahul	1.545	29.849	29.511
	Cimișlia	924	22.614	22.581
	Basarabeasca	295	11.013	10.990
	Cantemir	868	19.597	19.552
	Leova	765	18.582	18.552
	TOTAL	6.916	184.516	183.877
Chișinău	mun.Chișinău	572	364.707	357.928
TOTAL: 31/12/2018		17.804	897.701	889.078

Tarifele în vigoare pentru serviciile de distribuție și furnizare a energiei electrice

Î.C.S Red Union Fenosa S.A.

În conformitate cu prevederile p.34 ale Metodologiei tarifare de distribuție, la data de 22 martie 2018, Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. a depus la Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică cererea privind actualizarea tarifelor pentru anul 2018, solicitând să fie aprobate și publicate următoarele tarife de distribuție:

- **12,56 bani/kWh** pentru consumatorii, instalațiile cărora sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune 35-110 kV;
- **21,53 bani/kWh** pentru consumatorii, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune 6-10 kV;
- **63,94 bani/kWh** pentru consumatorii, ale căror instalații sunt racordate la rețelele de distribuție de joasă tensiune 0,4 kV.

Ca urmare a ședinței publice din 15 iunie 2018, Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică a aprobat, prin hotărâre, actualizarea tarifelor la serviciile de distribuție.

Noile tarife reglementate pentru serviciile de distribuție au intrat în vigoare la data 1 iulie 2018.

Tarifele pentru serviciul de distribuție aplicate în anii 2017-2018

Categorii de rețea	2017*, bani/kWh	2018**, bani/kWh
rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	12	15
rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	39	43
rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	58	60

* Hotărârea ANRE nr.201/2018 din 15 iunie 2018.
** Hotărârea ANRE nr.108/2017 din 17 martie 2017.

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L.

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a depus la data de 23 martie 2018 solicitarea de actualizare a prețurilor reglementate de furnizare pentru anul 2018.

Valorile prețurilor solicitate au fost determinate în conformitate cu „Metodologia de calculare, aprobare și ajustare a tarifelor reglementate de furnizare a energiei electrice", aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr.497 din 20.12.2012 (publicată în MO nr.42-47/241 din 01.03.2013), „Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultima opțiune și furnizorul serviciului universal", aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr.65/2018 din 23.02.2018 (publicată în MO nr.77-83/375 din 09.03.2018) și „Mecanismul de recuperare a devierilor tarifare ale furnizorilor de energie electrică la tarife reglementate și ale operatorilor rețelelor electrice de distribuție, aprobat prin Hotărârea ANRE nr.201/2016 din 15.07.2016 (publicat în MO nr.342/1620 din 04.10.2016).

Conform prevederilor p.21 din Metodologia nr.65/2018, Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a solicitat să fie aprobate și publicate următoarele prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice, cu aplicarea acestora începând cu 1 aprilie 2018.

- **116,39 bani/kWh** pentru energia electrică furnizată la punctele de intrare în rețelele electrice de transport;
- **128,70 bani/kWh** pentru energia electrică furnizată la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport;
- **143,85 bani/kWh** pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune 35-110 kV;
- **170,90 bani/kWh** pentru consumatorii finali instalațiile cărora sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune 6-10 kV;
- **187,99 bani/kWh** pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune 0,4 kV.

La data de 15 iunie 2018 Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică a aprobat prin hotărâre actualizarea prețurilor la serviciile de furnizare.

Prețurile aprobate în 2018 au fost cu 10-13% mai mici față de anul 2017.

În anul 2018 se atestă o diminuare a volumelor de energie electrică furnizată consumatorilor noncasnici, conectați la ieșirea din rețelele de transport și a celor conectați la rețelele cu nivelul de tensiune de 35-110 kV. Diminuarea se explică prin migrarea unor consumatori către alți furnizori nereglementați de pe piața energiei electrice.

Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali

	2018		2017	
Categorie de consumatori	**mil. kWh**	**%**	**mil. kWh**	**%**
Consumatori casnici	1.147	41,5%	1.150	42,5%
Consumatori noncasnici	1.620	58,5%	1.554	57,5%
conectați la ieșire din rețeaua de transport	30	1,1%	48	1,8%
conectați la 110-35 kV	37	1,3%	40	1,5%
conectați la 6-10kV	815	29,4%	755	27,9%
conectați la 0,4 kV	739	26,7%	711	26,3%
Total	2.768	100,0%	2.704	100,0%

Prețurile reglementate de furnizare a energiei electrice, aplicate în anul 2018

Categorii de rețea	**2018**, bani/kWh**	**2017*, bani/kWh**
la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	122	106
la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	138	121
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	153	134
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	182	160
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	199	179

* Hotărârea ANRE nr.201/2018 din 15 iunie 2018.
** Hotărârea ANRE nr.108/2017 din 17 martie 2017.

Raport de responsabilitate corporativă 2018

Politica de responsabilitate corporativă

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă. Pag. 18

Guvernarea responsabilității corporative. Pag. 19

Politica privind Drepturile Omului. Pag. 20

Dialogul cu grupurile de interes. Pag. 21

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă

Aprobată, după o actualizare, în anul 2015 de către Consiliul de Administrare, politica de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa/Naturgy stabilește cadrul comun de activitate care ghidează comportamentul social responsabil al companiei și determină structura unei bune părți al acestui Raport de responsabilitate corporativă.

Relația adecvată cu mediul constituie un aspect strategic primordial pentru companie, este esențială pentru crearea valorii și asigurarea durabilității companiei pe termen lung.

Politica de responsabilitate socială corporativă a Gas Natural Fenosa cuprinde opt angajamente asumate de către companie în acest domeniu.

Politica se aplică la toate întreprinderile care formează Grupul. De asemenea, se încurajează cunoașterea și aplicarea acestora de persoanele sau companiile/ întreprinderile antreprenoare, întrucât pot influența reputația Grupului.

Mai detaliat, angajamentele și principiile de acțiune pot fi consultate în paragrafele corespunzătoare ale acestui raport. De asemenea, documentul „Politica de responsabilitate corporativă" poate fi consultat pe site-ul http://www.gasnaturalfenosa.md.

Angajamente ale Politicii de responsabilitate corporativă

- Excelență în serviciu
- Angajament față de rezultate
- Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător
- Interes pentru persoane
- Securitate și sănătate
- Lanț de distribuție responsabil
- Angajamentul social
- Integritate și transparență

Guvernarea responsabilității corporative

Consiliul de administrare

În conformitate cu regulamentul intern, aprobarea Politicii de Responsabilitate Corporativă a Gas Natural Fenosa cade în sarcina Consiliului de administrare, care, suplimentar, primește cel puțin o dată pe an informații despre monitorizarea generală a acestei politici.

De aceea, supravegherea îndeplinirii politicii, în ultimă instanță, cade în sarcina Consiliului de administrare, care a delegat aceste funcții Comisiei de numiri și retribuții.

Astfel, Consiliului de administrare îi revine să dirijeze integrarea efectivă a responsabilității corporative în strategia companiei și să supravegheze gestiunea sa zilnică, obținând astfel încrederea într-o cultură solidă a responsabilității corporative.

Comitetul de conducere

Comitetul de conducere, la rândul său, este responsabil de a supraveghea implementarea și monitorizarea adecvată a angajamentelor asumate în Politica de Responsabilitate Corporativă, precum și impulsionarea difuzării, cunoașterii și îndeplinirii politicii prin intermediul planurilor pe care la va aproba în acest scop.

Direcțiile generale și unitățile de afaceri

Direcțiilor generale și unităților de afaceri le corespunde să definească activitățile care să realizeze planurile elaborate de către Comitetul de conducere, precum și să propună obiective calitative și cantitative la fiecare din aceste acțiuni și indicatorii de monitorizare asociați.

Administratori, directori și alți angajați

Administratorii, directorii și ceilalți angajați, care fac parte din companie, au obligația de a cunoaște, înțelege și de a îndeplini directivele și angajamentele ce se conțin în Politica de Responsabilitate Corporativă. Astfel, Gas Natural Fenosa va promova și va stimula printre furnizorii și întreprinderile prestatoare de servicii adoptarea principiilor de comportament definite în politică.

Comisia Codului etic

În anul 2018 Comisia Codului etic și-a încetat activitatea și funcțiile sale au fost atribuite în totalitate Comisiei de Etică și Conformitate, care raportează acțiunile sale Comisiei de Audit și Control.

De asemenea, comisia, fiind condusă de unitatea responsabilă de conformitate Chief Compliance Officer (CCO), și-a schimbat componența în anul 2018 și este formată de reprezentanți ai unor unități implicate, în funcție de specificul activității ce le corespunde, în aspectele reglementate de Codul etic.

Funcțiile Comisiei de Etică și Conformitate sunt:

- Promovarea difuzării și cunoașterii Codului etic
- Interpretarea Codului etic și acțiunile orientative în caz de îndoială sau conflict
- Facilitarea și gestionarea unui canal de comunicare pentru toți angajații, furnizorii și companiile colaboratoare.
- La nivel internațional, Gas Natural Fenosa /Naturgy are comitete locale din cele mai active țări ale companiei, care permit asigurarea existenței procedurilor de salvgardare în aceste țări.

În anul 2018 Comisia de etică și conformitate a celor două întreprinderi din Moldova a organizat cinci întâlniri de lucru.

Politica privind Drepturile Omului

În anul 2018 Comitetul de administrare a efectuat o analiză exhaustivă a Politicii privind Drepturile Omului pentru a se asigura alinierea completă la principiile directoare ale Organizației Națiunilor Unite privind întreprinderile grupului și Drepturile Omului.

Această politică este răspunsul companiei la cerințele în creștere ale mediului și își dobândește înțelesul deplin în acele locații în care legislația locală nu oferă un nivel adecvat de protecție a Drepturilor Omului. În aceste cazuri, Gas Natural Fenosa se angajează să garanteze o protecție echivalentă în restul zonelor în care își desfășoară activitatea.

Cunoașterea și respectarea politicii sunt consolidate printr-un curs online care trebuie urmat de toți angajații. În afară de aceasta, așa cum se stabilește prin această politică, compania se străduiește în mod activ să integreze problemele legate de drepturile omului în procesele de analiză a noilor investiții, introducând această variabilă în evaluările impactului social.

Instruirea în domeniul Drepturilor Omului pentru responsabilii pentru securitate

Instruirea în domeniul drepturilor omului se concentrează asupra caracteristicilor fiecărei țări în care Grupul a contractat serviciile de pază și activitățile desfășurate în fiecare dintre ele, fapt care permite o instruire specifică și mai eficientă.

Adăugător, se adoptă cele mai bune practici în vigoare, luând în considerare inițiativele ca principiile voluntare de securitate și drepturile omului, și principiile de bază ale Națiunilor Unite despre folosirea forțelor și a armelor de foc pentru personalul care aparține la agențiile de pază pe care le contractează compania.

În 2018, la diferite cursuri de actualizare în materie de securitate privată și la actualizarea cunoștințelor și formelor de acționare la respectarea drepturilor omului au participat 31 (100%) de agenți de pază fizică și din serviciul de monitorizare, ale companiei prestatoare de servicii de pază în Moldova, acestor cursuri fiindu-le dedicate 244 de ore în total.

Politica privind Drepturile Omului poate fi accesată în limbile română și rusă pe pagina web www.gasnaturalfenosa.md la compartimentul Resurse Umane.

Dialogul cu grupurile de interes

Gas Natural Fenosa în Moldova înțelege prin „grupuri de interes” toate acele entități sau persoane fizice care pot fi afectate în mod semnificativ de activitatea întreprinderii și ale căror acțiuni pot afecta capacitatea de a implementa cu succes strategiile proprii și de a-și atinge obiectivele.

Întreprinderea apreciază rolul lor în stabilirea de strategii și consideră că dezvoltarea unui climat de încredere cu grupurile de interes este esențială pentru acceptarea socială a companiei și pentru succesul planurilor de afaceri.

Grupuri de interes

Acționari	
Bănci	Bănci de Stat. Bănci comerciale.
Clienți	
Angajați	Angajați. Reprezentanți ai angajaților.
Furnizori	Furnizori. Prestatori de servicii de întreținere a instalațiilor electrice și angajații acestora. Prestatori de alte servicii.
Comunitate	Comunitățile locale. Colective vulnerabile, Asociații de consumatori. Asociații obștești. Entități energetice naționale și internaționale. Mijloace de comunicare. Rețele sociale. Entități academice. Societatea în general.
Guvernare/ Reglementare	Autorități publice centrale și locale. Instituții de reglementare.
Agenții de asigurare și reasigurare	Entități de asigurare și reasigurare,
Agenții pieței	Furnizori. Producători. Generatori cu regim special. Transportatori. Distribuitori. Operatori.

Acțiuni de dialog cu grupurile de interes

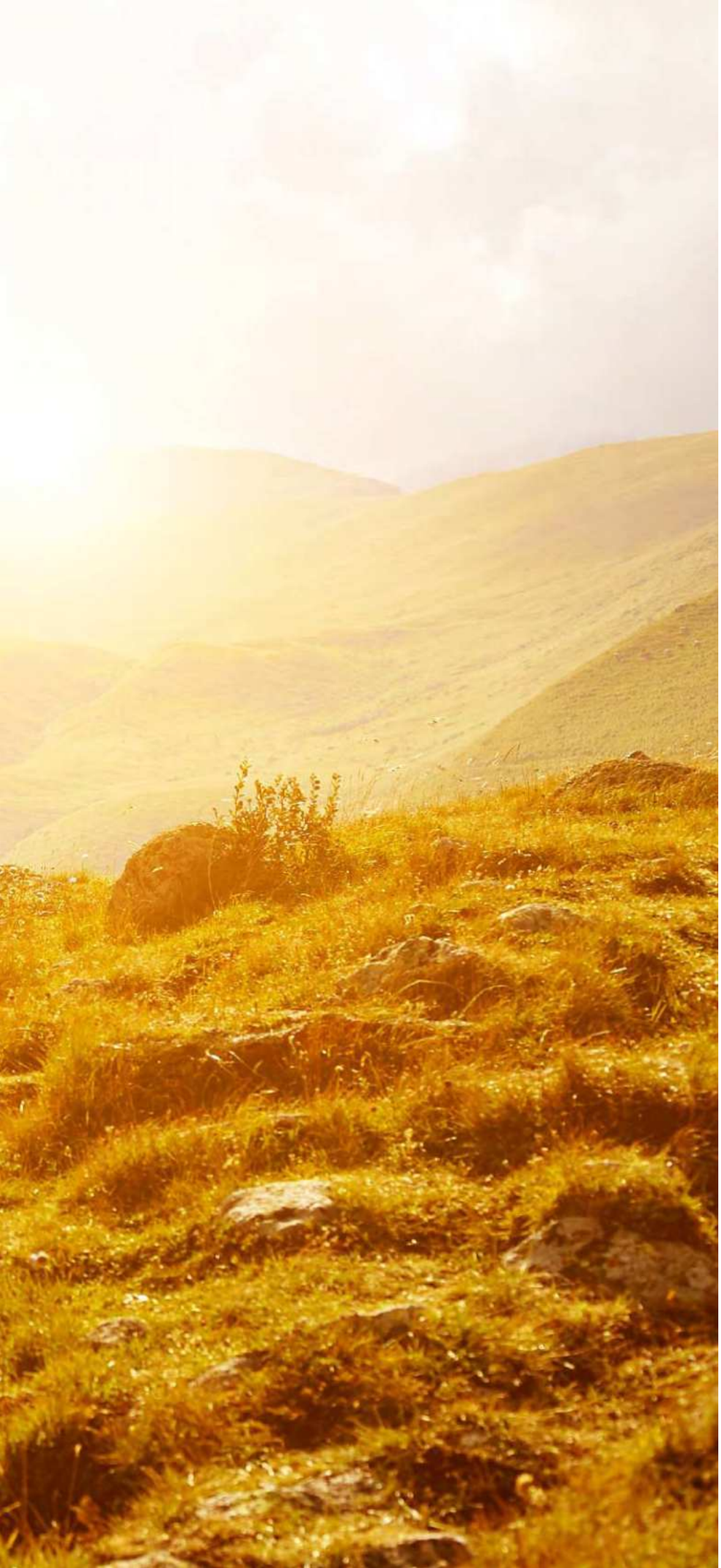
Acțiunile de dialog ale Gas Natural Fenosa în Moldova cu grupurile de interes sunt de două tipuri:

- Acțiuni de consultare reciprocă

Au un caracter bidirecțional: întreprinderea și grupurile de interes interacționează continuu în cadrul unui schimb de informație transparent în scopul îmbunătățirii și ajustării proceselor companiei. Întreprinderea apreciază importanța lor în scopul elaborării și publicării Raportului de responsabilitate corporativă al Gas Natural Fenosa în Moldova.

- Acțiuni informative

Au un caracter unidirecțional: întreprinderea oferă informație tuturor grupurilor de interes, în funcție de așteptările acestora.



Raport de responsabilitate corporativă 2018

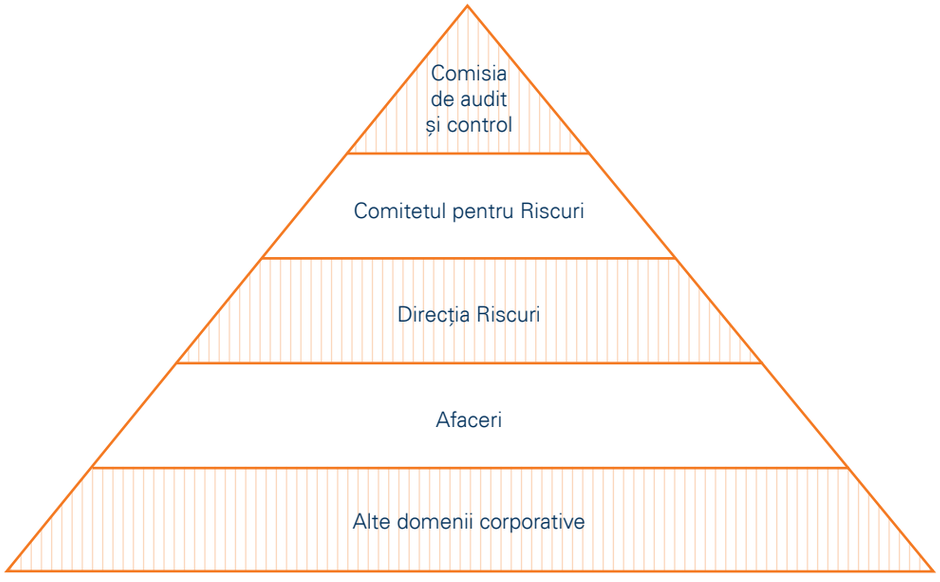
Sistemul corporativ de gestionare a riscului

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa. Pag. 24

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa are scopul de a garanta predictibilitatea și durabilitatea în activitatea operativă și financiară a companiei, dispunând, pentru aceasta, de diferite organisme, cu domenii de responsabilitate clar identificate.

Gestionarea riscurilor

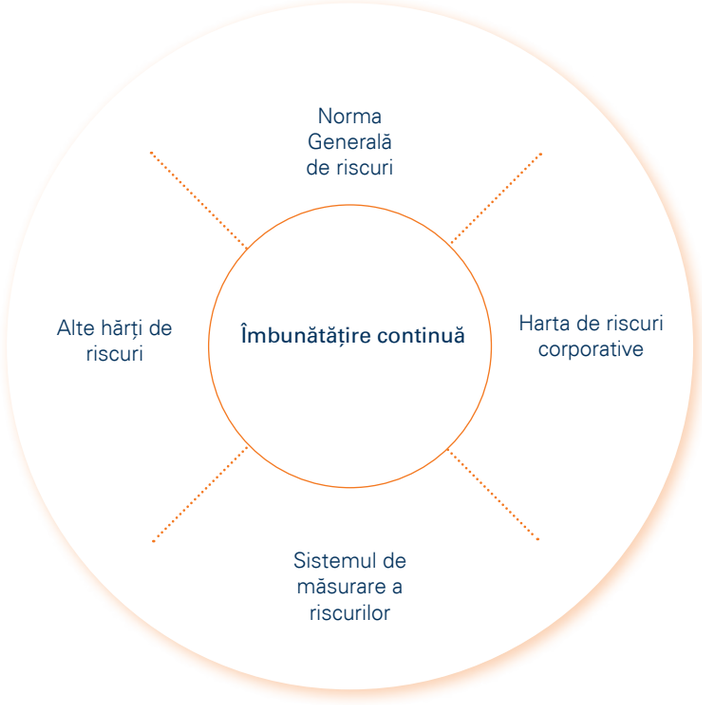


O gestionare integrată

Gas Natural Fenosa/Naturgy își analizează profilul global de risc prin impactul său potențial asupra stărilor financiare ale companiei. Prin acesta, se determină nivelul maxim acceptat de expunere la risc precum și limitele admisibile pentru gestionarea sa.

Instrumentele care permit companiei o îmbunătățire continuă în procesul de identificare, caracterizare și determinare a profilului de risc al Gas Natural Fenosa/ Naturgy reprezentate în schema alăturată.

Instrumente pentru gestionarea riscurilor



Norma generală de riscuri

Definește cadrul principiilor și modelelor de comportament care ușurează identificarea, informarea, evaluarea și gestionarea expunerii la risc a Gas Natural Fenosa/Naturgy.

Stabilește bazele pentru definirea politicilor, normativei, pragurile și valorile specifice care determină Profilul de risc. Este actualizată și implementată de către Comitetul pentru riscuri.

Raport de responsabilitate corporativă 2018

Excelență în servicii

Calitate în deservire prin optimizarea proceselor de interacțiune. Pag. 29

Date cu privire la locurile de consum deservite. Pag. 30

Accent pe comunicare interactivă. Pag. 32

Satisfacția consumatorilor. Pag. 34

Clientul este în centrul activităților Gas Natural Fenosa/Naturgy. Printr-un dialog activ, compania dorește să fie capabilă să dea un răspuns rapid și eficient, oferind un serviciu și o experiență de servire a clienților excelente care, pe lângă faptul că îndeplinesc cerințele legale, corespund, de asemenea, nevoilor sale și respectă angajamentele asumate voluntar de către grup.

Angajamente

- Îmbunătățirea continuă a siguranței, fiabilității și competitivității tuturor produselor și serviciilor, oferind cel mai înalt nivel de calitate posibil, în funcție de cele mai bune tehnici disponibile.
- Promovarea unei comunicări active și bidirecționale, care să permită înțelegerea așteptărilor și opiniilor clienților, precum și adaptarea soluțiilor oferite de Gas Natural Fenosa la nevoile acestora.
- Facilitarea operațiunilor efectuate de către clienți cu ajutorul unui sistem simplu și eficient.
- Oferirea unor produse și servicii inovatoare, care să promoveze eficiența energetică și să contribuie la sustenabilitatea societății.
- Diversificarea și lărgirea ofertei comerciale prin includerea de produse și servicii cu valoare adăugată înaltă, care să răspundă evoluției nevoilor clienților săi.
- Aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări eficiente, sigure și sustenabile.

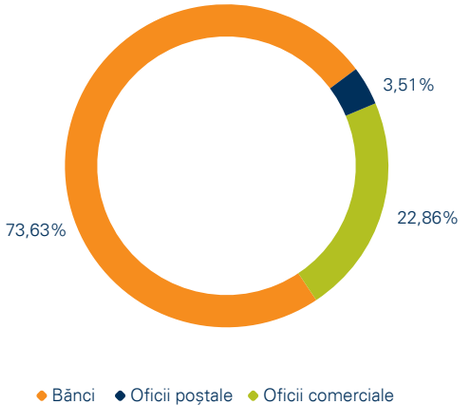
Calitate în deservire prin optimizarea proceselor de interacțiune

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. tinde continuu să ofere clienților săi o deservire calitativă prin optimizarea proceselor de interacțiune și utilizarea unor canale de comunicare diversificate.

În acest mod, întreprinderea implementează tehnologii eficiente pentru a presta clienților săi servicii adaptate la necesități, pentru confortul și satisfacția lor:

- În 2018 au fost încheiate 9.817 contracte noi cu consumatorii casnici. La 31 decembrie 2018 procentul încasărilor a constituit 99,54% din suma totală facturată.
- Din totalul plăților încasate 73,63% au fost efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 22,86% prin oficiile poștale, iar 3,51% prin oficiile comerciale ale Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L.
- La fiecare 100.000 de facturi emise au fost înregistrate în medie 620 de recalculări.
- La fiecare 100.000 de clienți au fost înregistrate în medie 418 reclamații.
- Din cele circa 3.464 de petiții recepționate lunar, 21,0% au fost expediate prin poștă, 38,0% au fost transmise personal, 24,0% - prin e-mail, 8% - prin pagina web, 3% - prin fax și 6% - prin alte modalități identificate.
- Lunar serviciul telefonic de 24 de ore (OT24H) a înregistrat până la 75.000 de apeluri sau până la 2.100 de apeluri zilnice.

Structura încasărilor în 2018



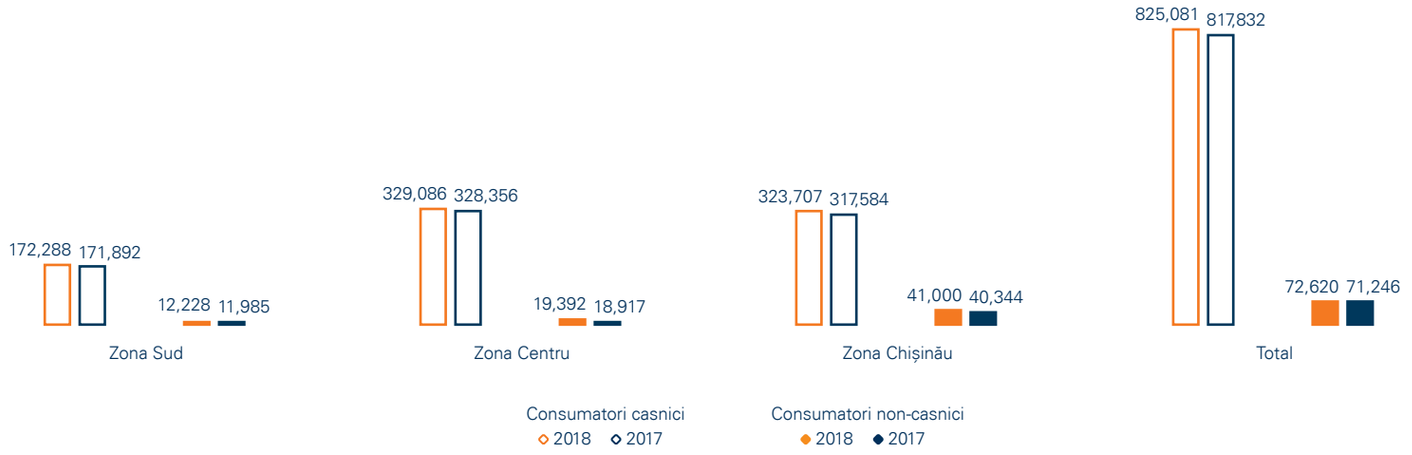
Tradițional, cu ocazia marilor sărbători de peste an și în 2018 compania și-a felicitat călduros clienții prin diverse canale de comunicare:

- pagina web;
- profilul pe Facebook;
- 6.585 sms-uri;
- 5.343 mesaje vocale la telefonul fix;
- 45.144 e-mail-uri.

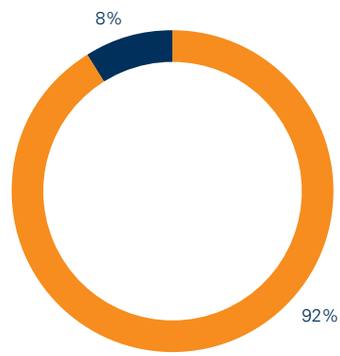
Date cu privire la locurile de consum deservite

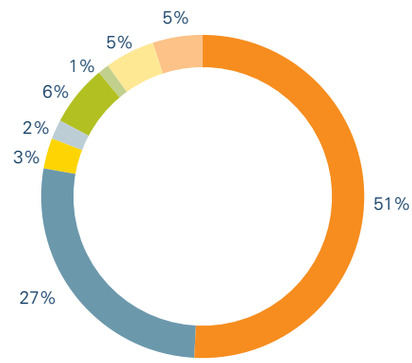
Numărul total de NLC defalcat pe sectoare la finele anilor 2017-2018

		2018	2017
Chișinău	Categorii de consumatori (NLC)		
	Consumatori casnici	323.707	317.584
	Consumatori non-casnici	41.000	40.344
	Total	364.707	357.928
Centru	Categorii de consumatori (NLC)		
	Consumatori casnici	329.086	328.356
	Consumatori non-casnici	19.392	18.917
	Total	348.478	347.273
Sud	Categorii de consumatori (NLC)		
	Consumatori casnici	172.288	171.892
	Consumatori non-casnici	12.228	11.985
	Total	184.516	183.877
TOTAL	Categorii de consumatori (NLC)		
	Consumatori casnici	825.081	817.832
	Consumatori non-casnici	72.620	71.246
	Total	897.701	889.078



Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori





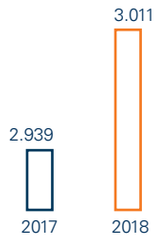
Categorii de consumatori

Categorii de consumatori (NLC)	2018	2017
Consumatori casnici	825.081	817.832
Consumatori non-casnici	72.620	71.246
Organizații comerciale	37.998	37.063
Organizații industriale	4.641	5.760
Organizații agricole	3.109	3.066
Organizații bugetare locale	8.051	7.617
Organizații bugetare de stat	2.229	2.273
Gestionari ai fondului locativ	7.441	7.280
Clienți mari	6.685	5.684
Altele	2466	2503
Total	897.701	889.078

- Consumatori casnici
- Consumatori non-casnici
- Organizații comerciale
- Organizații industriale
- Organizații agricole
- Organizații bugetare locale
- Organizații bugetare de stat
- Gestionari ai fondului locativ
- Clienți mari

Volumul total de cumpărări acordat (GW)

	2018	2017
Volumul total de cumpărări acordat (GW)	3.011	2.939



Accent pe comunicare interactivă

Sporirea calității deservirii clienților a constituit o prioritate și în 2018 pentru Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L.. În acest sens au fost realizate o serie de acțiuni pentru eficientizarea relației client-întreprindere pe un fundal de interes reciproc cu accent pe comunicarea interactivă.

Pe site-ul www.gasnaturalfenosa.md clienții companiei au beneficiat de următoarele facilități:

- abonare la serviciul de expediere prin e-mail a facturilor și a avizelor despre existența unor datorii. Abonarea este gratuită și poate fi activată, de asemenea, prin intermediul OT24h la tel. 022 43 11 11 sau printr-un e-mail la OT24@ufmoldova.com;
- expedierea oricărei solicitări sau reclamații, completând formularele existente, acestea fiind automat recepționate spre examinare și soluționare;
- programare pentru audiență la oficiul comercial în ziua și la ora comodă, în funcție de programul de lucru al acestuia;
- informare despre întreruperile programate de energie pentru următoarele trei zile;
- accesarea „Oficiului virtual";
- achitarea facturilor prin serviciul „Plăți on-line".

Oficiul telefonic de 24 de ore a oferit clienților oportunitatea informării selective prin intermediul meniului vocal robotizat IVR, fără implicarea operatorului, pentru a obține informații în timp real:

- verificarea eventualelor datorii la o adresă concretă;
- lista lucrărilor programate și intervalul de realizare a acestora;
- cauzele absenței energiei în cazul avariilor și perioada estimativă de repunere a serviciului.

Informația a fost oferită, la alegere, în limbile română sau rusă, clientul în orice moment mai beneficiind de opțiunea de a intra în legătură directă cu un operator.

Pentru toate întrebările legate de activitatea întreprinderii, inclusiv datele privind plata facturilor, clientul a beneficiat de următoarele canale de comunicare:

- Oficiul telefonic de 24 de ore la telefonul interurban 022 43 11 11 sau cel local indicat în factură;
- e-mail: OT24@ufmoldova.com;
- fax: 022 43 12 05;
- chat online: www.gasnaturalfenosa.md
- Facebook: https://www.facebook.com/gasnaturalfenosamoldova

Din martie 2018 clienții au fost informați prin e-mail despre întreruperile programate de energie pentru următoarele trei zile, pe motiv de realizare a lucrărilor programate. Din martie până la sfârșitul anului 2018 consumatorilor casnici le-au fost expediate 67.669 de astfel de avize .

Serviciul „Oficiul virtual”

„Oficiul virtual” oferă clienților posibilitatea consutării în regim online a informațiilor privind condițiile contractului de furnizare a energiei electrice, starea contului, existența sau absența datoriilor pentru energia consumată, statistica individuală a consumului de energie, procesul de examinare a solicitărilor și reclamațiilor, verificarea indicatorilor contorului etc.

Acesta este disponibil pe pagina oficială a companiei www.gasnaturalfenosa.md și avantajele sale sunt următoarele: simplitate în accesare; disponibilitate și fiabilitate; economisirea timpului; înregistrarea gratuită.

„Oficiul virtual” a fost disponibil pentru toți clienții Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. care au dorit să se înregistreze în aplicație, la finele anului 2018 fiind înregistrați 259 beneficiari.

Serviciul „Plăți online”

Clienții Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. au avut posibilitatea să achite facturile de plată, folosindu-se de serviciul „Plăți on-line”, fără a vizita cu acest scop diferite instituții bancare, oficii comerciale sau poștale, unde rândurile reprezintă o realitate obiectivă. Mai mult decât atât, serviciul „Plăți online” le-a oferit posibilitatea efectuării plăților pentru consumul energiei electrice pentru părinți, copii, rude sau alte persoane terțe.

Serviciul a fost o opțiune de achitare simplă și rapidă a facturilor pentru consumul de energie electrică și la efectuarea plăților serviciilor auxiliare. Aplicația permite efectuarea plăților în avans, iar la emiterea următoarei facturi, banii încasați în avans sunt transferați automat pentru achitarea acesteia.

Serviciul „Plăți online” operează cu orice card bancar emis de către băncile Republicii Moldova sau din străinătate și este destinat în exclusivitate persoanelor fizice. La efectuarea plăților nu se percep comisioane, serviciul fiind gratuit.

Serviciul de informare a clienților privind regulile de securitate electrică

Pentru siguranța clienților, Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a inclus în factură informații și reguli de securitate electrică pentru prevenirea cazurilor de electructare, traumatisme și incendii.

De asemenea, în cazul în care au fost înregistrate avize privind rupturi de conductoare electrice, întreprinderea a informat despre aceasta prin SMS clienții ale căror locuri de consum erau amplasate în raza zonei de pericol. În paralel, pe site-ul oficial al companiei www.gasnaturalfenosa.md această informație a fost publicată pe linia de rulare de culoare roșie.

Comunicarea cu clienții prin pagina web

Internetul este tot mai prezent în dezvoltarea oricărei afaceri. Pagina web a întreprinderii permite o comunicare fluentă cu clientul, 24/24h, și ajută la racordarea operativă la exigențele clientului, sporind, astfel, eficiența în prelucrarea solicitărilor și reclamațiilor, precum și efectuarea în timp rezonabil a proceselor în funcție de necesitățile acestuia.Statistica vizitelor la pagina www.gasnaturalfenosa.md reflectă menținerea și chiar creșterea tendinței clientului de a o accesa.

Chat-ul implementat pe pagina www.gasnaturalfenosa.md este un instrument suplimentar pentru a oferi răspuns la întrebările clienților în regim on-line. În 2018 au fost înregistrate lunar în medie 510 consultări on-line.

Consultarea datoriei

Clienții pot consulta datoria la achitarea plăților pentru consumul de energie electrică prin următoarele modalități:

- site-ul www.gasnaturalfenosa.md serviciul „Oficiul Virtual”;
- abonare la serviciul de recepționare prin e-mail a facturii și a informațiilor cu privire la posivile datorii;
- sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- smartphone, prin abonare pe site-ul www.factura.md;
- consultarea operatorul la telefonul OT24h 0 22 43 11 11;
- vizită personală la oficiul comercial.

Utilizarea chat-ului de către clienți

Satisfacția consumatorilor

Îmbunătățirea calității deservirii este imposibilă fără o analiză permanentă a nivelului curent al activității în acest sens pentru a dispune de o imagine reală și de viziunea cum pot fi fortificate pozițiile întreprinderii. Sondajele conturează așteptările clienților, aprecierile lor și nivelul de loialitate.

Astfel, măsurătorile sociologice oferă companiei un instrument eficient de perfecționare a relației sale cu clienții

Nivelul general al satisfacției clienților în ultimul timp are tendința de creștere datorită politicii întreprinderii în raport cu ei și efortului tuturor angajaților interesați în rezultate cât mai bune.

Pentru sfârșitul anului 2018 nivelul de satisfacției al clienților a acumulat 8,37 puncte, cu 0,40 puncte mai mult decât cel înregistrat la sfârșitul anului 2017 sau cu 0.79 puncte mai mult în raport cu evaluarea din primul trimestru al anului 2017.

Media anuală a indicatorului de satisfacție

	Indice de satisfacție	% de satisfacție a clienților
2017	8,04	72,57
2018	8,37	64,99

Principalele motive de insatisfacție ale clienților din anul 2018 sunt tariful energiei și imaginea. Nivelul de satisfacție s-a îmbunătățit în ceea ce privește furnizarea. De asemenea, sondajul efectuat în 2018 a indicat și alte rezultate privind gradul de satisfacție privind diferite servicii prestate de întreprindere:

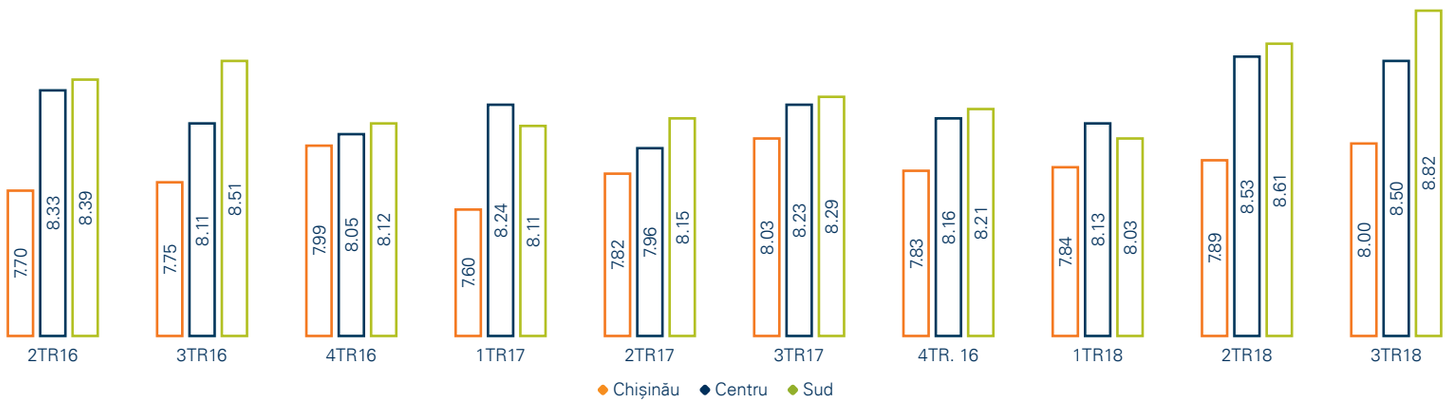
- 91,2% – cu referire la procesul deservirii de către Oficiul Telefonic 24 de ore;
- 89,72% – constituie aprecierea deservirii în Oficiile Comerciale;
- 94,95% – referitor la încheierea contractelor în Oficiile Comerciale.

Controlul calității deservirii clienților se efectuează, de asemenea, prin analiza reclamațiilor clienților, expediate întreprinderii prin scrisori pe hârtie și în format digital, transmise verbal sau înscrise în Registrul de reclamații din centrele de deservire. Rezultatele sondajului pentru 2018 indică despre faptul, că:

- 90,5% de clienți sunt satisfăcuți de procesul de examinare a reclamațiilor legate de activitatea companiei;
- în 90% de cazuri reclamația este soluționată după prima adresare;
- 97,24% apreciază pozitiv calitatea răspunsurilor la reclamațiile scrise.

Pe lângă comentarii și observații, clienții mai oferă referințe și aprecieri cu privire la activitatea modul de deservire de către angajații întreprinderii.

Indice de satisfacție trimestrial, defalct pe sectoare (2016-2018):



Proiectul „Eficiența Energetică" 2018

Gas Natural Fenosa în Moldova desfășoară activități de promovare a eficienței energetice, acestea fiind inițiate în cadrul Proiectului Eficiența Energetică pentru susținerea Programului Național pentru Eficiența Energetică 2011-2020.

Scopul principal al proiectului este de a promova cultura eficienței energetice, de a insufla clienților încredere în forțele proprii referitor la oportunitatea și posibilitățile de economisire a energiei și de a asigura, drept urmare, un spor de credibilitate pentru întreprindere.

Strategia proiectului, pe acest segment, este bazată pe necesitățile energetice ale clienților, iar specificul acestor necesități este de a nu achita facturi foarte mari, motiv pentru care proiectul îi ajută să identifice modalități reale de economisire a energiei. În consecință, clientul, care economisește și consumă mai puțin, este solvabil și poate achita constant facturile. Totodată, aceasta contribuie la fidelizarea clientului și menținerea unei relații de lungă durată.

Echipa proiectului „Eficiența Energetică" a participat pentru al șaselea an consecutiv la expoziția internațională specializată „Moldenergy-2018", ediția a XXII-a. Echipa a promovat activ cultura eficienței energetice, a oferit soluții de proiectare și montare a instalațiilor electrice la cheie. De asemenea, a promovat diverse echipamente electrice, precum ar fi contoare, transformatoare, elemente de conexiune și altele, care se comercializează prin intermediul oficiilor sale comerciale.

În anul 2018 echipa a oferit diverse materiale promoționale, informații și consultanță privind importanța implementării soluțiilor de eficiență energetică. aducând în atenția clienților argumentul suprem pentru investițiile în eficiența energetică, acesta constând în capacitatea acestora de a reduce în mod esențial cheltuielile pentru energie, ceea ce înseamnă economie la buget, protecția mediului ambiant și securitate energetică.

S-a recurs constant la promovarea proiectului și a practicilor de eficiență energetică pe profilul întreprinderii de pe rețeaua de socializare Facebook, care s-au bucurat de apercierea internauților.

Activitățile proiectului „Eficiența Energetică" sunt orientate nu numai către clientul extern, ci și spre cel intern. În anul 2018 a fost organizată Ziua Eficienței Energetice, o campanie internă de promovare în rândul angajaților Gas Natural Fenosa în Moldova a consumului eficient și responsabil de energie electrică.

Obiectivele Gas Natural Fenosa în Moldova

Obiective propuse pentru 2018		Obiective propuse pentru 2019
Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.	◆	Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.
Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.	◆	Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.
Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.	◆	Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.
Menținerea indicatorului de calitate in atenția clienților in OC pe baza de chestionar	◆	Menținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților pe bază de chestionar.

◆ îndeplinit ◆ parțial îndeplinit ◆ neîndeplinit

Raport de responsabilitate corporativă 2018

Angajament pentru rezultate

Întreținerea și dezvoltarea instalațiilor de distribuție. Pag. 41

Realizarea planului de investiții. Pag. 42

Evoluția indicatorilor SAIDI, SAIFI, CAIDI. Pag. 44

Acționarii și investitorii Gas Natural Fenosa/Naturgy constituie unul dintre principalele grupuri de interes ale companiei. De aceea, gestionarea adecvată a riscurilor și dezvoltarea unui model de afaceri solid cu potențial de creștere internațională, care să garanteze sustenabilitatea pe termen lung, sunt două dintre aspectele cheie ale afacerii.

Angajamente

- Depunerea eforturilor necesare pentru obținerea unei rentabilități susținute, corespunzător resurselor investite.
- Promovarea alocării și managementului eficient al resurselor în cadrul procesului de îmbunătățire continuă a proceselor.
- Garantarea faptului că la luarea deciziilor se ține cont de nivelurile și pragurile de risc aprobate.
- Continuarea includerii aspectelor de sustenabilitate în relația cu investitorii.

Întreținerea și dezvoltarea instalațiilor de distribuție

Pe parcursul anului 2018 activitățile Direcției de Operare a Rețelelor de Tensiune Medie și Joasă au fost orientate spre îmbunătățirea calității serviciilor, securității și siguranței procesului continuu de livrare a energiei electrice, prin intermediul planurilor de întreținere, renovare și dezvoltare a instalațiilor existente de distribuție.

Lunar de către Directorul Direcției Operarea Rețelelor de Tensiune Medie / Tensiune Joasă și Managerul Gestiunea Tehnică și Sisteme Integrate de Gestiune au fost convocate ședințe operative cu deplasări în sectoare și cu participarea managerilor de sector, șefilor de operare și întreținerea rețelelor, inginerilor-șefi, șefilor de operarea și exploatarea evidenței, tehnicienilor-energeticieni de verificare a lucrărilor contractate în comun cu antreprenorii.

În cadrul acestor ședințe s-au analiat la nivel de Sectoare/Centre de Muncă rezultatele obținute din ultima lună de gestiune, s-a monitorizat îndeplinirea indicatorilor de calitate și securitate la nivel de Centru de Muncă.

În urma acestor ședințe s-au întocmit procese verbale în care au fost descrise detaliat toate concluziile și deciziile aprobate, acțiunile necesare de realizat pentru eliminarea devierilor detectate, termenii de realizare și Direcțiile/ persoanele responsabile.

Toate activitățile Direcției în 2018 au fost îndreptate spre reducerea numărului de lucrări corective în urma unor deranjamente produse de procesele tranzitorii în rețea. De aceea, la baza planului de investiții și cheltuieli au fost puse criterii, care au permis micșorarea pe viitor a declanșărilor avariate, minimizând, astfel, impactul asupra consumatorului.

Realizarea planului de investiții

Prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 29/2018 din 30.01.2018 a fost aprobat Planul de Investiții al I.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. pentru anul 2018.

Ulterior, pe data de 04.10.2018 și 22.11.2018 ANRE a aprobat un plan de investiții adițional, ca urmare a necesității de îmbunătățire a calității energiei electrice și de soluționare a petițiilor parvenite de la clienți. De asemenea, acesta a fost justificat prin necesitatea realizării lucrărilor neplanificate de lichidare a consecințelor unor situații de avarie, precum și faptul, că unele lucrări din această structură au fost inițiate în luna ianuarie 2018, iar altele la moment se aflau în proces de derulare sau chiar la etapa finalizării.

În baza acestei Hotărâri, la sfârșitul trimestrului IV s-a reușit implementarea întregului volum de lucru, conform planului de investiții inițial planificat și aprobat de Agenție.

Astfel, au fost renovate 491,867 km de linii electrice aeriene (LEA) și subterane (LEC) de tensiune medie și joasă dintre care:

- LEA 0,4 kV – 360,315 km;
- LEA 10 kV – 96,048 km;
- LEC 0,4 kV – 5,889 km;
- LEC 10 kV - 29,615 km.

Au fost reconstruite și substituite panouri metalice la 100 de centre de transformare (CT) în scopul reabilitării parametrilor tehnici a instalațiilor pentru prevenirea declanșărilor în liniile de tensiune medie. Pentru asigurarea furnizării cu respectarea normele de securitate au fost renovate 26 de edificii ale centrelor de transformare, reducându-se numărul avariilor și reclamațiilor. De asemenea, pentru evitarea penetrării precipitațiilor în instalațiile electrice, ceea ce inevitabil conduce la defecțiuni ale echipamentului și, în consecință, la înrăutățirea indicilor de calitate în procesul furnizării de energie electrică, au fost renovate 47 de acoperișuri, 65 de uși la 36 de centre de transformare, 7 scări cu balustrade, 17 îngrădiri, 40 grile de ventilare, precum și 8 canale de cablu cu capace noi în scopul îmbunătățirii fiabilității rețelelor și continuității furnizării energiei electrice, restricționând și prevenind în acest mod accesul persoanelor neautorizate.

Pentru renovarea liniei aeriene de tensiune medie, în scopul reabilitării parametrilor tehnici a instalațiilor și aducerii în stare satisfăcătoare a liniilor electrice conform Planului TOP, au fost substituiți 1.919 piloni putrezi în sectoarele Anenii Noi și Orhei din zona Centru pe o lungime de 40,074 km.

În vederea reconfigurării structurilor rețelelor de distribuție și incorporării în schemele rețelelor a aparatelor de comutație telecontrolate pentru ridicarea selectivității sistemelor de protecție, în scopul îmbunătățirii indicilor de calitate și micșorării timpului de manevre operative, au fost pe deplin desfășurate unele activități legate de noua arhitectură a rețelelor electrice de tensiune medie, fiind instalate:

- separatoare fuzibile de tip XS (Cut-Out) – 45 de unități;
- separatoare de linie de tip RLND – 10 unități;
- separatoare telecontrolate la distanță ITC – 8 unități;
- construite 25,582 km de LEA-10kV și LEC-10 kV, dintre care:
- LEA 10 kV – 21,927 km;
- LEC 10 kV - 3,655 km.

Cât privește extinderea instalațiilor de distribuție, în vederea dezvoltării liniei aeriene de tensiune medie și joasă, au fost construite 45,536 km. de linii aeriene și subterane de tensiune medie și tensiune joasă, dintre care:

- LEA 0,4 kV – 39,738 km
- LEA 10 kV - 5,508 km
- LEC 0,4 kV – 0,193 km
- LEC 10 kV - 0,097 km.

Au fost montate 15 centre de transformare în scopul asigurării furnizării energiei electrice în noile zone rezidențiale a localităților. Lucrările au fost desfășurate în baza Regulamentului cu privire la Furnizarea Energiei Electrice și al Regulamentului cu privire la Extinderea Rețelelor Electrice.

În domeniul controlului energetic au fost executare lucrări orientate atât spre îmbunătățirea indicatorilor de evidență, cât și spre îmbunătățirea securității instalațiilor și eficienței energetice.

Astfel, conform planului de modernizare și îmbunătățire a calității de măsurare au fost desfășurate următoarele activități (numărul de acțiuni realizate):

- Schimbarea contoarelor la consumatori casnici – 49.980;
- Montarea contoarelor la clienți casnici noi – 8.149;
- Centralizarea contoarelor în edificii și case departamentale – 550;
- Renovarea conductoarelor magistrale în edificii – 7;
- Extragerea contoarelor în zona rurală – 75 față de 173;
- Normalizări în urma renovării instalațiilor – 11.869.

Pentru reparația utilajului și echipamentului electroenergetic s-au suportat cheltuieli în valoare de 145 mln.lei față de 148 mln.lei planificate. La 31.12.2018 utilajul și echipamentul tehnic a fost reparat înproporție de 98%. Cele mai importante tipuri de utilaje reparate pe parcursul anului 2017-2018 au fost: liniile electrice aeriene de 10/6/0,4 kV, liniile electrice subterane de 10/6/0,4 kV, posturi de transformare 10/6/0,4kV (V-41, V-42, K-41, K-42, KTP, KTPP, KTPN).

La sfârșitul lunii decembrie 2018 s-a redus timpul mediu de rezolvare a ordinelor de lucru cu 0,26 zile față de aceeași perioadă a anului 2017 sau 3,41 zile în 2018 față de 3,67 zile în 2017. Această scădere acumulată se datorează faptului, că o mare parte a personalului contractat, precum și inspectorii din întreprindere, au fost implicați amplu în rezolvarea situațiilor de avarie, inclusiv a consecințelor condițiilor atmosferice nefavorabile și a calamităților naturale produse pe parcursul anului 2018.

Comparativ cu aceeași perioadă a anului 2017, procentul calității de citire reală a contoarelor a constituit 97,93% față de 98,26% din aceeași perioadă a anului 2017, devierea fiind doar de 0,33%, acesta datorându-se unui număr mare de anomalii generate din cauza dificultăților de citire: ferestruici cu sticlă netransparentă a cutiilor, lipsa unui suport special în cutiile metalice, poziționarea incorectă a evidenței.

Către sfârșitul anului 2018 au fost realizate investiții în valoare de 265,7 mln.lei față de 272,1 mln.lei prevăzute în Planul de Îmbunătățire a Acțiunilor aprobate de ANRE, dintre care:

- în rețelele de tensiune medie și joasă au fost realizate investiții în valoare de 222,5 mln.lei față de 212,5 mln.lei planificate,
- în controlul energetic s-au realizat investiții în valoare de 42,5 mln.lei față de 57,7 mln.lei planificate,
- au fost procurate utilaje, instrumente, dispozitive în valoare de 678 mii lei față de 1,9 mln.lei planificate.

Investițiile enumerate au constituit 97,6% de realizare a planului aprobat pe investiții.

Către sfârșitul anului 2018 în rețelele de tensiune medie/joasă au fost efectuate 887 de inspectări documentate față de cele 796 prevăzute, ceea ce a constituit o depășire cu 11,43% a numărului de inspectări planificate.

Gradul de realizare a prescripțiilor acumulate pe parcursul perioadei 2017-2018 în luna decembrie 2018 a fost de 45,91%. Însă nivelul de îndeplinire a prescripțiilor operative cu grad înalt de rezolvare a atins cota de 79%.

În cadrul proiectului „300 Fidere TOP" identificate pentru 2018, obiectivul căruia a fost de a îmbunătăți indicatorul SAIDI (durată medie de întrerupere în rețeaua electrică) cu 50% anualizat de Continuitate și Calitate în mai puțin de 180 de fidere de tensiune joasă din cele 300 selectate în „TOP-300-TM" 2018 față de anul 2017.

Către finele anului 2018 au fost executate lucrări în 203 fidere TOP: sectorul Chisinau - 6, sectorul Orhei - 88, sectorul Anenii Noi - 49, sectorul Sud – 60; cu indicatori corecți - 164, precum și 46 cu acțiuni ce necesită o revizuire, iar nedefinite - 39 fidere TOP+ ce au dus, de asemenea, la îmbunătățirea indicatorilor de calitate a energiei electrice.

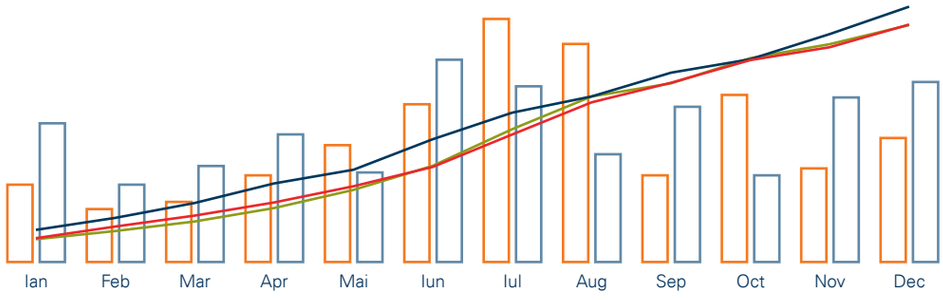
Evoluția indicatorilor SAIDI, SAIFI, CAIDI

În perioada ianuarie-decembrie 2018, indicatorul SAIDI 90 a format 3,76; SAIFI – 3,71; CAIDI – 1,01, față de aceeași perioadă a anului 2017 acești indicatori au constituit SAIDI – 4,00; SAIFI – 3,94; CAIDI – 1,01.

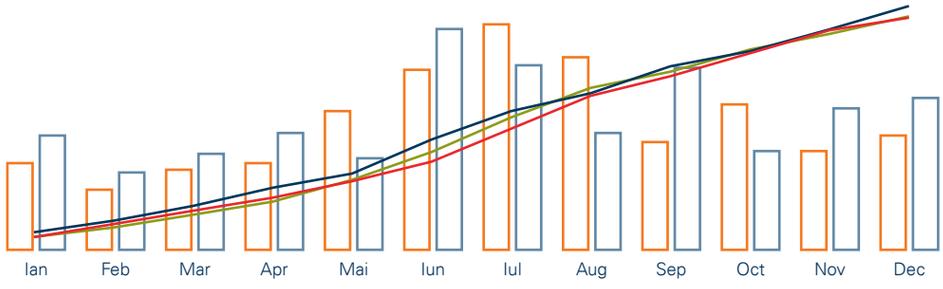
Îmbunătățirea evoluției sale în comparație cu perioada ianuarie-decembrie a anului 2017 se datorează unui număr mai mic de deconectări și avarii produse, precum și unui număr mai mic de consumatori afectați de ploi abundente și vânturi puternice.

Indicator	
SAIDI	Durata medie de întrerupere în rețeaua electrică
SAIFI	Frecvența medie a întreruperilor în rețeaua electrică
CAIDI	Durata medie de întrerupere pentru un consumator

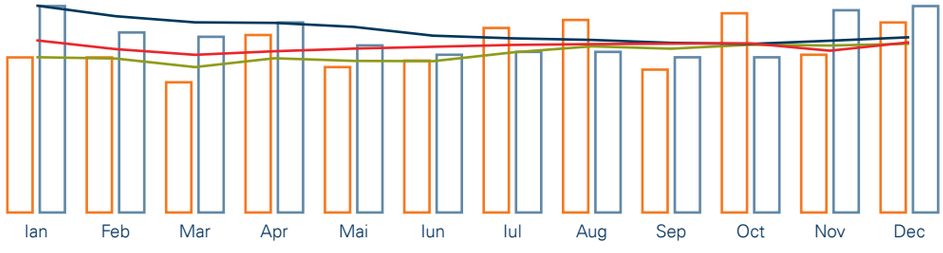
Evoluția SAIDI (ore/an)



Evoluția SAIFI (n°/an)



Evoluția CAIDI (ore)

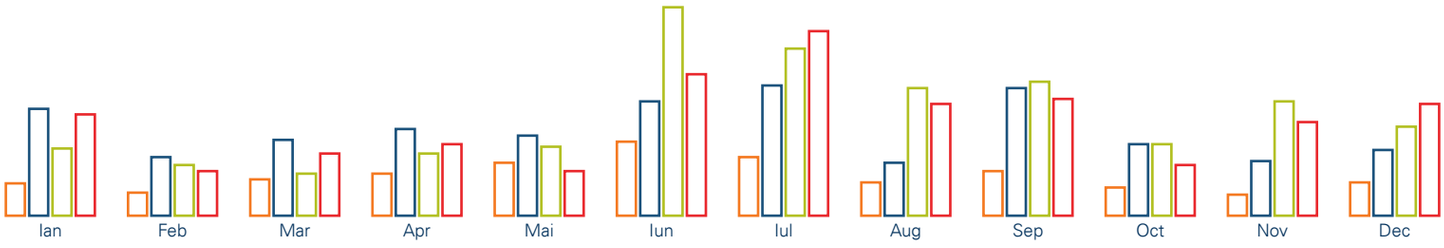


- 2016-2017
- 2018
- Acum. 2016 și 2017
- Acum. 2018
- Ppto. Acum. 2018

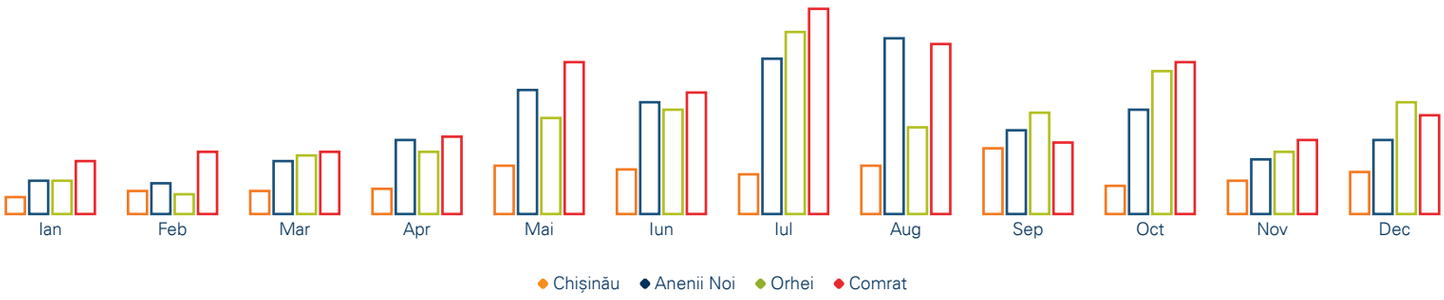
Indicatorii generali și garantați de continuitate în alimentarea cu energie electrică sunt stabiliți prin Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 282/2016 din 11.11.2016, pentru întreruperile neprogramate, produse în rețeaua electrică de distribuție de medie tensiune, din alte cauze decât:

- în caz de forță majoră și în condiții meteorologice deosebite;
- în caz de evenimente cauzate de instalațiile consumatorilor finali, de avarii în liniile de interconexiune;
- în cazul evenimentelor cauzate de terți;
- în cazul întreruperilor neprogramate cu o durată mai mică de 3 minute, inclusiv.

Evoluția întreruperilor neprogramate (interne) în anul 2017



Evoluția întreruperilor neprogramate (interne) în anul 2018



Analiza indicatorilor de continuitate a furnizării energiei electrice

		Situația lunară				Situația cumulativă				Planificare SAIDI				Planificare SAIFI			
Sector	**Clienți**	SAIDI	SAIFI	CAIDI	Tmed	SAIDI	SAIFI	CAIDI	Tmed	Lunar	Real/	Cumul	Real/	Lunar	Real/	Cumul	Real/
Chișinău	364433	0,07	0,09	0,80	0,95	1,33	1,50	0,89	1,34	0,14	-48%	1,51	-12%	0,12	-25%	1,49	0%
Anenii Noi	160168	0,58	0,45	1,28	2,09	5,35	5,42	0,99	1,85	0,49	17%	4,77	12%	0,51	-11%	4,82	13%
Orhei	188206	0,42	0,60	0,70	1,88	5,00	5,62	0,89	1,47	0,49	-14%	4,75	5%	0,50	21%	4,90	15%
SUD	184429	0,87	0,46	1,90	2,83	5,60	4,30	1,30	2,35	0,50	75%	5,01	12%	0,51	-11%	5,07	-15%
Red UF 2018	897236	0,41	0,35	1,19	2,11	3,76	3,70	1,01	1,85	0,35	18%	3,50	7%	0,35	-1%	3,55	4%
Red UF 2017	889078	0,39	0,33	1,16	2,11	4,00	3,94	1,01	2,05	0,14	176%	2,40	67%	0,19	76%	2,70	46%

Analiza indicatorilor de continuitate a furnizării energiei electrice

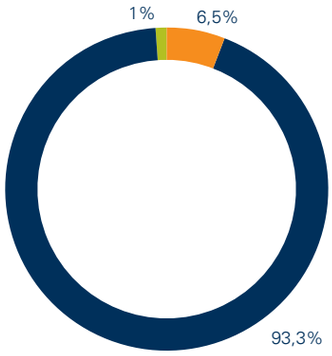
Valori ponderate a indicatorilor SAIDI, SAIFI în luna decembrie 2018

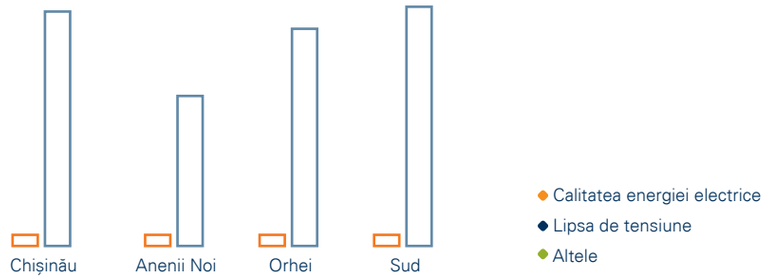
	SAIDI				SAIFI			
Sector	lunar (h)	acum (h)	% lunar	% acum	lunar	acum	% lunar	% acum
Chisinau	0,03	0,59	8%	16%	0,04	0,66	12%	18%
Anenii Noi	0,11	0,97	27%	26%	0,08	0,98	24%	26%
Orhei	0,09	1,05	21%	28%	0,13	1,18	36%	32%
SUD	0,18	1,15	43%	31%	0,09	0,89	27%	24%
Total	0,41	3,76	***	***	0,35	3,7	***	***

Defalcarea pe sectoare a indicatorului SAIDI, SAIFI

Analiza solicitărilor privind calitatea energiei electrice

Caracteristica avizelor în luna decembrie 2018





Numărul total de avize în luna decembrie 2018

	Chișinău		Anenii Noi		Orhei		SUD		Red UF		Red UF - 2017	
Tip aviz	lunar	cum	lunar	cum	lunar	cum	lunar	cum	lunar	cum	lunar	cum
CEE	296	3.056	332	3.035	3.45	3.099	345	2.809	1.318	11.999	1.163	12.739
LT	5.270	63.522	3.408	48.044	4.905	53.782	5.379	52.412	18.962	21.7760	20.174	285.688
Altele	14	228	7	91	9	91	3	71	33	481	64	1.265
Total	5.580	66806	3.747	51.170	5.259	56.972	5.727	55.292	20.313	23.0240	21.401	299.692

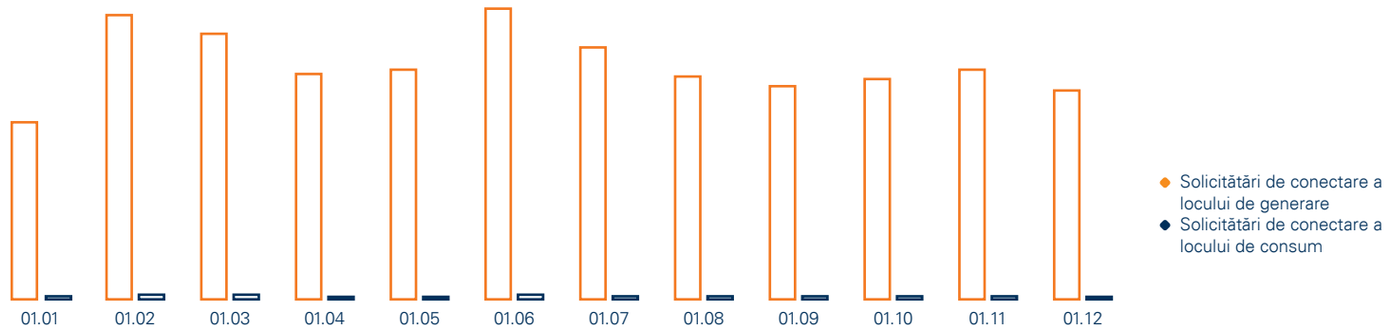
Numărul de avize privind calitatea energiei electrice în luna decembrie 2018

		Chișinău		Anenii Noi		Orhei		SUD		UF	
Termen de rezolvare		lunar	cum	lunar	cum	lunar	cum	lunar	cum	lunar	cum
1 zi	Total	283	2.817	249	2.457	320	2.753	315	2.477	1.167	10.504
	Depășire	10	174	56	575	65	394	15	227	146	1.370
	Depasire%	3,5	6,2	22,5	23,4	20,3	14,3	4,8	9,2	12,5	13
	Depăș.nerez.	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3
30 zile	Total	3	44	14	136	14	127	1	47	32	354
	Depășire	0	2	0	9	0	6	0	0	0	17
	Depasire%	0	5	0	6,6	0	4,7	0	0	0	4,8
	Depăș.nerez.	0	0	0	3	0	3	0	0	0	6
	Total	286	2.861	263	2.593	334	2.880	316	2.524	1.199	10.858

Numărul solicitărilor de eliberare a avizelor de racordare, 2018

Data	01.01	01.02	01.03	01.04	01.05	01.06	01.07	01.08	01.09	01.10	01.11	01.12	Total
Solicitări de conectare a locului de consum	418	677	633	538	547	692	599	537	510	529	550	497	6.727
Solicitări de conectare a locului de generare	4	12	12	9	11	15	11	9	8	9	11	6	117

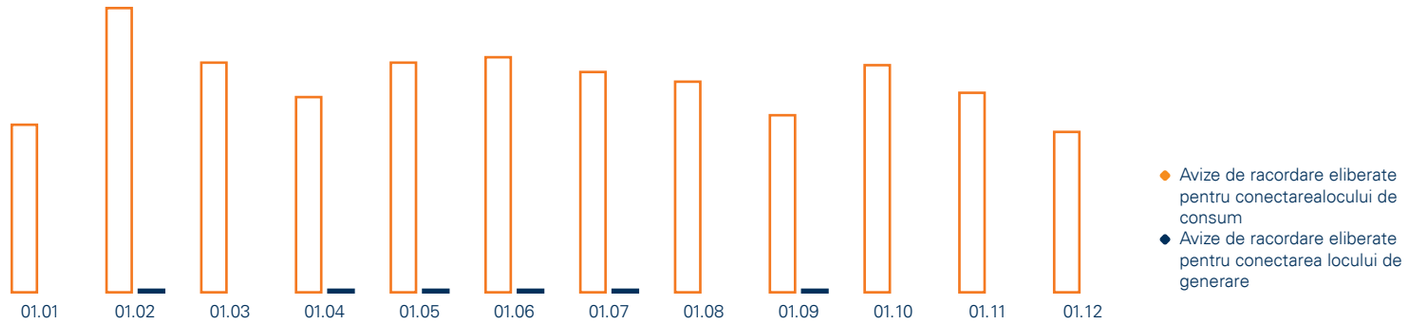
Solicitătări de conectare



Numărul avizelor de racordare eliberate pentru clienți 2018

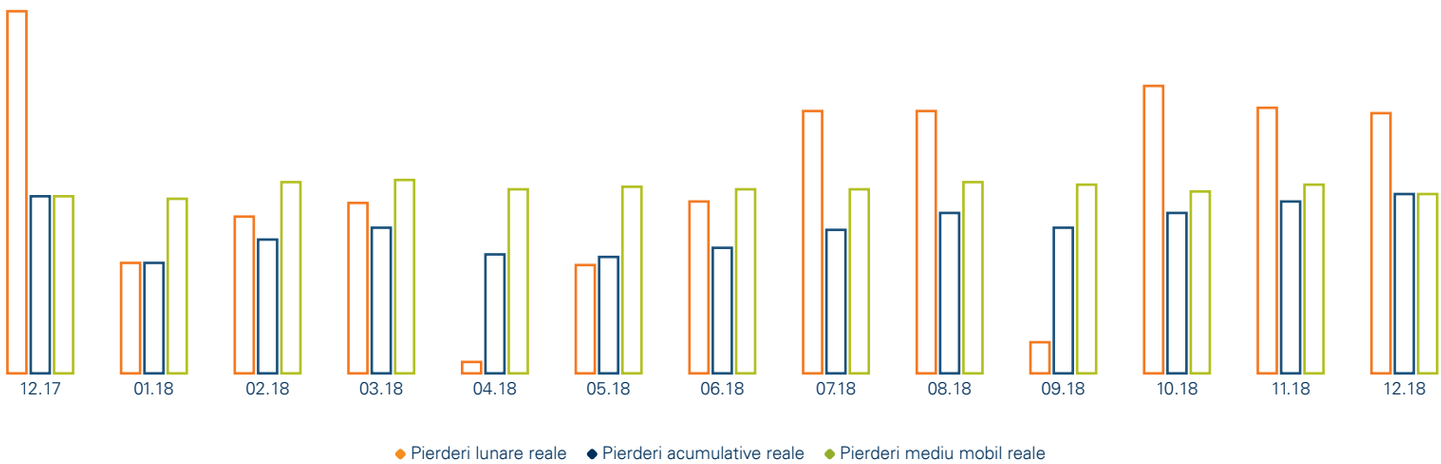
Data	01.01	01.02	01.03	01.04	01.05	01.06	01.07	01.08	01.09	01.10	01.11	01.12	Total
Avize de racordare eliberate pentru conectarea locului de consum	463	776	635	542	635	656	620	583	497	621	554	449	7031
Avize de racordare eliberate pentru conectarea locului de generare	8	10	3	10	14	10	11	4	10	7	8	7	102

Avize de racordare



Diferența dintre evoluția solicitărilor de eliberare a avizelor de racordare (6.727) și a avizelor de racordare eliberate (7.031) în decursul anului 2018 se datorează faptului, că în ultimele sunt incluse și avizele de racordare, la care a fost prelungit termenul de valabilitate pe parcursul anului, la cerere.

Evoluția pierderilor de energie electrică, 2018



Indicatorul de calitate defalcat pe sectoare de activitate, operarea rețelelor de tensiune medie și joasă acumulat ianuarie-decembrie 2018

Sectorul	Aria de activitate	Verificat	LNC	TOTAL_T1	Plan	Deviere
Anenii Noi	Distribuție	224	1	100%	96%	4%
Anenii Noi	Control Energetic	36	3	92%	96%	-4%
Anenii Noi		260	4	98%	96%	2%
Chișinău	Distribuție	199	3	98%	96%	2%
Chișinău	Control Energetic	34	4	88%	96%	-8%
Chișinău		233	7	97%	96%	1%
Orhei	Distribuție	240	1	100%	96%	4%
Orhei	Control Energetic	36	0	100%	96%	4%
Orhei		276	1	100%	96%	4%
Sud	Distribuție	338	2	99%	96%	3%
Sud	Control Energetic	39	1	97%	96%	1%
Sud		377	3	99%	96%	3%
TOTAL		131	0	100%	96%	4%

Indicator de securitate defalcat pe sectoare, acumulat ianuarie-decembrie 2018

			Lucrări neconforme		Indiciu de securitate T1			Indiciu de securitate, T1+T2		
Subdiviziunea	Total lucrări	Lucrări conforme	T1	T1+T2, Total	REAL	Obiectiv	Deviere	REAL	Obiectiv	Deviere
RED AT	50	48	2	2	96,00%	98,00%	-2,00%	96,00%	96,00%	0,00%
Anenii Noi	105	97	5	8	95,24%	96,46%	-1,22%	92,38%	91,08%	1,30%
Chișinău	153	143	4	10	97,39%	96,46%	0,92%	93,46%	91,08%	2,39%
Orhei	103	94	6	9	94,17%	96,46%	-2,29%	91,26%	91,08%	0,19%
Sud	111	106	4	5	96,40%	96,46%	-0,07%	95,50%	91,08%	4,42%
Total	522	488	21	34	96,43%	97,00%	-0,57%	93,52%	92,80%	0,72%

Eliberarea avizelor de racordare pentru clienți

Procesul de eliberare a avizelor de racordare se realizează având la bază procedura internă PE.03967.MD-DE.PDS „Procedura de eliberare a avizului de racordare și racordarea la rețea". Activitățile necesare în scopul racordării unui loc de consum și sau generare a energiei electrice sunt gestionate prin intermediul aplicațiilor corporative sistema de gestiune comercială (SGC), sistema de evidență a corespondenței (SEC) și sistema de gestiune a documentelor (SGD).

Cu scopul simplificării procesului de semnare a avizelor de racordare și a actelor de delimitare în aplicațiile corporative SGC și SEC au fost introduse semnăturile olografice ale personalului responsabil de activitatea respectivă.

Raport de responsabilitate corporativă 2018

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător

Dezvoltarea sustenabilă. Pag. 55

Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice. Pag. 59

Integrarea criteriilor de mediu Pag. 60

Biodiversitate. Pag. 61

Prevenirea contaminării. Pag. 65

Gas Natural Fenosa conștientizează care este impactul asupra mediului produs de activitățile sale în zonele în care acestea se desfășoară, motiv pentru care compania acordă o atenție specială protecției mediului înconjurător și utilizării eficiente a resurselor naturale pentru satisfacerea cererii energetice. În ceea ce privește mediul înconjurător Gas Natural Fenosa acționează dincolo de îndeplinirea cerințelor legale și a altor cerințe cu privire la mediu, pe care le adoptă în mod voluntar, implicându-i pe furnizori, lucrând cu diverse grupuri de interes și promovând utilizarea responsabilă a energiei.

Angajamente

- Contribuirea la dezvoltarea sustenabilă prin eficiență ecologică, utilizarea rațională a resurselor naturale și energetice, minimizarea impactului asupra mediului, promovarea inovației și a utilizării celor mai bune tehnologii și procese disponibile.
- Contribuirea la atenuarea și adaptarea la schimbările climatice prin intermediul energiilor cu nivel scăzut al amprentei de carbon și al celor regenerabile, la promovarea economisirii și eficienței energetice, la aplicarea noilor tehnologii.
- Integrarea criteriilor de mediu în procesele de afaceri, în noile proiecte, activități, produse și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor.
- Minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor și încurajarea conservării biodiversității.
- Promovarea utilizării eficiente și responsabile a apei, stabilind activitățile destinate unei cunoașteri mai bune a acestei resurse și îmbunătățirii modului de gestionare a apei.
- Garantarea prevenirii contaminării prin îmbunătățire continuă, prin utilizarea celor mai bune tehnici disponibile și prin analiza, controlul și minimizarea riscurilor de mediu.

Dezvoltarea sustenabilă

Obiectivele anului 2018

Întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova activează pentru satisfacerea necesităților energetice ale clienților săi în forma cea mai responsabilă. Aceasta implică operațiuni sigure care generează un impact redus mediului ambiant și ne permite să menținem relații de încredere cu toate grupurile interesate de activitățile pe care le desfășurăm.

În activitatea lor întreprinderile acordă o atenție deosebită protecției mediului și utilizării eficiente a resurselor naturale necesare pentru satisfacerea cerințelor clientului și a celor legale.

Unul dintre angajamentele asumate în anul 2018 este acela de a transmite angajamentele proprii de mediu furnizorilor săi de bunuri și servicii. Astfel, se depun eforturi ca furnizorii de bunuri și servicii, la rândul lor, să promoveze și să implementeze cele mai bune practici de protecție a mediului ambiant.

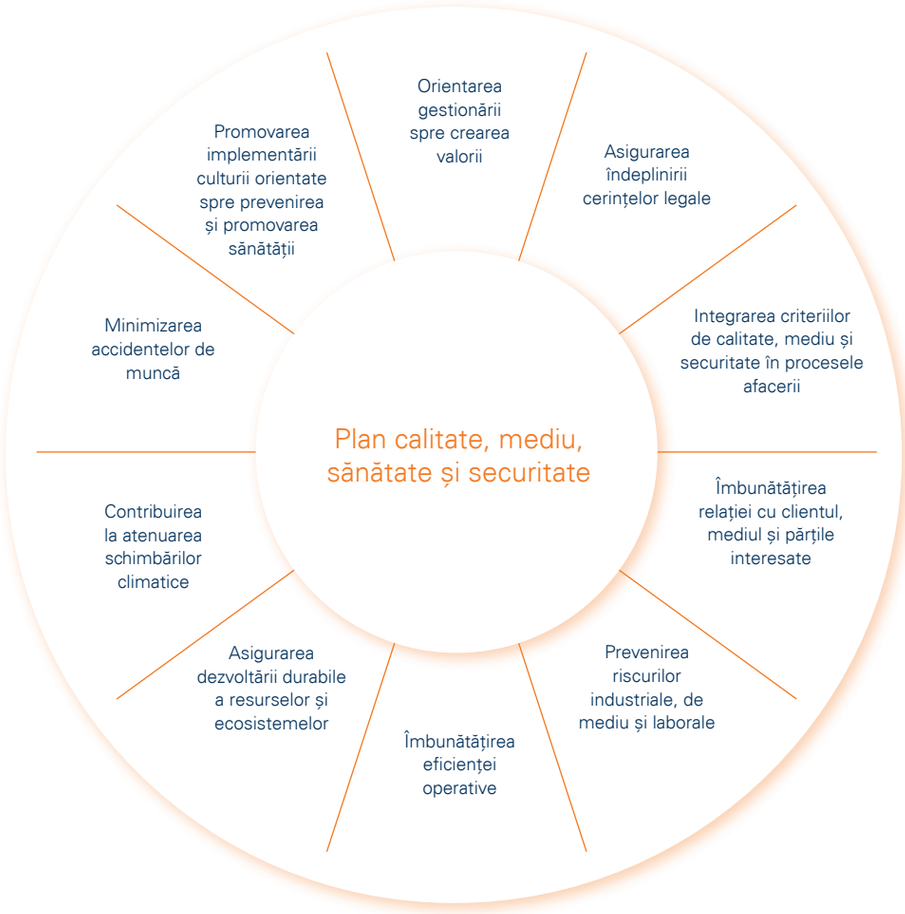
Gas Natural Fenosa în Moldova se ghidează în plan local și aplică „Politica de responsabilitate corporativă", care include un angajamentul clar de protecție a mediului ambiant. De asemenea, pentru îmbunătățirea gestionării aspectelor de mediu în cadrul întreprinderilor sale din Moldova, a fost implementat și asigurat cu certificat sistemul de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001:2015. La fel, periodic au loc audituri interne și externe în scopul identificării măsurilor preventive și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Planificarea în domeniul mediului ambiant

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant are loc în conformitate cu cerințele „Politicii de responsabilitate corporativă", actualizată în decembrie 2015, și conform strategiei corporative. Modelul de management de mediu este bazat pe standardul internațional ISO 14001 și este o parte fundamentală a sistemului integrat de management al calității, mediului ambiant și sănătății și securității ocupaționale în cadrul întreprinderilor.

La fel, planificarea de mediu este inclusă în „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională". Acest plan conține strategiile și liniile de acțiune, care definesc liniile directoare pentru întreprindere.

Liniile de acțiune „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională"

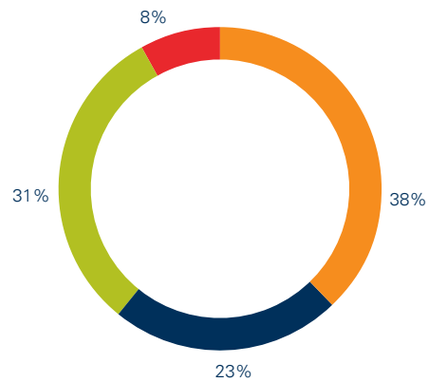


Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderile își planifică anual resurse financiare, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli. Pentru anul 2018 s-a înregistrat o reducere a sumelor alocate pentru investiții, ca urmare a alocărilor realizate pentru investiți/proiecte în anii precedenți și prin care au fost deja soluționate aspectele de mediu, ce necesitau acțiuni pe un termen scurt.

Totodată, treptat, întreprinderea a pus accentul și se orientează spre îmbunătățirea infrastructurii de distribuție a energiei electrice, optând pentru investiții ce au efect pozitiv asupra mediului, spre exemplu: înlocuirea întreruptoarelor cu ulei cu unele cu vid, înlocuirea transformatoarelor vechi cu unele noi și altele.

Pentru anul 2018 au fost stabilite 13 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul de mai jos.

Defalcarea obiectivelor de mediu pentru 2018 după tematică, %



- Reducerea și controlul impactului și riscurilor de mediu
- Comunicarea, formare și sensibilizarea de mediu
- Schimbări climatice
- Biodiversitate

Obiective pentru anii 2018 și 2019

Obiective propuse pentru 2018		Obiective propuse pentru 2019
Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 0.5% față de anul precedent.	◆	Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 0,5% față de anul precedent.
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,5% față de anul precedent.	◆	Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,5% față de anul precedent.
Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 0,5% față de anul precedent.	◆	Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 0,5% față de anul precedent.
Conștientizarea și instruirea personalului propriu și al antreprenorilor în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2018.	◆	Conștientizarea și instruirea personalului propriu cât și al antreprenorilor în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2019.
Înlocuirea întreruptoarelor cu ulei pe unele cu vid în stațiile de transformare.	◆	Înlocuirea întreruptoarelor cu ulei pe unele cu vid în stațiile de transformare.
Participarea în o acțiuni de plantare a arborilor de specii autohtone.	◆	Participarea în o acțiuni de plantare a arborilor de specii autohtone.
Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)	◆	Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)
Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2018).	◆	Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2019).
Reducerea numărului de transformatoare contaminate cu PCB-uri aflate în funcțiune.	◆	Reducerea numărului de transformatoare contaminate cu PCB-uri aflate în funcțiune.
Implementarea unei metodologii de control a emisiilor tehnice de SF6 din cadrul instalațiilor electrice.	◆	
Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.	◆	Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.
Colaborarea cu autoritățile statale în dezvoltarea reglementării de mediu din țară.	◆	Colaborarea cu autoritățile statale în dezvoltarea reglementării de mediu din țară.
Instalarea întreruptoarelor cu telecontrol în instalațiile electrice ale Rețelei de Medie Tensiune.	◆	

◆ îndeplinit ◆ parțial îndeplinit ◆ neîndeplinit

Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

Instruirea este foarte importantă în prevenirea impactului asupra mediului ambiant. Pe parcursul anului 2018 au fost organizate mai multe sesiuni de instruire atât cu prezență, cât și on-line. În total au fost realizate 155,4 ore de formare pentru 142 de angajați privind diferite aspecte de mediu. Printre subiectele abordate au fost cele referitoare la:

- baze si modele de integrare a capitalului natural;
- gestionarea instalațiilor contaminate cu PCB
- gestionarea deșeurilor;
- gestionarea cazurilor cu avifauna în instalațiile electrice;
- proiectul „Compensa2".

De asemenea, teme de mediu ambiant au fost incluse în programele de formare pentru personalul tehnic ingineresc din serviciile de mentenanță și solicitări de conectare, precum si în programul de integrare a angajaților noi.

Cerințe legale

Întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova asigură o monitorizare continuă a evoluției legislației din domeniul mediului ambiant pentru a anticipa orice schimbare, ce ar putea influența afacerea, și pentru a se adapta la noile cerințe.

Părților interesate le-au fost oferite diverse instrumente și metode de recepționare a reclamațiilor, inclusiv a celor de mediu, fiind asigurată și tratarea adecvată a reclamațiilor de acest tip. În anul 2018 au fost înregistrate 6 comunicate: o plângere și cinci sugestii de mediu. Plângerea a avut în vizor urgentarea evacuării deșeurilor vegetale acumulate după curățarea zonei de trecere a LEA.

Pe segmentul comunicare cu părțile interesate au fost întreprinse în continuare măsuri din partea întreprinderii în identificarea, împreună cu autoritatea de mediu, a unei viziuni privind facilitarea procesului de obținere a autorizațiilor pentru tăierea arborilor și crengilor din apropierea instalațiilor electrice, acolo unde aplică. La fel, în două cazuri din mun. Chișinău, s-a asigurat comunicarea cu autoritățile locale privind păstrarea curățeniei în apropierea posturilor electrice de transformare amplasate în zonele urbane.

Pe parcursul anului, atât direct cât și prin intermediul EBA Moldova (European Business Association Moldova), reprezentanții întreprinderii au fost invitați de autorități la consultații publice privind îmbunătățirea cadrului legal din domeniul mediului ambiant. În 2018 au avut loc trei asemenea întâlniri la care s-au discutat despre subiectele privind gestionarea deșeurilor și plata pentru poluarea mediului.

În urma controalelor ecologice efectuate de Agențiile și Inspecțiile Ecologice în 2018 au fost emise recomandări și sugestii, precum și propuneri în ceea ce privește colaborarea în vederea îmbunătățirii unor activități de mediu.

Instrumente privind monitorizarea cerințelor legale

Instrumentele și metodologiile joacă un rol important în activitatea întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova. În 2018 am dispus de mai multe instrumente pentru managementul de mediu. De exemplu, am folosit aplicația Themis, care permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant. În total, aplicația Themis înregistrează 42 de legi/norme/permise cu 168 de cerințe de mediu de nivel local.

Periodic, în dependență de modificările apărute în legislația națională, prin intermediul buletinelor informative, personalul a fost informat despre ultimele noutăți și schimbări în domeniul legislativ. Astfel, pe parcursul anului 2018 au fost publicate 3 buletine informative interne, care au referințe la legislația de mediu.

Printre modificările sau noutățile legislative ale anului 2018, menționăm:

- HOTĂRÂREA 99 din 2018 pentru aprobarea Listei deșeurilor.
- HOTĂRÂREA Nr. 212 din 07.03.2018 pentru aprobarea Regulamentului privind deșeurile de echipamente electrice și electronice.
- LEGEA 34 din 16.03.2018 pentru modificarea și completarea Legii nr. 10/2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile.

În conformitate cu Raportul de evaluare a cerințelor legale pentru anul 2018, există o singură cerință legală care este în proces de îndeplinire, și aceasta se referă la eliminarea unui tip de deșeu pentru care, la moment, în țară nu există un administrator autorizat.

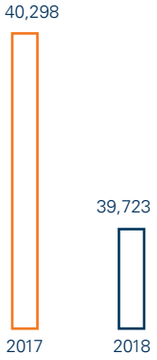
Consumul de energie în cadrul organizației

Consumul total de energie în cadrul întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova îl constituie suma consumurilor directe și indirecte de energie.

Prin consumul direct de energie se are în vedere consumul de combustibil (gaz natural, diesel, benzină) în activitatea proprie a întreprinderilor. Consumul indirect de energie se referă la consumul de energie electrică și agent termic în centrele de muncă și instalațiile întreprinderilor.

Ca urmare a realizării continue a acțiunilor de investiție și retehnologizare, pe de o parte, și a acțiunilor de educare și conștientizare, pe de altă parte, în 2018 consumul total de energie în cadrul întreprinderilor a înregistrat o diminuare cu circa 1%față de anul 2017

Consum total de energie, GJ



Valori utilizate: densitate gaz natural 0,808 kg/m3, densitate benzina 0,748 kg/l, densitate motorina 0,833 kg/l, PCI gaz natural 47,585 MJ/kg, PCI benzina 44,3 MJ/kg, PCI motorina 43 MJ/kg.

În aceeași perioada s-a înregistrat o reducere a consumului de combustibil, în general, și, în special, a celui de benzină. Reducerea în cauză s-a produs prin implicarea, în special a unităților operative, în economisirea consumului de combustibil prin optimizarea rutelor, excluderea unor tipuri de deplasări, calificate ca mai puțin utile, și prin alte acțiuni de control și monitorizare, menite să reducă consumul de combustibil. Suplimentar, a continuat renovarea parcului de automobile prin înlocuirea automobilelor de tip vechi, în particular, a celor de tip sovietic, cu unele noi cu un consum mai redus, cu motoare pe motorină.

În ceea ce privește consumul de energie electrică, s-a constatat o reducere a consumului în edificiile administrative. Reducerea s-a datorat continuării înlocuirii lămpilor din edificii cu cele economice de tip LED (de exemplu, în centrul de muncă Chișinău). De asemenea, s-a insistat pe informarea periodică a angajaților privind importanța economisirii resurselor naturale. Au mai fost efectuate verificări periodice, după orele de lucru și în zile de odihnă, dacă angajații au deconectat la plecare receptoarele electrice, funcționarea cărora nu era necesară în absența lor, de exemplu, iluminarea încăperilor și calculatoarelor, climatizoarele și încălzitoarele electrice.

Consumul de gaz în 2018 a înregistrat o creștere nesemnificativă față de anul 2017, aceasta fiind justificată preponderent de temperaturile mai scăzute în perioada rece a anului comparativ cu aceeași perioadă a anului precedent.

Datele despre consumul de energie au fost obținute prin intermediul măsurărilor, facturilor emise sau datelor înregistrate de contoarele instalate. Suplimentar pentru acele centre de muncă unde întreprinderea are dislocați angajați în edificii gestionate de terți, iar datele ce țin de consumuri nu pot fi separate prin aparate de evidență, pentru a raporta și consumurile și a acestui personal, se efectuează calcule estimative ale consumurilor astfel încât obiectul raportării să cuprindă tot personalul întreprinderii. Calculele finale se efectuează prin intermediul instrumentului corporativ ENABLON, care colectează datele anuale privind cantitățile de combustibil si energie consumate. Aplicația realizează conversiile necesare efectuării acestei calculări, utilizând factori de conversie prestabiliți (exemplu de surse de factori de conversie utilizați: IEA -International Energy Agency, IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change).

Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice

Emisii în atmosferă

Întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova, la fel ca toate întreprinderile ce fac parte din Grup, sunt preocupate de problema privind schimbarea climei și în acest sens și-a propus întreprinderea mai multor acțiuni, ce ar contribui la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră.

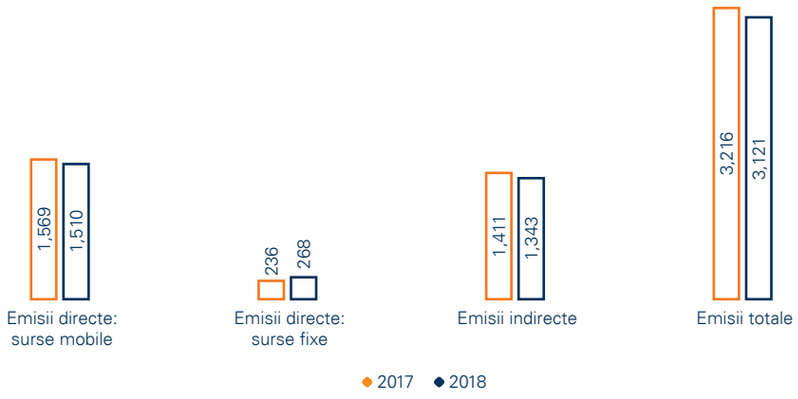
Utilizarea rațională și eficientă a energiei este unul din pilonii fundamentali în politica întreprinderilor. Angajamentul privind utilizarea eficientă a energiei nu este doar un angajament intern, acesta este promovat intens și în rândul antreprenorilor și furnizorilor săi.

Și în anul 2018 am reușit să păstrăm tendința obținută în anii precedenți privind reducerea nivelului de emisii atmosferice, în special, a gazelor cu efect de seră (GES). A se vedea tabelul comparativ pentru anii 2017 și 2018.

Principalii factori care au contribuit la această reducere au fost:

- **consumul de combustibil:** optimizarea proceselor în unitatea de transport și implicarea unităților operative în acțiuni de analiză și optimizare a rutelor parcurse; renovarea parcului de automobile prin înlocuirea celor de tip vechi cu automobile care au un consum mai mic;
- **energie electrică:** înlocuirea instalațiilor electrice interne cu unele cu un consum mai redus;
- instruire și informare: a personalului propriu și a celui al antreprenorilor privind angajamentul întreprinderilor față de mediul ambiant și importanța unui consum eficient și responsabil.

Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră, tCO_2eq



Pentru calculul emisiilor directe de gaze cu efect de seră au fost incluse emisii de: CO2, CH4, și emisii de N2O. Datele privind emisiile de gaze cu efect de seră provenite din surse fixe și surse mobile au fost calculate în baza datelor privind consumul de combustibil incluse în acest raport. Emisiile directe de gaze sunt generate de sursele mobile (parcul auto) și surse fixe din centrele de muncă ale întreprinderilor. Metodologia de calcul a emisiilor provenite din surse mobile este produsul dintre consumul de combustibil, densitatea acestuia, puterea calorică superioară/inferioară și factorul de emisie. Emisiile de la sursele fixe pentru consumul de combustibil se calculează similar. Emisiile indirecte de gaze au fost calculate prin multiplicarea consumului de electricitate sau, respectiv, a consumului de agent termic la factorul de emisie pentru fiecare din aceste consumuri. Sursa factorilor de emisie utilizați: IEA (International Energy Agency- IEA_CO2 Emissions from fuel combustion 2018), IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change

Integrarea criteriilor de mediu

Consumul responsabil de resurse

Cele mai importante consumuri, ce ar avea un impact semnificativ asupra mediului, sunt cele de ulei dielectric, energie electrică, apă, gaz, hârtie și combustibili.

În anul 2018 s-a înregistrat creșterea consumului de materiale față de anul anterior, după cum urmează:

- **Consumul de ulei dielectric** s-a dublat față de anul 2017, deoarece în rețele de tensiune înaltă au fost realizate mai multe lucrări de reparații la transformatoarele stațiilor electrice de transformare. Din acest motiv s-a considerat justificată înlocuirea uleiului dielectric vechi cu unul nou. Pentru convertirea din litri în tone a cantităților de ulei dielectric consumat în anul 2018 în cadrul întreprinderilor s-a utilizat coeficientul de conversie de 877,6 kg/m3, specificat în actele prezentate de furnizorul de ulei.
- **Consumul de anticorozivi și vopsea și solvenți,** utilizați în reparația instalațiilor electrice, a crescut cu 39% și, corespunzător, 26% din motivul realizării mai multor lucrări, față de anul trecut, pentru care sunt necesare aceste materiale.
- **Consumul de motorină și benzină.** Consumul de motorină a crescut în anul 2018 cu 3% deoarece a continuat renovarea parcului de automobile prin înlocuirea automobilelor cu consum de benzină pe cele cu consum de motorină, confirmat și prin reducerea consumului de benzină în aceeași perioadă.
- **Consumul de apă** a înregistrat o crește cu aproape 3% deoarece din anul 2018 în gestiunea întreprinderii a revenit centrul de muncă Anenii Noi, care anterior se regăsea în responsabilitatea chiriașului.

În concluzie, s-a constatat că în 2018 consumul total de materiale cu un posibil impact asupra mediului ambiant a crescut cu 54%.

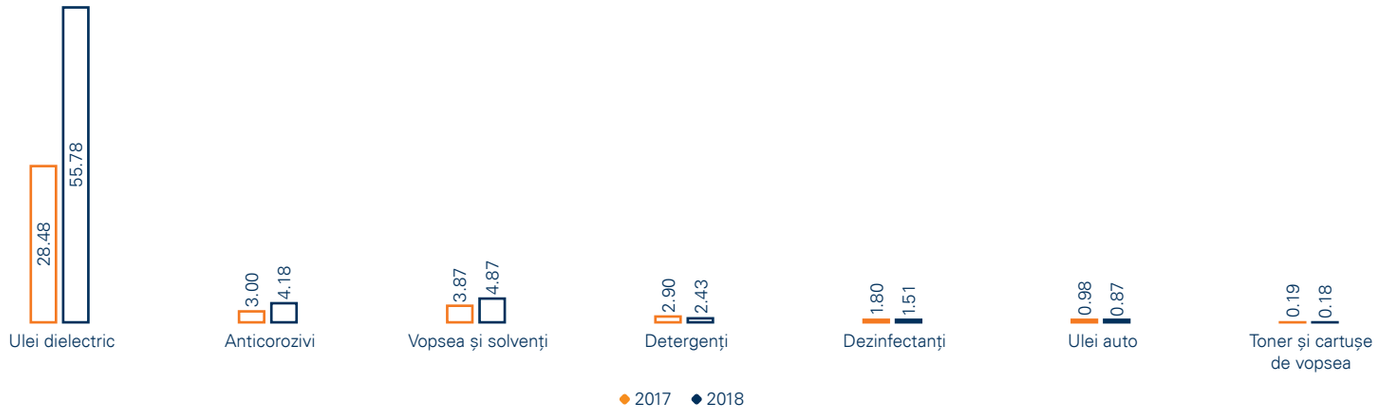
Totodată, în aceeași perioada s-a redus consumul de:

- detergenți și dezinfectanți - cca 16%;
- ulei auto - 11%;
- benzină - cca 8%;
- hârtie - 20%.

Materialele utilizate sunt procurate atât de la furnizorii externi, care activează pe piața națională, cât și de la unii furnizori din afara țării. Precizăm că s-au înregistrat cazuri când unele tipuri de materiale, precum sunt anticorozivii, vopseaua, diluanții și altele, au fost procurate de către antreprenorii, care au realizat lucrări specifice în instalațiile electrice ale întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova, acestea fiind incluse ulterior în actele de îndeplinire a lucrărilor.

Datele privind consumul de materiale reflectă cantitățile indicate în facturile de procurare sau în actele de recepție a lucrărilor.

Consumul de materiale provenite din surse neregenerabile, 2017-2018, t



Biodiversitate

În conformitate cu Politica de responsabilitate corporativă, întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova și-au asumat angajamentul privind minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor și promovarea conservării biodiversității. Acest indicator este unul important deoarece teritoriul de activitate în Republica Moldova cuprinde circa 2/3 din teritoriul țării. Este firesc că instalațiile electrice traversează inclusiv ecosistemele înregistrate sau trec prin apropierea ariilor natural protejate. Atât analizele internaționale, cât și cele naționale privind starea biodiversității în țara noastră confirmă că există loc de îmbunătățire la acest capitol. Întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova acționează în un mod responsabil în utilizarea și conservarea resurselor naturale, adoptând măsurile necesare pentru a diminua influența sa asupra mediului ambiant.

Pentru a identifica datele ce țin de instalațiile electrice ce pot influența semnificativ biodiversitatea s-a ținut cont de „Legea Nr. 1538 din 25.02.1998 privind fondul ariilor naturale protejate de stat", care stabilește bazele juridice ale creării și funcționării fondului ariilor naturale protejate de stat, principiile, mecanismul și modului de conservare, precum și atribuțiile autorităților publice centrale și locale, ale organizațiilor neguvernamentale și ale cetățenilor în acest domeniu.

Lista spațiilor de interes a definit următoarele: arie de protecție specială avifaunistică; arie naturală protejată; arie cu management multifuncțional, monument al naturii, parc național, rezervație peisajeră (de peisaj geografic), rezervație naturală, zonă umedă de importantă internațională și altele.

Angajamente privind conservarea biodiversității

A nu se limita la respectarea legislației și la dispozițiile de reglementare pentru protecția naturii.
A încuraja și a contribui la conservarea biodiversității în jurul propriilor instalații, acordând o atenție specială spațiilor protejate.
A studia impactul activităților și proiectelor asupra mediului, efectele asupra ecosistemelor și a diversității biologice, ținând cont de grupurile de interes.
A adopta măsuri necesare pentru evitarea și minimizarea posibilelor efecte secundare asupra biodiversității, restaurând zone și soluri degradate.
A respecta stilurile de viață tradiționale a comunităților locale, care favorizează conservarea și utilizarea durabilă a mediului.

Curățirea vegetației în zonele de trecere a instalațiilor electrice s-a efectuat prin metode ecologice, fără utilizarea pesticidelor sau a altor substanțe periculoase. Astfel, în interiorul stațiilor de transformare iarba a fost înlăturată prin metode mecanice. Tăierea sau retezarea arborilor care cresc în culoarele de trecere a liniilor electrice s-a realizat manual sau cu ajutorul motoferăstraielor, iar deșeurile de vegetație formate au fost transmise proprietarului terenului sau au fost evacuate la gunoiștile autorizate din localități.

Datele cu privire la instalațiile electrice, care trec sau sunt amplasate pe lângă ariile natural protejate din Republica Moldova sunt estimative deoarece, până la moment, în țară nu au fost stabilite printr-un document legislativ hotarele clare ale ariilor naturale protejate.

Totodată, întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova îndeplinesc cerințele dictate de autoritățile de mediu în ceea ce ține de minimizarea posibilelor efecte negative, ce ar putea fi provocate de instalațiile electrice asupra habitatelor prezente în apropierea acestora. Pentru minimizarea acestor afecțiuni, întreprinderile aplică proceduri de control operațional, iar pentru instalațiile ce ar putea prezenta un risc mai ridicat asupra mediului ambiant sunt definite planuri de acțiuni în caz de urgențe de mediu, acestea având ca scop prevenirea incidentelor sau minimizarea posibilelor daune în cazul declanșării lor. La fel, periodic au loc simulări privind urgențele de mediu pentru a verifica funcționarea procedurilor definite.

Activități ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A ce ar putea afecta biodiversitea

Construcția și operarea infrastructurii de transport	◆	Construcția infrastructurilor de transport și distribuție a energiei electrice pot produce o afecțiune temporară asupra faunei prezentă în mediu. Operarea rețelelor electrice poate genera o afecțiune permanentă asupra avifaunei și a vegetației arborifere.
Contaminare atmosferică	◆	Emisiile derivate de la combustie pot afecta mediul abiotic și biotic din jurul instalațiilor.
Conversia habitatului	◆	Schimbările în uzul solului și prezența permanentă a instalațiilor în mediul natural, pot fi cauza afecțiunilor populațiilor de specii prezente în mediu.
Schimbări în procesele ecologice în gama sa naturală de variație	◆	Deșeurile pot produce o afecțiune mediului acvatic prin creșterea nivelului de salinizare, variația ph-ului, schimbări în nivelele de apă etc.

* Conform criteriilor stabilite de către GRI

Legendă:

◆ Afecțiune joasă. ◆ Afecțiune medie. ◆ Afecțiune semnificativă.

Descrierea terenurilor în proprietate, închiriate, gestionate sau adiacente spațiilor naturale protejate sau zonelor de o biodiversitate numeroasă neprotejate

Afacere
Electricitate
Tip de operațiune
Transport și distribuție
Locul de amplasare în ceea ce privește zona protejată
Adiacent
Suprafața afectată, ha
0,00
Longitudinea afecțiunii, km
259,54
Valoarea biodiversității
rezervație naturală, peisaj protejat, monument natural, zone umede Ramsar, rezervație științifică

Adițional la identificarea posibilelor afecțiuni a biodiversității, sunt identificate speciile de floră și faună prezente în proximitatea instalațiilor electrice amplasate în spațiile natural protejate sau în apropierea acestora. Informația prezentată în tabelul de mai jos reflectă numărul și clasificarea speciilor prezente în mediul instalațiilor electrice în anul 2018, clasificate în corespundere cu gradul de protecție.

Numărul speciilor habitatul cărora se găsește în zonele afectate de operațiuni*, 2018

Clasa	Critic periclitate (CR)	Periclitate (EN)	Vulnerabile (VU)	Aproape amenințate (NT)
Mamifere	10	5	15	-
Păsări	29	8	25	-
Reptile	3	6	-	-
Amfibiene	1	1	7	-
Pești	5	5	13	-

* Conform datelor incluse în „Cartea Roșie a Republicii Moldova", ediția a treia, Știința, 2015 (nu există listă de specii în IUCN pentru Moldova)

Inițiative și acțiuni

În aul 2018 nu au fost realizate proiecte noi de dezvoltare a rețelelor electrice, ce ar fi putut afecta biodiversitatea nici în ariile naturale protejate, nici și în afara acestora, deoarece în cea mai mare parte întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova efectuează lucrări de renovare a instalațiilor deja existente. Drept factor de influență asupra biodiversității ar putea fi considerate lucrările de retezare a crengilor și tăierea copacilor în zona culoarelor liniilor electrice aeriene existente, lucrări obligatorii pentru întreprindere în conformitate cu cerințele normativ tehnice. În acest sens, ca măsură compensatorie întreprinderea și-a stabilit în 2018 ca obiectiv plantarea arborilor în zonele destinate pentru acest scop din diferite localități ale țării.

Acțiunile de educație și conștientizare în domeniul mediului ambiant au ca scop sensibilizarea angajaților întreprinderii, precum și a altor părți interesate în acest sens, în special, clienții și copii. În 2018 la această temă au fost emise comunicate de mediu, au avut loc discuții cu clienții și cu grupurile de copii ce au vizitat sediul companiei în Moldova, au fost publicate articole pe rețeaua internă **naturalnet**, pe rețeaua de socializare FB și pe site-ul corporativ local.

În anul 2018 am continuat colaborarea, pe segmentul de activități de mediu, cu asociația obștească „Centrul Național de Mediu" prin participarea la acțiuni de mediu menite să amelioreze și să îmbunătățească climatul ecologic din țară.

În luna noiembrie 2018, 34 de voluntari, angajați ai întreprinderii au participat la campania de plantare a arborilor pe malurile râului Răut în apropierea de orașul Orhei. Echipa Gas Natural Fenosa în Moldova a planta circa 800 de puieți de salcie pe un segment de 1 km pe malurile râului Răut.

La 31 martie, 18 de voluntari angajați ai întreprinderii au participat la acțiunea social-ecologică de curățire a spațiilor verzi și de amenajare a teritoriilor capitalei, organizată de mișcarea „Hai, Moldova!", împreună cu mișcarea internațională „Let's Do It! World". Astfel că am reușit împreună cu partenerii de acțiune să curățim de deșeuri urbane o suprafață de circa 2,5 ha în parcul Râșcani din capitală.

Utilizarea eficientă și responsabilă a apei

Consumul de apă în cadrul întreprinderii

Pentru Gas Natural Fenosa, apa este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu și acesta a fost inclus de către managementul de vârf al întreprinderii ca un aspect separat în compartimentul Mediu Ambiant al Politicii de Responsabilitate Social Corporative aprobată la finele anului 2015. Managementul apei în cadrul Gas Natural Fenosa se bazează pe utilizarea responsabilă a acesteia. În afară de aceasta, se consideră important de avea rolul de lider în țările unde compania își desfășoară activitatea și Republica Moldova este o țară cu resurse reduse de apa.

Conștientizând problema tot mai stringentă a reducerii resurselor de apă pe glob, întreprinderile Gas natural Fenosa în Moldova își stabilesc acțiuni de reducere a consumului de apă.

Astfel, grație educării și conștientizării cu privire la măsurile de reducere a consumului de apă și importanța acesteia; renovării infrastructurii existente și înlocuirii echipamentelor vechi cu unele noi mai eficiente deja de mai mulți ani s e înregistrează reducerea volumului de apă consumată în cadrul întreprinderilor.

Datele referitoare la cantitățile de apă consumate în cadrul întreprinderilor sunt preluate din facturile primite de la furnizorii de apă în baza contractelor de prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare și în baza calculelor pentru personalul localizat în edificiile și clădirile aflate în gestiunea terților. Volumul de apă consumat raportat se comune din cei 9.226 m^3, captați din rețeaua de distribuție, și circa 29 m^3 de apă îmbuteliată. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare se realizează planificat și se gestionează în baza contractelor pentru acest tip de serviciu de către întreprinderile autorizate.

Prevenirea contaminării

Gestionarea deșeurilor

În cadrul sistemului de management de mediu (ISO 14001:2015) implementat, întreprinderile din Moldova dispun de proceduri de control și gestiune a deșeurilor formate în urma activității, aceste documente definind modul de separare, stocare și control asupra lor. Întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova consideră prioritate reciclarea deșeurilor formate prin intermediul administratorilor autorizați sau valorificarea energetică în locul depozitării acestora la gunoiștile autorizate.

În 2018 pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea a acționat în conformitate cu procedurile stabilite. Acest fapt i-a permis controlul adecvat asupra acestui aspect prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, controlul și gestionarea deșeurilor.

Datele acumulate confirmă o creștere a cantității totale de deșeuri generate și gestionate corespunzător prin reciclare, valorificare energetică sau transmise la gunoiști autorizate. Cea mai semnificativă creștere a valorii, față de anul 2017, s-a produs pe tipul de deșeuri vegetale, formate în urma lucrărilor de curățire de vegetație în zonele de protecție a liniilor electrice aeriene. Reducerea cantităților s-a notat la deșeurile de hârtie și carton, care în 2018 s-au redus de circa 2 ori față de anul 2017.

La fel, a fost înregistrată descreșterea cu circa 20% la capitolul deșeuri de metal uzat, deșeuri acumulate în urma investițiilor în rețelele electrice. De asemenea a fost înregistrată transmiterea spre reciclare a deșeurilor de anvelope uzate. La categoria lemn, la propunerea angajaților o parte din deșeurile nepericuloase de acest tip, cum ar fi bobinele de lemn, au fost achiziționate de către aceștia pentru a fi reutilizate, reciclate sau valorificate energetic.

Gestionarea deșeurilor periculoase

Printre deșeurile periculoase gestionate (acumulate și transmise la un administrator autorizat) pe parcursul anului 2018 au fost gestionate:

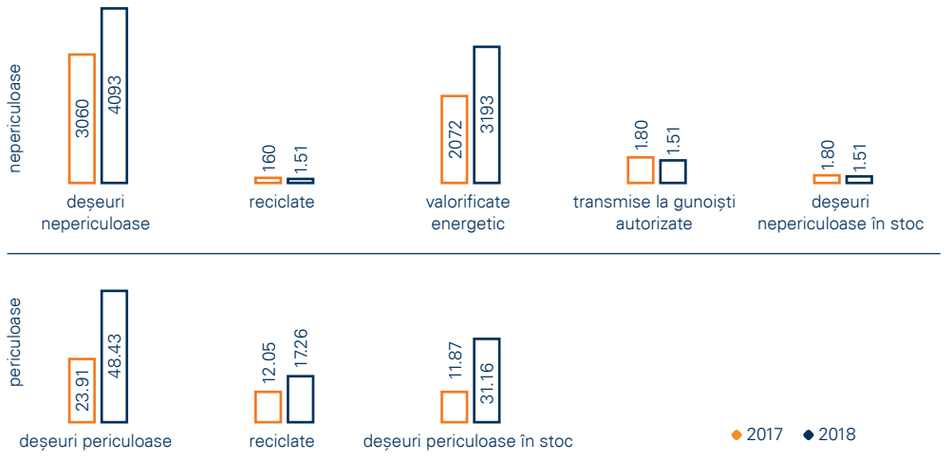
- **baterii și pile** - acumulate în cadrul întreprinderii, dar și colectate de la angajații și clienții ce vizitează sediile și oficiile comerciale. În anul 2018 a fost înregistrată o creștere a cantităților, fapt ce denotă sensibilizarea clienților în problemele de mediu;
- **deșeuri biosanitare** - deșeuri care anterior se raportau împreună cu deșeurile medicale, separate în 2018;
- **deșeuri de tuburi fluorescente** - anterior utilizate pentru iluminarea clădirilor și încăperilor și a unor categorii de instalații electrice.
- **deșeuri de DEEE-uri** - acumulate din activitatea întreprinderilor și echipamentul informatic uzat din cadrul acestora;
- **deșeuri de ulei dielectric** - material foarte des întâlnit în instalațiile electrice ale întreprinderilor.

În general, în anul 2018 întreprinderile au înregistrat o creștere aproape dublă față de anul anterior a cantității de deșeuri periculoase gestionate.

În ceea ce privește modul de tratare a deșeurilor periculoase prioritar s-a pus accentul pe reciclare, ori de câte ori acest lucru a fost posibil.

În conformitate cu legislația Republicii Moldova gestionarea deșeurilor toxice și periculoase se realizează în baza contractelor încheiate cu întreprinderi special autorizate în acest sens de către autoritățile de mediu, care, la fel, stabilește modul de tratare a deșeurilor preluate. În acest sens întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova, în baza listelor oferite de către autoritatea de mediu, au identificat agentul economic autoriza, care în 2018 a preluat deșeurile și în baza contractelor semnate le-a gestionat prin reciclare, valorificare energetică sau depozitare la o gunoiște autorizată.

Gestionarea deșeurilor, tone



Raport de responsabilitate corporativă 2018

Interes pentru persoane

Contractul colectiv de muncă. Pag. 69

Programe relevante de instruire în 2018. Pag. 71

Pentru Gas Natural Fenosa este esențial să promoveze un mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, Gas Natural Fenosa dispune de un cod etic, care stabilește normele ce vor dicta comportamentul etic al tuturor angajaților în activitatea lor de zi cu zi și, în special, în ceea ce privește relația și interacțiunea acestora cu toate grupurile de interes.

Angajamente

- Aplicarea celor mai bune practici la identificarea, captarea și fidelizarea talentelor necesare pentru dezvoltarea afacerilor, respectându-se principiul echității și a non discriminării, indiferent de cauză (dizabilitate, vârstă, sex, parcurs profesional anterior, etc.).
- Încurajarea dezvoltării profesionale a persoanelor prin modelul de gestionare a talentelor, asigurându-se ca toți specialiștii să dispună de mijloacele, programele și instrumentele necesare pentru îmbunătățirea abilităților și competențelor lor.
- Promovarea unui mediu de muncă motivant, care să asigure recunoașterea pe plan intern a culturii efortului, a autonomiei necesare pentru a putea crea, dezvolta și a se dedica inovației, precum și un sistem de compensații corespunzător.
- Asigurarea implementării eficiente a mecanismelor de flexibilitate, care să faciliteze echilibrul dintre viața profesională și cea personală și care sa favorizeze dezvoltarea umană și socială a persoanelor.
- Încurajarea diversității și egalității de șanse într-un mediu respectuos, de ascultare și dialog permanent, acordându-se o atenție specială incluziunii persoanelor cu dizabilități și extinzând acest angajament și la nivelul furnizorilor și al antreprenorilor.
- Promovarea dialogului constant cu reprezentanții sociali, care să asigure feedback-ul în procesul de luare a deciziilor.

Contractul colectiv de muncă

În luna februarie 2018 a fost semnat Contractul Colectiv de Muncă (CCM) pe anii 2018-2022 de către Administrația companiei și Sindicat. În urma negocierilor desfășurate în cadrul unei comisii bilaterale a fost stabilită semnarea contractului colectiv de muncă pentru perioada 2018-2022, inclusiv anexele la acesta, sub incidența căruia cad salariații Î.C.S Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. care au împuternicit Sindicatul să participe la negocierile colective, să elaboreze și să încheie CCM în numele lor. Tabelul remunerativ pentru anul 2018 a fost majorat cu 9%. Acest procent de majorare a fost aplicat de asemenea asupra componentei salariale de omologare a tabelului remunerativ și suplimentului de transformare a retribuirii variabile. Majorarea s-a aplicat retroactiv, începând cu 1 ianuarie 2018.

De asemenea, s-a acordat o primă unică de 2.000 de lei pentru negocierea contractului colectiv de muncă pentru anii 2018-2022, pentru salariatii care au împuternicit Sindicatul să participe la negocierile colective, să elaboreze și să încheie CCM în numele lor.

În 2018 a pachetul de beneficii sociale s-a mărit cu o componentă esențială a pachetului salarial, tichetul de masă. Acesta este unul dintre cele mai populare beneficii, tichetul fiind utilizat zilnic de milioane de salariați din întreaga lume. Începând cu luna mai 2018, angajații întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova pot achiziționa produse alimentare cu o valoare de 35 lei pentru o zi lucrătoare de la câteva rețele de comercianți. Avantajul acestui beneficiu este că nici angajatul și nici angajatorul nu plătește impozite sau contribuții pentru suma acordată în tichete.

Scăderea numărului angajaților beneficiari al CCM în 2018 față de anul 2017 se datorează faptului că în 2018 a fost negociat si semnat un nou CCM și aplicate modificările Codului Muncii, Articolul 33 Acțiunea contractului colectiv de muncă, și anume p. (7) „Sub incidența contractului colectiv de muncă încheiat pe unitate în ansamblu cad salariații unității, ai filialelor și ai reprezentanțelor acesteia, care au împuternicit reprezentanții lor să participe la negocierile colective, să elaboreze și să încheie contractul colectiv de muncă în numele lor (în vigoare din 18.12.2015)".

În versiunea anterioară p. (7) avea următoarea redacție: „Sub incidența contractului colectiv de muncă încheiat pe unitate în ansamblu cad salariații unității cad toți salariații unitarii ai filialelor și ai reprezentanțelor acesteia."

Așadar, în tabelul de mai sus, pentru anul 2018, sunt incluși doar angajații care sunt membrii comitetului sindical sau au împuternicit sindicatul să încheie CCM pentru anii 2018-2022.

Totodată administrația întreprinderii a semnat acorduri individuale la CIM cu angajații care nu au împuternicit sindicatul, dar au convenit cu administrația să aplice relațiilor lor de muncă clauzele CCM pentru anii 2018-2022, inclusiv anexele acestuia.

Numărul angajaților beneficiari ai contractului colectiv de muncă pe anii 2018-2022, %

	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.		**Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.**	
Anul	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**
Numărul total de angajați, persoane	618	618	89	90
Numărul salariaților care au împuternicit Sindicatul să participe la negocierile colective, să elaboreze și să încheie CCM pe anii 2018-2022	445	594	76	86
femei	103	126	63	72
bărbați	342	468	10	14
Procentul salariaților care au împuternicit Sindicatul să participe la negocierile colective, să elaboreze și să încheie CCM pe anii 2018-2022	72,01	96,12	82,02	95,56
femei	80,47	95,45	82,89	96,00
bărbați	69,80	96,30	76,92	93,33

Date generale cu privire la personal

Numărul angajaților Red Union Fenosa s-a menținut același la finele anului 2018, iar cel al echipei Gas Natural Fenosa Furnizare Energie s-a redus cu o unitate, urmând a fi completată în perioada următoare.

În cadrul categoriei directori, nu sunt incluse persoanele care dețin funcție de director, dar fac parte din Comitetul Directorilor. Angajații ce fac parte din Comitetul Directorilor dețin funcția de director, cu exceptia unei persoane a cărei funcție corespunde categoriei Management Intermediar.

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Anul	2018	2017
Numărul total de angajați in funcție de tipul de contract si gen	618	618
Contract pe termen determinat	5	2
femei	2	1
bărbați	3	1
Contract pe termen nedeterminat	613	616
femei	126	131
bărbați	487	485

Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Anul	2018	2017
Numărul total de angajați in funcție de tipul de contract si gen	89	90
Contract pe termen determinat	1	2
femei	1	2
bărbați	0	0
Contract pe termen nedeterminat	88	88
femei	75	73
bărbați	13	15

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Anul	2018	2017
Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru	618	618
Norma întreagă	587	590
femei	121	123
bărbați	466	467
Norma redusă	31	28
femei	7	9
bărbați	24	19

Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Anul	2018	2017
Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru	89	90
Normă întreagă	86	90
femei	74	75
bărbați	12	15
Normă redusă	3	0
femei	2	0
bărbați	1	0

Programe relevante de instruire în 2018

În afara de investițiile pe care le face compania în tehnologii un aport important îl au investițiile în dezvoltarea capitalului uman din companie. Transferul de cunoștințe este esența Universității Corporative în compania Gas Natural Fenosa, un proces continuu bazat în mare parte pe munca profesorilor/experților interni. Din totalul orelor de instruire din anul 2018, 86% au fost livrate de profesioniștii companiei.

Programe de dezvoltare din anul 2018

Domeniul de instruire	GNF Furnizare Energie 2018, TOI	Red Union Fenosa 2018, TOI	Total, GNF 2018, TOI	Total, GNF 2017, TOI
Distribuție		2.336	2.336	2.317
Comercial	528		528	210
Școala Contribuitorilor individuali	31	217	248	410
Școala Top managementului	96	457	553	145
Școala Middle managementului	302	1.524	1.826	3314
Procese	1.704	44.417	46.121	48.158
Total	2.661	48.950	51.611	54.553

În anul 2018 întreprinderile din Moldova au continuat să promoveze cele mai bune practici în susținerea afacerii, aplicând o gestiune apropiată față de echipele sale. S-a pus accent în continuare pe captarea și fidelizarea talentelor necesare și crearea unui mediu calitativ de lucru, bazat pe dezvoltarea personală și profesională, diversitate și respect reciproc.

Prevenirea riscurilor de sănătate și securitate în muncă

Securitatea și sănătatea în muncă este o prioritate pentru companie, securitatea fiind principiul de bază la realizarea tuturor lucrărilor în companie, astfel întreprinderea acordă o deosebită atenție instruirii în acest domeniu. În afara de orele obligatorii de instruire în domeniul prevenirii riscurilor, întreprinderea a organizat pe parcursul anului 2018 mai multe instruiri în domeniu, de exemplu utilizarea echipamentelor pentru lucru la înălțime, cursuri de instruire pentru personalul din Formațiile de Întreținere Operativă (FIO), curs de conduită preventivă pentru toți conducătorii auto din cadrul companiei, cursuri de șofat în condiții critice, cursuri de acordare a primului ajutor, cursuri de instruire pentru prevenirea bolilor cardiovasculare, mindfulness etc.

Cursuri de instruire pentru personalul din Formațiile de Întreținere Operativă

În 2018 au fost realizate 4 cursuri de instruire pentru personalul FIO, cursuri care au avut ca scop perfecționarea profesională a personalului, studierea noilor tehnologii în domeniu, dar și teme de securitate și sănătate.

Instruiri în domeniul securității rutiere

Câțiva ani consecutiv compania organizează cursuri de instruire în domeniul securității rutiere. 270 de conducători auto din cadrul întreprinderilor din Moldova au participat la cursuri de conduită preventivă, formatorii accentuând în mod deosebit importanța utilizării centurii de siguranță, rolul tetierelor si airbag-urilor, riscurile la care se expun conducătorii auto utilizând telefonul mobil în timp ce conduc automobilele, conduita preventivă în diverse situații climaterice. Menționăm, de asemenea, cursul de șofat în condiții critice la care au participat angajații Red Union Fenosa, care au fost implicați în accidente rutiere. Aceștia au exersat șofatul sigur în condiții nefavorabile realizând activități practice în condiții de iarnă atât în mediu urban, cat și pe un poligon special.

Acordarea primului ajutor

În paralel cu cursurile de conducere preventivă pentru toți conducătorii auto din cadrul companiei, au fost realizate și cursuri de acordare a primului ajutor, în cadrul cărora 128 persoane au învățat care sunt măsurile de urgență care se aplică în diverse situații de accidentare sau îmbolnăvire subită, până la sosirea personalului medical calificat. Participanții au avut posibilitatea să exerseze unele metode a acordare a ajutorului medical de urgentă pe un manechin special și s-au arătat mulțumiți de cunoștințele obținute care pot fi aplicate atât la serviciu cit si in viața de zi cu zi. În aceeași ordine de idei, în anul 2018 a fost organizat și un seminar informativ despre riscurile bolilor cardiovasculare și modalitățile de prevenire a acestora, seminarul fiind condus de un medic cardiolog din cadrul Institutului de Cardiologie din Chișinău.

Mindfullness

O noutate pentru întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova a fost organizarea cursurilor de Mindfulness. În anul 2017 la întreprindere s-a efectuat o evaluare a riscurilor psihosociale, în urma căreia Comitetul de Sănătate și Securitate a elaborat un șir de măsuri pentru a diminua/elimina pe cât posibil riscurile identificate. Una din aceste masuri a fost realizarea trainingului de sensibilizare cu privire la Mindfulness, practica promovata de întreprindere, în baza Angajamentului fata de sănătatea angajaților. Astfel în perioada iulie – august 2018 au avut loc două sesiuni de sensibilizare unde participanții au făcut cunoștință cu noțiunea de Mindfulness și beneficiile acestei practici. Având în vedere caracterul specific al muncii agenților din cadrul oficiilor comerciale, pentru aceștia din urmă au fost realizate 4 sesiuni de Mindfulness, în cadrul cărora operatorii din oficiile comerciale au învățat diverse tehnici de reducere a nivelului de stres, de depășire a situațiilor critice în lucrul cu clienții, armonizare, creșterea încrederii în sine, etc.

Cursuri de perfecționare pentru personalul tehnic ingineresc

În anul 2018 personalul tehnic ingineresc din operarea si exploatarea evidentei, întreținerea și operarea rețelelor, citiri și ordine de serviciu al ICS RED Union Fenosa SA a trecut cursuri de perfecționare în cadrul cărora au discutat despre noile tehnologii implementate în companie și au făcut schimb de experiența despre eficienta acestora. De asemenea s-au revizuit procedurile de retragere în reparație a instalațiilor electrice de tensiune ≥ 1kV, prevederile instrucțiunilor tehnice cu privire la măsuri de reducere a timpului de deconectare a consumatorilor în procesul de realizare a lucrărilor etc. Formarea s-a realizat atât pe bază teoretica cât și pe baza exercițiilor practice efectuate pe poligonul întreprinderii.

Leadership

Nu în ultimul rând, merită să menționăm cursurile de Leadership realizate atât online: Discurs Public, Formarea formatorilor, One Day MBA etc., cât și cu prezență: Strategii de dezvoltare a afacerii în contextul digitalizării, Design thinking etc., care au fost deosebit de utile și memorabile pentru participanți în contextul schimbărilor dinamice în domeniu informațional și tehnic.

În 2018, 329 de angajați din cadrul întreprinderilor din Moldova au realizat cursul online de instruire în domeniul securității informaționale Cibersecurity. Scopul acestui curs a fost înțelegerea și conștientizarea pericolelor atacurilor cibernetice și dezvoltarea abilităților de prevenire a acestora.

Comercial

Cu scopul acordării unui serviciu calitativ clienților companiei au fost instruiți 37 angajați ai Gas Natural Fenosa Furnizare Energie pentru a acorda suport serviciului OT24H în cazul calamităților naturale adverse.

Perfecționarea agenților oficiilor comerciale în anul 2018, la fel ca și anii anterior este printre obiectivele prioritare ale companiei, dat fiind importanța satisfacției clienților. Astfel au fost instruiți 37 de agenți ai OC care au trecut atât teme tehnice legate de proceduri și sisteme, precum și cu privire la modalități de deservire a clienților din perspectiva Mindfulness.

Sistemul Integrat de Management (SIM)

Cu scopul îmbunătățirii proceselor, în companie are loc perfecționarea continua a angajaților în domeniul sistemului integrat de management implementat la întreprindere. Astfel în linie cu politica de responsabilitate corporativă a companiei cu privire la angajamentul față de mediul ambiant în anul 2018 au fost organizate mai multe cursuri de instruire în acest domeniu: gestiunea reziduurilor, procedura de control ambiental al avifaunei în instalațiile electrice, gestiunea instalațiilor contaminate cu BPC.

De asemenea, specialiștii SIM au urmat cursuri de perfecționare în sistemul de gestiune a calității și mediului ambiant, gestiunea proceselor, trecerea de la OHSAS 18001 la ISO 4500. Ultimul a urmărit atât identificarea implicațiilor pe care le are noul standard SM ISO 45001:2018 asupra organizației, cât și înțelegerea modului în care se va face tranziția de la OHSAS 18001 la noile cerințe stipulate de standardul SM ISO 45001:2018.

Cultură și responsabilitate corporativă

Responsabilitatea social corporativă este o componentă stabilă a conceptelor de formare în cadrul Gas Natural Fenosa. Astfel în anul 2018, 100 angajați au realizat 217 TOI în acest domeniu cum ar fi: Codul etic, Drepturile omului, Oportunități și provocări, prevenirea și lupta contra corupției etc.

Politica de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa stabilește cadrul comun de activitate care ghidează comportamentul social responsabil al companiei și determină structura unei bune părți al acestui Raport de responsabilitate corporativă.

Programul de învățământ dual

În anul 2018 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Centrul de Excelență în Energetică și Electronică au semnat în anul 2018 un acord de colaborare privind învățământul dual. Programul de formare profesional tehnică prin învățământ dual se va desfășura intre anii de studii 2018-2020 la specialitatea „Rețele electrice", iar absolvenții vor obține calificarea de tehnician electrician.

Realizarea Programului de formare profesională este partajată în mod egal între instituția de învățământ și companie în proporție de 50% studii în clase și laboratoare, iar altele 50% de activități instructive practice se vor realiza prin rotație în subdiviziunile întreprinderii.

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este implicată în proiectul învățământului dual începând din anul 2016 contribuind la instruirea a 2 promoții de elevi din cadrul Scolii profesionale nr 9. Aceasta implicare face parte din politica RSC a întreprinderii de susținere a domeniului instruirii din Republica Moldova.

Universitatea extinsă

Grație Universității Extinse compania colaborează strâns cu antreprenorii pregătind formatori din companiile contractate și transmițând experiența teoretica și practica la momentul instalării noilor tehnologii și echipamente, implementării noilor sisteme, norme și proceduri de lucru în instalațiile electrice de distribuție. În final formatorii au transmis cunoștințele colaboratorilor din întreprinderile sale, contribuind astfel la ridicarea calității lucrărilor efectuate și ținând cont de condițiile de securitate.

Total ore de instruire, 2018

	Red UF 2018	GNF 2018	Total 2018	Total 2017
Nr. mediu de ore de instruire per angajat	79	30	73	77
nr. mediu de ore de instruire per angajat, femei	37	30	34	36
nr. mediu de ore de instruire per angajat, bărbați	90	29	89	94
Nr. mediu de ore de instruire per categorie de angajați	79	30	73	77
directori	123	76	114	109
managementul intermediar	74	38	70	88
funcții operative	89	27	82	80
tehnicieni specializați	31	18	28	32

Pe parcursul anului 2018 pentru personalul antreprenor au fost organizate cursuri de formare în domeniul distribuției și în domeniul comercial cum ar fi: inspectarea instalațiilor electrice, cititori aparate de evidenta, metode de verificare a evidentei, instruirea inițială a agenților 24H. Total au fost livrate 4869 TOI.

Raport de responsabilitate corporativă 2018

Securitate și sănătate

Securitatea și sănătate în muncă - obiectiv prioritar. Pag. 79

Auditul de securitate și calitate a lucrărilor de întreținere și dezvoltare a rețelelor electrice. Pag. 80

Instruire continuă în domeniul securității în muncă. Pag. 82

Promovarea modului sănătos de viață și prevenirea maladiilor. Pag. 84

Gas Natural Fenosa își planifică și își derulează activitățile considerând că nimic nu este mai important decât securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor. În acest sens, performanța întreprinderii depășește simpla îndeplinire a obligațiilor sale legale și a altor cerințe adoptate în mod voluntar. Astfel se promovează îmbunătățirea continuă a condițiilor de muncă și de gestionare a securității, sănătății și bunăstării, care implică nu doar angajații Gas Natural Fenosa, ci și personalul furnizorilor, pe cel al antreprenorilor, clienții, la fel, alte grupuri de interes, cu scopul evitării și prevenirii accidentelor și problemelor de sănătate, prin asigurarea unui mediu sigur și sănătos, precum și promovând sănătatea și bunăstarea acestora.

Angajamente

- Garantarea faptului că securitatea și sănătatea sunt o responsabilitate individuală nedelegabilă, care, prin intermediul unui angajament colectiv vizibil, este asumată de pe poziția de lider de către conducere, totodată, este asumată în mod proactiv și integrat de către întreaga organizație, precum și de către furnizori și antreprenori.
- Recunoașterea securității și sănătății drept responsabilitate individuală, care este o condiție de muncă pentru personalul Gas Natural Fenosa, precum și a activității antreprenorilor.
- Monitorizarea permanentă a sarcinii de a notifica, evalua și gestiona în mod corespunzător orice situații cu risc potențial, ce ar putea să afecteze lucrătorii, furnizorii, clienții, publicul și securitatea instalațiilor.
- Promovarea continuă a menținerii unui mediu de lucru liber de riscuri integrând în managementul antreprenorial prevenția riscurilor la locul de muncă și acțiunile destinate protejării și promovării sănătății și bunăstării.
- Stabilirea învățării ca motor al cultivării securității, prin intermediul formării continue, al analizării incidentelor și accidentelor, al difuzării lecțiilor învățate și al educării și promovării sănătății.
- Integrarea criteriilor existente cu privire la securitatea muncii și sănătate în cadrul proceselor aferente afacerilor, în noile proiecte, activități, instalații, produse și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor și al societăților colaboratoare, care dacă nu sunt îndeplinite condiționează începerea sau continuarea activității.
- Investirea în strategii noi de educație sanitară și promovare a sănătății, care să permită ca locul de muncă să se transforme într-un vector de comunicare a conduitelor sănătoase pentru angajat și mediul său.
- Implementarea acțiunilor de îmbunătățire a calității vieții, a bunăstării și sănătății comunităților în care societatea își desfășoară activitatea.
- Asigurarea resurselor și mijloacelor necesare care să permită permanent respectarea standardelor de securitate.

Securitatea și sănătate în muncă - obiectiv prioritar

Securitatea și sănătatea a continuat să fie cea mai importantă și de actualitate preocupare a companiei în anul 2018. Întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova au continuat activitățile lansate în cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă", păstrându-se obiectivul prioritar al companiei de asigurare a securității și sănătății în muncă a angajaților săi și a personalului antreprenorilor, precum și reducerea la zero a numărului de accidente.

S-a pus accentul în mod deosebit pe cultivarea și asigurarea unui comportament sigur al angajaților prin instruire, informare și sensibilizare.

În scopul informării și implicării angajaților companiei în procesul decizional, trimestrial au avut întruniri ale comitetelor de securitate și sănătate în muncă, cu participarea reprezentanților sindicatelor. La acestea au fost puse în discuție asigurarea securității și sănătății angajaților companiei, accidentele și incidentele produse în ultima perioadă, fiind prezentați indicatorii de securitate, frecvență și gravitate. La fel, au fost analizate dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală și condițiile de muncă a angajaților, precum și alte teme de asigurare a activității în siguranță a angajaților.

Conform cerinței normei tehnice NT.00049.GN-SP.ESS-RO[1] în anul 2018 a continuat activitatea comitetul de administrare pentru securitate și sănătate în muncă, condus de către country manager-ul companiei. Au avut loc 11 reuniuni în cadrul cărora s-a discutat despre cele mai stringente teme de securitate și sănătate în muncă, acțiunile corective și preventive ca urmare a accidentelor și incidentelor înregistrate, planul de securitate al companiei, gradul de respectare a normelor tehnice din cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă", dotarea personalului cu echipamente de protecție, analiza rezultatelor auditului de securitate a lucrărilor personalului propriu și al antreprenorilor[2], etc. Pentru fiecare ședință au fost întocmite procese verbale, executarea deciziilor cărora a fost monitorizată la următoarele ședințe, iar informația despre ședința comitetului a fost definită în sistemul Prosafety[3].

În 2018 compania a continuat să promoveze activ principiile de securitate și să sensibilizeze personalul antreprenorilor cu unicul obiectiv - de conștientizare maximă a securității și sănătății în muncă, astfel încât fiecare angajat să aibă grijă nu doar de securitatea proprie, ci și de siguranța colegului/apropiatului său. Pentru promovarea principiilor de prevenire a riscurilor în rândul antreprenorilor săi, întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova a desfășurat ședințe periodice de coordonare în domeniul securității și sănătății în muncă împreună cu companiile colaboratoare. În cadrul acestor ședințe conducerea companiei a promovat valorile companiei în domeniul securității și sănătății în muncă și a transmis antreprenorilor importanța de a se conforma și de a le implementa în activitatea de zi cu zi.

Aceste ședințe sunt de 4 nivele:

- **Nivel 1** – cu participarea conducerii companiei (country manager), însoțit de directorii și responsabilii de securitate în companie, directorii tuturor companiilor colaboratoare. Se organizează anual.
- **Nivel 2** – cu participarea directorilor ariilor operative, însoțiți de șefii de sectoare ai companiei, directorii și reprezentanții antreprenorilor. Aceste întruniri se organizează la nivel zonal, cu o frecvență bianuală.
- **Nivel 3** – cu participarea șefilor de sectoare a companiei, reprezentanților antreprenorilor. Aceste întruniri se organizează la nivel de sectoare, o dată la 4 luni;
- **Nivel 4** – cu participarea supervizorilor companiei și reprezentanților antreprenorilor privind coordonarea temei securității în cadrul lucrărilor executate de doi și mai mulți antreprenori.

[1] **NT.00049.GN-SP.ESS-RO** - Standard de securitate și sănătate în muncă: comitete administrative de securitate și sănătate în muncă.
[2] Indicatorul de securitate, care se calculează în procente a cotei parte a lucrărilor conforme (fără devieri de la cerințele de securitate) în totalul de lucrări inspectate.
[3] **Prosafety** - sistem informațional pentru evidența activităților, evenimentelor și informației cu privire la securitate și sănătate în muncă.

Auditul de securitate și calitate a lucrărilor de întreținere și dezvoltare a rețelelor electrice

În scopul îmbunătățirii continue a nivelului de securitate și calitate a lucrărilor executate, Gas Natural Fenosa în Moldova a realizat auditul de securitate și calitate a lucrărilor de întreținere și dezvoltare a rețelelor electrice, executate de către personalul propriu sau de către cel al antreprenorilor (controlul operațional). Auditul a fost efectuat de către personal abilitat acestor sarcini. Rezultatele auditului au fost definite în sistemul informațional SGNC[4], iar, ulterior, în baza acestei informații au fost stabiliți indicatori de securitate și de calitate pe categorii de antreprenori, supervizori, sectoare și companie în general. Indicatorul de securitate (sau calitate) este măsurat în procente (%) și calculat prin proporția dintre numărul de lucrări conforme (cele, care nu au devieri de securitate sau calitate) și totalul lucrărilor auditate. În cazul detectării neconformităților la realizarea lucrărilor, antreprenorilor vizați le-au fost prescrise acțiuni pentru eliminarea acestora și au fost aplicate sancțiuni disciplinare și economice conform grilei de gravitate.

În anul 2018 o atenție deosebită a fost acordată eliminării încălcărilor, care puteau provoca direct un accident de muncă, printre acestea fiind pregătirea neadecvată a locului de muncă (pregătire, ce prevede deconectarea instalațiilor, verificarea lipsei tensiunii, instalarea scurtcircuitoarelor mobile) și lucrul la înălțime fără sistemul de prevenire a căderii în gol.

Pentru realizarea unei analize detaliate a acestor indicatori și a neconformităților detectate, a cauzelor producerii acestora și efectuarea ulterioară a unei instruiri corespunzătoare, în fiecare semestru au fost organizate așa numitele „mese de securitate și calitate" cu participarea personalului propriu și al antreprenorilor.

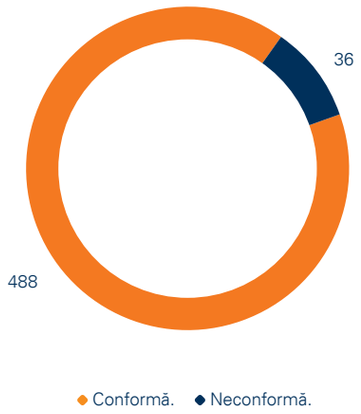
Suplimentar, auditul de securitate a verificat securitatea instalațiilor, corespunderea documentației exigențelor de securitate și respectarea cerințelor de securitate și a condițiilor de lucru în centrele de muncă.

Pe lângă auditul de securitate, efectuat de către inspectorii serviciului de prevenire a riscurilor, au fost realizate așa numitele inspectări documentate de securitate de către responsabilii din ariile operative (inclusiv supervizorii de lucrări).

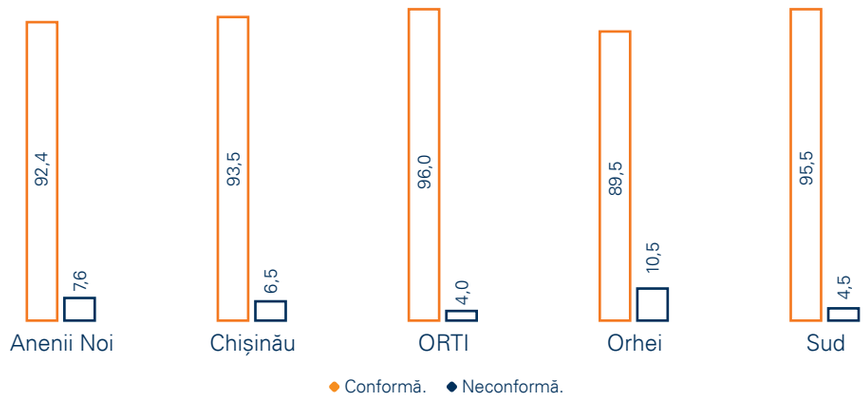
Compania a implementat standardul internațional privind Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale OHSAS 18001:2007. Anual sunt realizate audituri interne pentru urmărirea respectării întocmai a cerințelor standardului și a normelor de securitate și sănătate în muncă. Abaterile detectate sunt definite în sistemul informațional Prosafety cu titlul de constatări, fiind investigate și elaborându-se planuri de acțiuni corective/preventive de eliminare a acestora. Urmând cerințele standardului OHSAS 18001:2007, compania stabilește anual obiective pentru securitate și sănătate în muncă. Odată cu publicarea noului standard internațional privind Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale, ISO 45001:2018, compania a lansat activități de migrare de la OHSAS 18001:2007 la ISO 45001:2018.

[4] **SGNC** - sistem informațional de gestiune a neconformităților.

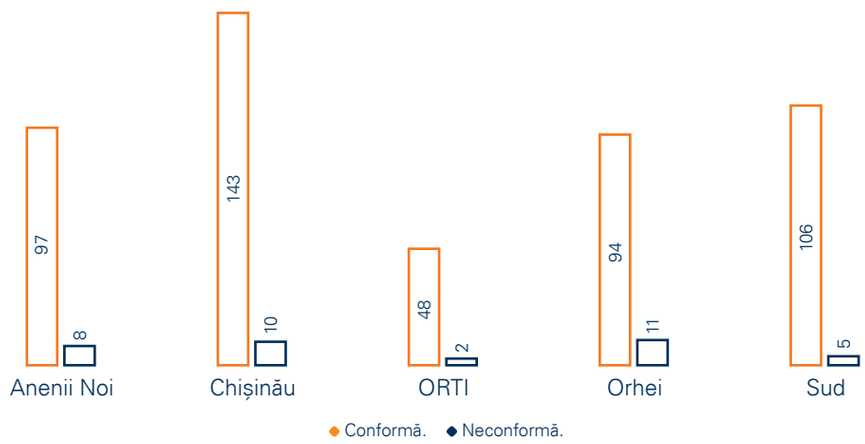
Total lucrări auditate



Indicatorul de securitate K1 per sector (%)



Total lucrări auditate per sector



Auditul de securitate

Sector	Total lucrări audiate	Lucrări conforme	Lucrări neconforme	Indicatorul de securitate K1 (%)	Total încălcări	Total erori relevante	Media erori	Media erori relevante
Anenii Noi	105	97	8	92,38	25	13	0,24	0,12
Chișinău	153	143	10	93,46	33	16	0,22	0,10
Operare Rețele de Tensiune Înaltă (ORTI)	50	48	2	96,00	7	2	0,14	0,04
Orhei	105	94	11	89,52	31	14	0,30	0,13
Sud	11	106	5	95,50	22	8	0,20	0,07
Total	**524**	**488**	**36**	**93,13**	**118**	**53**	**0,23**	**0,10**

Instruire continuă în domeniul securității în muncă

Pentru îmbunătățirea continuă și menținerea nivelului de cunoștințe în domeniul securității în muncă și, în special, cele cu risc sporit, pe parcursul anului 2018 au fost realizate mai multe activități de instruire pentru angajații proprii și reprezentanții companiilor colaboratoare, cu fortificarea cunoștințelor în normele tehnice (standarde pentru securitate și sănătate).

Una dintre activitățile importante de informare și instruire a personalului operativ au constituit-o reuniunile lunare, numite „zile ale tehnicii securității", care au avut loc în toate filialele întreprinderii de distribuție. Toți angajații proprii și ai antreprenorilor au participat la cursuri de instruire cu privire la securitate conform planului de instruire aprobat, fiind informați și despre accidentele și incidentele recent produse.

A fost verificat echipamentul de protecție individuală și colectivă și au avut loc examene de verificare a cunoștințelor în domeniul securității. Pentru accentuarea importanței proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă" și implementarea principiilor acestuia, în cadrul acestor reuniuni de securitate au participat reprezentanții administrației companiei, care au vorbit despre aspecte cheie la tema securității, transmițând astfel importanța acestui proiect în cadrul Grupului.

„Zilele tehnicii securității" s-au desfășurat și în ariile corporative ale companiei. În 2018 aceste instruiri au fost realizate în fiecare semestru.

Întreprinderea respectă cu strictețe cerințele legislative naționale și de grup privind dotarea personalului cu Echipamente de Protecție Individuale (EPI) și Colective. Pentru a proteja personalul în condiții de ploaie și vânt, în ianuarie 2018 membrii formațiunilor de intervenție operativă a întreprinderii au fost dotați cu îmbrăcăminte și încălțăminte impermeabilă, iar personalul operativ a fost dotat cu salopete de protecție de lucru, scurte de iarnă, pantaloni vătuiți, mănuși de lucru de iarnă și alt echipament necesar activității în siguranță și pentru comoditatea angajaților.

Consecințele calamităților naturale din aprilie 2017 ne-au oferit o adevărată lecție, care prin urmare a condus la dotarea personalului operativ din sectoare cu echipamente de rezervă pentru situații de criză: au fost procurate și repartizate în sectoare mănuși dielectrice, bare pentru manevre operative, indicatoare de lipsă de tensiune, gheare pentru urcare pe piloni, placarde și seturi și componente ale seturilor pentru lucrul la înălțime pe piloni.

Obținerea unui nivel înalt de securitate în muncă a angajaților este posibilă nu doar prin dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală și colective, proceduri de lucru și instrucțiuni de securitate și sensibilizarea personalului întru respectarea normelor de protecție în muncă. Un factor important l-a constituit schimbarea conștiinței personalului propriu și celui al antreprenorilor, obținerea unui comportament sigur în orice activitate. În acest context, în conformitate cu norma tehnică NT.00032.GN-SP[5], care prevede stabilirea unui dialog deschis cu angajații proprii și ai antreprenorilor, și transmiterea în teren a valorilor companiei în materie de securitate, conducerea întreprinderii a efectuat așa-numitele vizite de observare preventivă de securitate. În cadrul acestora au fost identificate comportamentele nesigure ale personalului, fiind atenționați asupra acestora și în mod deschis și colegial, precum și asupra importanței de a respecta normele de protecție a muncii. Rezultatele vizitelor OPS au fost definite în sistemul informațional Prosafety și, în cazul detectării încălcărilor normelor de securitate, au fost definite, după caz acțiuni corective și preventive cu scopul neadmiterii repetării acestor încălcări pe viitor.

Activitatea de sensibilizare și conștientizare în rândul angajaților săi, dar și a celor de la companiile antreprenorilor, a necesității de respectare a normelor de securitate a continuat în zilele tehnicii securității, la ședințele de colaborare în securitate și sănătate cu companiile antreprenorilor. La întâlnirile periodice de securitate, la pauzele și mesele de securitate s-a discutat despre încălcările depistate la inspectarea lucrărilor în teren, pericolul existent la comiterea acestor încălcări și despre lecțiile învățate în urma accidentelor si incidentelor, care au loc.

Aceste teme au mai făcut obiectul comunicatelor interne periodice, a imaginilor de start în calculatoare și pe bannerul din sediul central al companiei.

Periodic au fost evaluate și reevaluate riscurile profesionale. Noile riscuri identificate, au fost înregistrate pentru ca ulterior să fie evaluate și elaborate măsurile corective și preventive.

[5] **NT.00032.GN-SP** - Normă tehnică, programul pentru observații preventive de securitate.

Promovarea modului sănătos de viață și prevenirea maladiilor

Pornind de la ideea că numai prin informare și instruire este posibilă modelarea unui comportament conștient și corect în raport cu securitatea și sănătatea, compania a continuat în 2018 desfășurarea mai multor campanii interne cu privire la promovarea modului sănătos de viață și prevenirea maladiilor.

În noiembrie 2018 a avut loc campania de donare benevolă a sângelui, compania obținând ulterior o diplomă de la Centrul Național de Transfuzie a Sângelui pentru fidelitate și activitate continuă în promovarea donării de sânge voluntară și neremunerată.

Pe parcursul anului 2018 au fost realizate campanii pentru detectarea precoce a patologiei abdominale, a cancerului ginecologic si cel mamar. Au fost desfășurate activități de difuzare a recomandărilor privind modul sănătos de viață, informarea personalului despre măsurile de prevenire a gripei, daunele fumatului, postura corectă la locul de muncă, pericolul insolației, importanța hidratării în zilele caniculare, profilaxia mușcăturilor de căpușă, beneficiile alimentației sănătoase, Ziua mondială a inimii, prevenirea maladiilor cardiovasculare.

Acordând o atenție deosebită instruirii personalului, în anul 2018 au fost realizate cursuri de acordare a primului ajutor în situații de urgență pentru 155 de angajați proprii și ai antreprenorilor.

Pentru a preveni riscurile psihosociale în 2018 compania a realizat o serie de activități îndreptate spre dezvoltarea capacităților angajaților de a controla situațiile de stres, una dintre aceste acțiuni fiind cursul de mindfulness.

În 2018 compania a realizat cursuri de securitate în trafic pentru 290 de angajați ai săi, cu un total de 809 de ore de prezență, la care au fost luate în vizor riscurile în trafic, aspectele de conducere în situații critice și conducerea preventivă.

În perioada 23-28 aprilie a avut loc săptămâna securității și sănătății, în cadrul căreia au fost realizate mai multe acțiuni de comunicare și conștientizare: amplasarea afișelor tematice în toate centrele de muncă, difuzarea comunicatelor interne cu recomandări în domeniul securității, repartizarea merelor si portocalelor tuturor angajaților companiei.

Gas Natural Fenosa în Moldova acordă o deosebită atenție asigurării securității populației, în special a copiilor, în raport cu instalațiile electrice.

În activitatea de comunicare și informare a personalului în materie de securitate și sănătate în muncă s-a înscris acțiunea „Ecranul de securitate", care a constat în activarea automată, la conectarea ecranului calculatorului fiecărui angajat, a unui slide informativ despre accidentele care au loc, măsurile preventive adoptate, prezentarea lecțiilor învățate și a recomandărilor de sănătate.

Pentru a trasa principalele directive în domeniul securității și sănătății în muncă, compania elaborează în fiecare an un plan de securitate, care prevede acțiuni adiționale de promovare a importanței securității și sănătății în muncă în companie. În anul 2018 acesta a inclus următoarele aspecte:

- Dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală pentru situații de criză;
- Instruirea personalului cu privire la securitatea și sănătatea în muncă;
- Campanii de sensibilizare și schimbare a comportamentului angajaților în materie de securitate și sănătate.

Fiecare accident, incident sau situație de urgență a fost analizat în detalii, fiind elaborat un plan de acțiuni corective și preventive, îndeplinirea căruia a fost monitorizată în ședințele periodice la tema securității și sănătății, conduse de către country managerul companiei. Pentru aceste cazuri au fost elaborate materialele, numite „note informative" și „lecții învățate", care ulterior au fost difuzate angajaților întreprinderii, companiilor antreprenoare, precum și la nivel de Grup. Adițional, la informația recepționată local, toți angajații grupului au primit săptămânal e-mail-uri cu titlul „Contact de securitate" sau „Lecție învățată", despre diverse cazuri de accidentare sau incidente cunoscute, cu includerea unor sfaturi pentru evitarea acestor situații pe viitor.

Pentru o gestionare centralizată, integrată și eficientă a aspectelor de securitate și sănătate în muncă, în cadrul grupului Gas Natural Fenosa și, în particular în Moldova, a fost utilizat sistemul informațional „Prosafety".

Acesta dispune de o serie de module, destinate evidenței informației și obținerii rapoartelor pentru o diversă gamă de aspecte de securitate. Cele mai importante module sunt următoarele:

1	**Accidente și incidente**	Destinat înregistrării tuturor accidentelor și incidentelor produse cu angajații companiei, cu angajații antreprenorilor și cu persoanele terțe în instalațiile companiei noastre. Notificarea oricărui accident sau incident, investigarea, definirea planului de acțiuni și urmărirea executării acestuia, se efectuează prin intermediul acestui modul;
2	**OPS**	Presupune gestionarea observațiile preventive de securitate, realizate de către angajații companiei în teren sau oficiu. Observațiile preventive de securitate se realizează conform normei tehnice NT.00032.GN-SP.ESS-RO. În anul 2018 au fost realizate 117 de vizite OPS.
3	**IDS**	Inspectările documentate de securitate (IDS) se înregistrează în acest modul. În cazul detectării neconformităților la realizarea inspectării, acestea se înregistrează la definirea inspectării IDS în sistem. Inspectările documentate de securitate se realizează conform normei tehnice NT.00034.GN-SP.ESS-RO. În anul 2018 au fost realizate 1.162 de inspectari IDS
4	**Toleranta „zero".**	Toate devierile de la normele de securitate, fie în teren sau în oficiu, observate de către angajații companiei, se înregistrează în acest modul. Înregistrarea devierilor se realizează conform normei tehnice NT.00041.GN-SP.ESS-RO.
5	**Reuniuni periodice de securitate și sănătate**	Pentru orice accident relevant înregistrat în cadrul companiei sau a Grupului, se anunță așa-numita „pauză de securitate". Fiecare dintre angajații companiei trebuie să participe la pauza de securitate anunțată. Tot în acest modul se mai înregistrează ședințele comitetelor de administrare de securitate și sănătate în muncă, comunicarea normelor tehnice de securitate, ședințe de securitate și sănătate periodice. Reuniunile periodice de securitate și sănătate se realizează conform normei tehnice NT.00056.GN-SP.ESS-RO. În anul 2018 au fost înregistrate 11 ședințe ale comitetului de administrare a securității și sănătății în muncă, 175 de pauze de securitate, 23 de comunicări a normelor de securitate, 556 de ședințe periodice de securitate și sănătate în muncă cu 6.551 de asistenți.
6	**Managementul antreprenorilor**	Toate activitățile de securitate realizate cu antreprenorii se înregistrează în acest modul. Aici se definesc întrunirile de coordonare în securitate cu antreprenorii de nivelurile 1-4. Activitățile date sunt realizate conform normelor tehnice NT.00034.GN-SP.ESS-RO și NT.00051.GN-SP.ESS-RO. În 2018 au fost realizate 86 de asemenea întruniri/ sedinte.
7	**Sancțiuni**	Pentru neconformitățile depistate de către inspectorii companiei în lucrările antreprenorilor se aplică sancțiuni, care se definesc în acest modul;
8	**Constatare**	Modulul „Constatare" este destinat pentru înregistrarea neconformităților depistate în cadrul sistemului integrat de management al calității, mediului înconjurător, securității și sănătății ocupaționale;
9	**PAP.**	Fiecare lider din companie (angajat, ce are în subordine personal propriu sau gestionează pe cel al antreprenorilor) are obligațiunea să-și definească 3 acțiuni personale pentru a promova securitatea și sănătatea în cadrul companiei. Planul de Acțiuni Personale se realizează conform Normei Tehnice NT.00033.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru Securitate și Sănătate: Planul de Acțiuni Personale.
10	**Rapoarte**	Prezintă o serie de rapoarte pentru diferite module a sistemului;
11	**Tablou de comandă**	Prezintă rapoarte sintetizate și integrate pentru toată informația gestionată în sistem. La definirea înregistrărilor în sistemul Prosafety, se stabilesc (dacă este cazul) acțiuni corective și preventive pentru rezolvarea Ne Conformităților și abaterilor detectate.
12	**Audituri**	Menirea acestui modul constă în planificarea, gestionarea și desfășurarea auditelor în cadrul sistemului integrat de management al calității, mediului înconjurător, securității și sănătății ocupaționale.

Cu regret, anul 2018 a fost marcat de două accidente tragice: primul soldat cu decesul unui angajat al unei companii colaboratoare și al doilea - cu decesul unui angajat cu experiență al întreprinderii noastre.

Aceste două accidente au avut loc nu din cauze complicate, imprevizibile. În primul caz, șoferul unei echipe de întreținere a traversat calea ferată, ignorând semnalul semaforului sonor și luminos, și claxonarea locomotivei, fiind loviți de o garnitură de tren, fapt care a condus la rănirea gravă și decesul ulterior al colegului său. În cel de-al doilea caz, fiind necesară utilizarea autoturnului din cauza condițiilor meteorologice complicate, angajatul s-a urcat pe un pilon fără a utiliza centura de siguranță și linia vieții, astfel căzând, și-a fracturat coloana vertebrală, fapt care a condus la decesul lui peste câteva zile.

Aceste accidente au confirmat, că este necesar să se insiste și mai mult în consolidarea sentimentului de responsabilitate și angajament individual pentru securitate și sănătate.

Pentru aceasta, compania a continuat să promoveze cele 5 principii de prevenire a riscurilor din planul angajamentului pentru securitate și sănătate a companiei noastre.

Principii de prevenire a riscurilor

Nimic nu este mai important decât securitatea și sănătatea.
Orice accident poate fi evitat.
Toți angajații trebuie să planifice și să execute lucrările ținând cont de securitate.
Securitatea este o responsabilitate individuală.
Securitatea este o responsabilitate a conducerii.

Raport de responsabilitate corporativă 2018

Lanț de distribuție responsabil

Proceduri și acte normative. Pag. 91

Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice. Pag. 93

Furnizorii și antreprenorii sunt actorii de bază pentru funcționarea optimă a lanțului valoric al Gas Natural Fenosa. Compania promovează menținerea unor relații de încredere pe termen lung, stabile, solide și reciproc avantajoase, pe baza principiilor de eficiență și management al riscului.

Angajamente

- Extinderea culturii Gas Natural Fenosa către lanțul de furnizare, transmițând obiectivul excelenței în prestarea serviciului și principiile de acțiune în condiții de responsabilitate ale companiei, și sprijinind includerea criteriilor de sustenabilitate în activitatea zilnică.
- Promovarea respectării codurilor și politicilor Gas Natural Fenosa de către actorii lanțului de furnizare, în special în sfera drepturilor omului, a eticii și a securității și sănătății.
- Stimularea contractării furnizorilor din țara sau regiunea în care compania își desfășoară activitatea, sprijinind astfel generarea unui impact social pozitiv.
- Impulsionarea practicilor care să favorizeze trasabilitatea și comerțul corect al materiilor prime de la origine.

Proceduri și acte normative

Furnizorii și antreprenorii sunt factori cheie în funcționarea optimă a lanțului valoric al companiei Gas Natural Fenosa, cu care compania promovează menținerea relațiilor de încredere pe termen lung, stabile, solide și reciproc avantajoase, bazate pe principii de eficacitate și management a riscurilor.

Angajamentle asumate combină responsabilitatea socială și de protecție a mediului cu preocuparea constantă pentru performanța operațională, călăuzind compania și furnizorii săi în căutarea unei soluții optime privind succesul economic, calitatea serviciilor și securitatea aprovizionărilor.

Pentru a asigura întreprinderea cu bunurile, serviciile și lucrările necesare unei funcționări eficiente, întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova își desfășoară activitatea de achiziții în conformitate cu prevederile legale în vigoare: „Regulamentul cu privire la procedurile de achiziție", aprobat de ANRE și aplicat din octombrie 2017 precum și normele și procedurile aprobate la nivel de grup.

Principiile care reglementează politica de achiziții au drept obiectiv ca acestea să fie puse în aplicare atât de către proprii angajați, cât și de furnizori și organizațiile subcontractate, stabilind astfel o relație reciproc avantajoasă și totodată responsabilă. În acest scop se organizează licitații transparente, cu posibilitatea participării tuturor potențialilor furnizori de bunuri, lucrări, și servicii.

Pentru realizarea acestor principii se elaborează planul anual de achiziții, se creează Comisii structurale responsabile de achiziții; se elaborează documentația de licitație, anunțuri și invitații necesare pentru desfășurarea procedurilor de achiziții; se asigură participarea largă a operatorilor economici la procesul de achiziții; se examinează și se evaluează ofertele primite de la operatorii economici; se încheie contracte de achiziții cu operatorii economici, câștigători în cadrul procedurilor de achiziții; și ulterior se asigură evidența și păstrarea tuturor documentelor întocmite, aplicate și primite în cadrul procedurilor de achiziții.

Pentru achizițiile de bunuri și servicii, a căror valoare estimată este egală sau mai mare cu 200 mii lei, fără TVA, și pentru achizițiile de lucrări, a căror valoare estimată este egală sau mai mare cu 300 mii lei, fără TVA, toate aceste activități se desfășoară prin intermediul sistemului de gestiune informatică Bravo Solution, care permite prezentarea și clasificarea ofertelor în format electronic. Utilizarea sistemului de gestiune informatică exclude necesitatea de a recepționa ofertele în plic din partea participanților la concursuri, precum și de asemenea exclude elaborarea și gestionarea documentelor pe hârtie. De asemenea, platforma oferă o evidență strictă a sincronizării deschiderii automate a ofertelor tuturor participanților la concurs, în ziua și ora indicată la crearea procesului, înainte de lansarea concursului, ceea ce permite maximizarea transparenței tuturor proceselor.

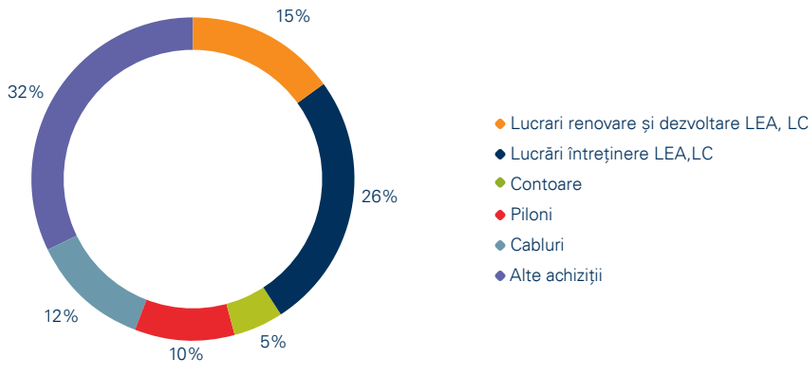
Pentru achizițiile de până la 50 mii lei, fără TVA, începând cu anul 2017 se utilizează contractul-tip simplificat, reprezentând cea mai avantajoasă ofertă economică recepționată de la participanți, care satisface cerințele tehnice solicitate. Acest model de contract simplificat, acceptat și semnat de către ambele părți, întrunește toate condițiile legale ale unui contract. Excepție de la această regulă fac contractele pentru servicii multianuale, care necesită specificarea unor detalii particulare de prestare a serviciilor pentru o monitorizare mai riguroasă a îndeplinirilor din partea furnizorilor.

Angajamente

Angajamentul de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării continue a unui lanț responsabil de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate.
Cooperarea și susținerea furnizorilor din comunitatea locală, sprijinind astfel generarea unui impact social pozitiv.
Garantarea echității, independenței și transparenței în procesul de contractare.
Promovarea dezvoltării furnizorilor identificând oportunități de colaborare și inovare asigurând un mediu de comunicare transparent.
Includerea clauzelor contractuale pentru respectarea legislației naționale și angajamentelor companiei în domeniul protecției mediului înconjurător, în toate contractele încheiate.
Aderarea neechivocă a furnizorilor la Politica Drepturilor Omului și la angajamentul de Securitate și Sănătatea la Locul de Muncă a companiei Gas Natural Fenosa, de asemenea să dispună de un Cod Etic și angajamentul de a promova practici conform normelor de conduită incluse în Codul etic a companiei.

Pentru anul 2018 a fost planificată achiziția bunurilor, serviciilor și lucrărilor în valoare totală de 22 milioane euro și economii în valoare de 2,12% față de prețurile anului anterior, obținute ca urmare a negocierii prețurilor, luându-se în calcul indicii de revizuire a prețurilor. Economiile totale obținute în 2018 au constituit 5,40%, înregistrându-se o creștere dubla a economiilor față de valoarea planificată. Achizițiile cu cea mai mare pondere pe parcursul anului 2018 au constituit achiziția pilonilor (10%), contoarelor (5%), cablurilor (12%), executarea lucrărilor de renovare și dezvoltare a liniilor (15%) și a lucrărilor de întreținere a liniilor (26%), reprezentate în Figura de mai jos.

Achiziția bunurilor, serviciilor și lucrărilor în 2018, %



Serviciul Calitatea furnizorilor monitorizează calitatea serviciilor, lucrărilor și a bunurilor omologabile, precum și omologarea furnizorilor. Conceptul de produs omologabil este definit în anexele procedurilor în vigoare. Etapa inițială de înregistrare a furnizorilor este cea de evaluare inițială la care furnizorul completează chestionarul de evaluare inițială și declarația de eligibilitate. La pasul următor se analizează calificarea sa pentru a furniza bunuri, servicii sau lucrări, la fel, elementele economico-financiare, resursele tehnice și umane, capacitatea tehnică, precum și aspectele legale și de reputație corporativă.

Pentru bunurile, serviciile și lucrările strategice pentru activitatea companiei, se stabilesc cerințe de omologare și acreditare a căror principii sunt reglementate în normele și procedurile interne de calitate a furnizorilor. Omologarea poate cuprinde doar evaluarea documentară sau, după caz, și auditul la fabrică, cu petrecerea încercărilor în laborator. Necesitatea de desfășurare a omologării documentare sau/și a auditului este stabilită de oficiul tehnic al companiei, indicându-se corespunzător în specificațiile tehnice de omologare.

Pe lângă procesul de omologare, Serviciul Calitatea furnizorilor realizează periodic recepția mărfii la depozitele întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova și în laboratorul fabricii, realizând testările solicitate în specificația de omologare.

Pentru anul 2018, la fel ca în anul 2017, a fost stabilit un indicator de pondere a achizițiilor de la furnizorii neomologați, raportate la totalul de achiziții de bunuri, servicii și lucrări omologabile (%), valoarea acestuia fiind de <0,1%. Astfel, 99,9% din achizițiile de bunuri, servicii și lucrări din subfamiliile omologabile trebuie să fie realizate de la furnizorii omologați. Acest obiectiv a fost îndeplinit în totalitate. Ca rezultat al elaborării și aprobării specificațiilor de omologare pentru servicii pe parcursul anului 2018, din cele 142 de evaluări documentate inițiate în anul 2017, au fost continuate evaluările documentare ale furnizorilor de servicii și lucrări declarați câștigători în concursul integral. Astfel, la sfârșitul anului 2018, aceștia au fost omologați provizoriu (furnizorii la care în procesul de evaluare au fost identificate neconformități, urmând ca ei să prezinte un plan de acțiuni corective).

Pentru bunuri au fost inițiate 15 evaluări. De asemenea, în 2018 a avut loc o suspendare de omologare a furnizorului de servicii, care în perioada de probă nu a putut îndeplini cerințele stipulate în contract. La depozitul Gas Natural Fenosa în Moldova au fost realizate 70 de recepții tehnice (cu 13 mai puține decât în anul 2017). Adițional, 4 recepții a mărfii au fost efectuate cu deplasarea și testarea mărfii în laboratoarele fabricilor. O altă sarcină a Serviciului Calitatea furnizorilor este evaluarea performanțelor furnizorilor de servicii. Aceasta are loc prin măsurarea satisfacției clientului intern față de furnizorii de servicii, realizându-se prin participarea la un sondaj realizat prin intermediul sistemului de gestiune informatică Bravo Solution. Sondajul reprezintă un chestionar cu întrebări și variante de răspuns prestabilite. Rezultatele sondajului permite analiza a 5 aspecte: Satisfacție Generală, Calitate, Prevenirea Riscurilor, Operativitate și Mediul Înconjurător, Social și de Management. Pentru anul 2018, valoarea indicatorului de satisfacție a clientului intern a constituit 69,98%.

Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice

Structura procurărilor de energie electrică

Î.C.S „Red Union Fenosa" S.A. activează pe piața de energie electrică în calitate de operator al sistemului de distribuție, iar Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. – în calitate de furnizor al serviciului universal de energie electrică.

În conformitate cu prevederile Legii nr.107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică, Guvernul a desemnat furnizorul central - „Energocom" S.A. să procure energie electrică de la centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie, și a energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane și să o furnizeze pe piața energiei electrice la prețuri reglementate. Începând cu aprilie 2018, odată cu intrarea în vigoare a Legii nr.10 din 26.02.2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile, energia electrică produsă din sursele în cauză este achiziționată de la furnizorul central.

Astfel, în 2018 Gas Natural Fenosa Furnizare Energie a procurat energie electrică în volum de 2767,6 mil. kWh, inclusiv 20,1% energie produsă de centralele electrice care produc din surse regenerabile de energie și de centralele electrice de termoficare urbane, iar Red Union Fenosa a procurat energie electrică în volumul de 243,2 mil kWh.

Furnizorul central a achiziționat energie electrică de la 45 de producători din surse regenerabile de energie cu puterea instalată sumară de 35,5MW.

În anul 2018 întreprinderile Red Union Fenosa și Gas Natural Fenosa Furnizare Energie au procurat un volum total de energie 3010,8 mil. kWh, cu 63,3 mil.kWh (sau 2%) mai mult decât în anul 2017.

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a procurat energie electrică în proporție de 20,1% de la producătorii autohtoni reglementați, iar diferența de 79,9% de la furnizorul angro nereglementat S.A. „Energocom". Procurările de energie electrică de la producătorii autohtoni reglementați în anul 2018 a înregistrat o majorare ușoară de circa 2% față de anul anterior.

Principalii furnizori/producători de energie electrică

Furnizor	Categorie	Localitate
S.A. „Termoelectrica" (CET-1)	Producător (perioada 01-03.2019)	Chișinău
S.A. „Termoelectrica" (CET-2)	Producător (perioada 01-03.2019)	Chișinău
S.A. „CET Nord"	Producător (perioada 01-03.2019)	Bălți
S.A. „EnergoCom"	Furnizor central (perioada 04-12.2019)	Chișinău
S.A. „EnergoCom"	Furnizor angro	Chișinău

Raport de responsabilitate corporativă 2018

Angajament social

Mereu în vizorul companiei: securitatea și siguranța consumatorilor de energie electrică. Pag. 97

Eficiența energetică. Pag. 100

Protecția mediului înconjurător. Pag. 101

Sănătate și securitate: promovăm modul sănătos de viață. Pag. 102

Academic. Pag. 103

Alte proiecte sociale. Pag. 104

Gas Natural Fenosa este angajată în dezvoltarea economică și socială a regiunilor în care își desfășoară activitatea, contribuind cu cunoștințe, capacitate de gestionare și creativitate, precum și alocând o parte a beneficiilor pentru investiții sociale. Dialogul fluid și permanent cu societatea permite companiei să cunoască așteptările și interesele comunității în care operează, ceea ce îi permite să se implice în dezvoltarea acesteia și să ofere cel mai adecvat răspuns nevoilor sale.

Angajamente

- Asigurarea unui dialog fluid și bidirecțional și promovarea implicării sale în comunitățile locale respectând mentalitățile, normele și mediul, astfel încât preocupările acestora să primească răspunsuri adecvate și prompte.
- Efectuarea evaluării impactului social produs de activitatea companiei pentru a evita sau atenua posibile efecte adverse și pentru a spori efectele pozitive.
- Dezvoltarea inițiativelor venture philanthropy pentru a crea valori colective și a obține impact social pozitiv în proiectele energetice.
- Promovarea educației, bogăției culturale, sănătății, cercetării și incluziunea colectivelor defavorizate prin investiții responsabile social.
- Transferul de cunoștințele și valori către societate prin acorduri de colaborare cu comunitatea științifică și utilizarea mecanismele necesare și/sau existente ca vehicul de transmitere a nivelurilor de calitate a serviciului către antreprenori și furnizori.

Mereu în vizorul companiei: securitatea și siguranța consumatorilor de energie electrică

„O vacanță în siguranță" - colaborare pentru siguranța copiilor

Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. și Asociația obștească „ICAR" au semnat la 15 martie 2017 un nou Acord de parteneriat în scopul derulării în comun a unor activități în domeniul educației, în special, realizarea proiectului „O vacanță în siguranță". Acesta are drept obiectiv promovarea regulilor de securitate electrică în rândul copiilor în cadrul taberelor „ALTAIR", organizate anual de asociație, atât în țară, cât și peste hotare.

Proiectul „O vacanță în siguranță" durează deja 7 ani, timp în care au fost instruiți peste 9.000 de elevi și participanți ai taberelor de vară ALTAIR. Cursurile sunt realizate de către o echipă de traineri ai companiei Gas Natural Fenosa în Moldova și profesorii instruiți din rândul membrilor AO ICAR prin intermediul materialelor didactice teoretice (prezentări, pliante, filme educative, concursuri), precum și prin simulări de situații adaptate în funcție de vârsta copiilor. În 2018 proiectul a cuprins circa 1200 de copii.

Ore de securitate electrică au continuat în taberele de vară din Moldova

Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. a continuat campania de promovare în taberele de vară pentru copii, deschise în teritoriul deservit, a regulilor de securitate a persoanelor în raport cu instalațiile electrice și a eficienței energetice. Scopul acțiunii a fost de a explica cât mai detaliat copiilor care sunt modalitățile utilizării eficiente a energiei electrice în condiții sigure, fără pericol de accidentare sau electrocutare.

Prezentările reprezentanților companiei energetice s-au referit la situațiile uzuale în care este utilizată energia electrică și greșelile caracteristice comise uneori din necunoaștere sau din ignoranță, care se pot solda cu crearea unor situații de risc de electrocutare.

Recomandările specialiștilor privind securitatea electrică au vizat atât spațiile locuințelor și exploatarea aparatelor electrocasnice, cât și rețelele electrice și instalațiile de distribuție ale companiei, aflate în locuri publice. O atenție aparte a fost acordată în acest sens necesității adoptării unui comportament preventiv, care constă în evitarea apropierii de către persoane de instalațiile electrice în special în condiții de intemperie, neimplicarea sub nici o formă în activități sau jocuri ale copiilor în apropierea lor, marcarea locului depistării unor conductoare suspecte, aflate la sol în apropierea rețelelor electrice și informarea întreprinderii despre aceasta, pentru luarea măsurilor.

Orele de securitate electrică au avut loc în 3 tabere de vară pentru elevi la care au asistat peste 750 de copii de la 7-16 ani.

Excursii la întreprindere

Excursiile pentru grupuri de elevi și studenți de la diverse instituții de învățământ din capitală, dar și din țară sunt deja o formă practicată de mai mulți ani la întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova. În cadrul acestor întâlniri participanții cunosc activitatea mai multor departamente la care este permis accesul, dar mai află și cum să se protejeze și să fie în siguranță zi de zi atunci când folosesc electrocasnice sau se afla în preajma instalațiilor electrice.

În 2018 întreprinderea a organizat 3 astfel de excursii la care au participat peste 75 de elevi, studenți și profesori.

Campanii TV și radio privind promovarea regulilor de securitate electrică și prevenirea accidentărilor

Pe parcursul anului 2018 au fost derulate 10 campanii radio și tv de promovare a regulilor de securitate a persoanelor în raport cu instalațiile electrice.

Aceste campanii au fost plasate în emisie în funcție de situația operativă în rețele, preponderent în perioadele de intemperii, când apăreau situații de risc în legătură cu rupturile de conductor, dar și în perioada vacanței de vară a copiilor.

În total au fost implicate 7 posturi de radio cu cea mai mare audiență, dintre care 6 cu acoperire prin eter națională și 1 regional, toate având emisie on-line pe internet.

Au fost difuzate 2157 spot-uri radio în limbile română și rusă, în variante extinse de 1 minut 10 secunde, și scurte - de 15 secunde.

La 3 posturi TV cu acoperire națională au fost difuzate în total 146 spot-uri, dintre care 60 cu o durată de 15 secunde și 86 cu durata de 1 min. 10 sec.

De notat, că un mare impediment în derularea acestor importante campanii cu pronunțat caracter social, de educare și de promovare a regulilor de securitate electrică a populației este faptul taxării spațiului de emisie vândut de către sursele audiovizualului la tarife unice, fără diferențierea spot-urilor sociale de publicitatea comercială.

Avertizări

Acând un caracter divers ca tematică, avertizările cu privire la respectarea regulilor de securitate electrică au fost difuzate prin intermediul site-ului, a profilului pe Facebook și a mijloacelor de comunicare, la fel, prin scrisori către autoritățile publice locale. Temele s-au axat pe următoarele aspecte:

- **recoltarea nucilor în apropierea rețelelor electrice**

În legătură cu desfășurarea recoltării nucilor, în special de pe copacii plantați în apropierea rețelelor electrice, administrația Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. a atras atenția populației, autorităților publice locale și agenților economici implicați în aceste lucrări sezoniere asupra necesității respectării stricte a regulilor de protecție împotriva electrocutărilor în timpul strângerii acestora de pe copacii plantați contrar normelor de securitate, de-a lungul drumurilor în zonele de protecție a liniilor electrice aeriene (LEA) sau în apropierea altor instalații electrice (posturi de transformare, panouri și cutii de distribuție, etc.).

- **condiții meteo dificile**

Intemperiile pot crea situații de avarie, care adesea pot afecta buna funcționare a rețelelor electrice, cu eventuale întreruperi avariate în furnizarea energiei electrice. Întreprinderea a atras atenția că sunt posibile situații meteorologice calificate ca fiind potențial periculoase sau temporar periculoase pentru anumite activități socio-economice.

- **sărbătorile de iarnă**

Pentru ca evenimentele să fie serbate frumos, întreprinderea a atras atenția că este necesar să se țină cont de câteva măsuri de precauție privind achiziționarea și exploatarea ghirlandelor iluminate, ce funcționează fiind incluse la sursa de energie, pe pomul de crăciun, în interiorul caselor și a prorpietăților consumatorilor, astfel încât decorațiunile și instalațiile electrice să fie nu doar frumoase, ci și sigure pentru sănătatea și securitatea consumatorilor.

Concurs de securitate electrică pe rețeaua socială Facebook

Din 2014 Gas Natural Fenosa în Moldova dispune de profil pe rețeaua de socializare Facebook. Informația vizează activitatea zilnică a întreprinderii, lucrările și investițiile realizate, informarea clienților despre orarul de întreruperi programate, promovarea serviciilor oferite și, la necesitate și la solicitarea utilizatorilor de FB, clienți ai companiei, analiza și soluționarea unor aspecte indicate de aceștia, fie legate de distribuție, fie cu referire la activitatea comercială. Totodată, lunar se actualizează mesaje cu privire la securitatea electrică, eficiența energetică, protecția mediului înconjurător și promovarea activităților sociale ale companiei.

Prezența pe rețele sociale îi permite companiei să interacționeze cu clienții săi inclusiv prin acest format, care se constată a fi preferat tot mai mult de o bună parte din clienți. Una din formele de interacțiune foarte apreciată de folow-erii paginii sunt concursurile. În contextul derulării campaniei de securitate și sănătate, în 2018 pe FB a fost organizate un concurs la tema securității electrice: în decembrie, dedicat regulilor de securitate electrică în perioada sărbătorilor de iarnă. Cei trei câștigători ai ediției au fost identificați cu ajutorul platformei www.random.org. La ambele ediții au participat circa 450 de utilizatori de FB.

Eficiența energetică

Ora Pământului

În 2018 compania a continuat să deruleze activități dedicate evenimentului internațional „Ora Pământului". Ajuns la a 11-a ediție, evenimentul a continuat sensibilizarea consumatorilor de energie electrică față de preocuparea pentru viitorul planetei pus în pericol de volumele în creștere de dioxid de carbon, emise în atmosferă la producerea energiei electrice.

Activând în sectorul energetic compania încă din 2009 aprobă anual și derulează un plan de activități, axat în principal pe informarea populației cu privire la eveniment, scopul acestora fiind de a motiva cât mai multe persoane să adere și să participe personal prin deconectarea în ziua respectivă timp de o oră a luminii sau a aparatelor electrocasnice neesențiale.

Ulterior evenimentului, la fel ca în fiecare an de când a aderat la „Ora Pământului", compania analizează curba consumului înregistrat în ora când se așteaptă ca o mare parte a populației, dar și instituțiile de stat, unitățile economice, să își reducă la minim, în mod voluntar, consumul de energie electrică.

Pe partea verso a facturilor pentru electricitate emise în perioada 7-23 martie a fost plasat un mesaj cu privire la „Ora Pământului" și importanța aderării voluntare și dezinteresate la această inițiativă mondială.

De asemenea, a fost plasat un mesaj de susținere a campaniei internaționale pe site-ul întreprinderii și pe profilul de Facebook.

Protecția mediului înconjurător

Curățenie în parcul Râșcani din capitală

La 31 martie o echipă de voluntari ai întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova a participat la acțiunea social-ecologică de curățire a spațiilor verzi și de amenajare a teritoriilor capitalei, organizată de mișcarea „Hai, Moldova!", împreună cu mișcarea internațională „Let's Do It! World". Echipa a făcut curat în parcul Râșcani din capitală, unde a strâns zeci de saci cu gunoi, plastic și deșeuri menajere.

Plantarea fâșiei de protecție în bazinul râului Răut

Vineri, 2 noiembrie, echipa Gas Natural Fenosa în Moldova a participat la plantarea unei fâșii de protecție în bazinul râului Răut, pe porțiunea dintre orașul Orhei și satul Mitoc. Acțiunea a făcut parte dintr-o campanile derulată de Centrul Național de Mediu, care și-a propus să planteze circa 5000 de pueți pe o lungime de 5 km a râului Răut, pentru a-i reabilita malurile și lunca acestuia, grav deteriorate în prezent din punct de vedere ecologic.

Cei 34 de angajați ai întreprinderilor de distribuție și furnizare a energiei electrice în Moldova, gestionate de Gas Natural Fenosa, au reușit să planteze peste 800 de pueți de salcie pe o lungime de aproape un kilometru, precum și o fâșie de protecție pentru aceasta, pe care vor crește arbuști de păducel și măcese.

Sănătate și securitate: promovăm modul sănătos de viață

Open Media

Din 2008 echipa de fotbal a companiei beneficiază, în baza unui contract cu Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport din Moldova, de posibilitatea de a se antrena în sala de sport a acestei instituții. Antrenamentele se desfășoară săptămânal, iar în 2018 echipa s-a clasat pe locul 2 la turneul organizat de Hidrocentrala Moldovenească de la Cuciurgan (MGRĂS). Echipa mai participă anual la competiția Open Media, organizată de Asociația Jurnaliștilor din RM.

Printre învingători Cricova Wine Run 2018

La 29 ianuarie trei angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova au participat, cu susținerea companiei, la cea de-a doua cursă oficială de alergare prin galeriile vinicole de la Cricova (http://winerun.md/).

Chisinau International Marathon 2018

O echipă de patru angajați a aprticipat la ediția din septembrie a evenimentului Chisinau International Marathon 2018. Evenimentul, pe lângă caracterul sportiv de masă, a avut un scop caritativ, de acumulare a fondurilor pentru o cauză nobilă.

Tenis de masă pentru o cauză nobilă

Pe 31 martie 2018 Hospices of Hope Moldova a organizat Turneul de Tenis de Masă Hospices of Hope Moldova. Printre cele 24 de echipe ce au jucat tenis de masă pentru o cauză caritabilă s-a regăsit și echipa formată din trei angajați ai întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova.

Sănătatea are prioritate

În 2018 a continuat șirul unor multiple acțiuni prevăzute în proiectul corporativ de Sănătate, care cuprinde mai multe aspecte cu impact asupra modului de viață și a stării de sănătate, scopul general al acestora fiind de a promova continuu cunoștințe și recomandări practice ce ar ajuta persoanele să cunoască, să conștientizeze și să adopte deprinderi sănătoase pentru o viață mai fericită și mai lungă.

O campanie internă pentru încurajarea consumului zilnic de fructe a fost derulată de echipa comună a Serviciului sănătate în muncă și a Departamentului Relații Externe și Comunicare în dimineața zilei de 16 noiembrie la toate sediile întreprinderii. Angajații, dar și clienții, au fost serviți cu mere la intrare în oficiile administrative și cele comerciale.

Susținem obiectivul de asigurare a securității transfuzionale naționale

Angajații Gas Natural Fenosa în Moldova a răspuns la apelul Centrului Național de Transfuzie a Sângelui și a donat sânge în mod voluntar și fără remunerare. Compania susține Centrul în această activitate, acesta promovând la nivel național donarea de sânge voluntară și neremunerată, ca un obiectiv de asigurare a securității transfuzionale, componentă a securității publice, obiectivul scontat fiind schimbarea atitudinii comunității față de donarea sângelui, abordându-l ca un act civil de valoare.

Academic

Onorăm angajamentele față de UTM

Acordul de colaborare semnat în 2017 cu Universitatea Tehnică a Moldovei, care stipulează colaborarea dintre cele două entități în diverse activități de promovarea a învățământului din domeniul energetic, a condus la sponsorizarea de către întreprindere a proiectului de amenajare a sălii de lectură a bibliotecii din cadrul Facultății Energetică și Inginerie Electrică a Universității Tehnice a Moldovei. În 2018 aceasta a fost inaugurată printr-un moment festiv cu particiaprea reprezentaților întreprinderii, ai UTM, studenți și doctoranzi.

Lectorat de spaniolă MAEC-AECID în universitățile din Moldova

Sprijin pentru AECID, în virtutea principiului unității de acțiune în străinătate promovat de ambasadele Spaniei, de a promova și de a preda limba spaniolă în RM. Dotarea economică a lectoratelor care dezvoltă programul, multiplică și facilitează relațiile instituționale, culturale și de afaceri dintre Spania și RM

Întâlnirea și instruirea Profesorilor de Limbă Spaniolă la Chișinău

Gas Natural Fenosa în Moldova în colaborare cu Ministerul Educației Moldovei și Biroul de Învățământ al Ambasadei Spaniei, între 20 și 21 aprilie 2018 a organizat, la Liceul Miguel de Cervantes Saavedra, Întâlnirea Profesorilor de Spaniolă Chișinău 2018, un punct de întâlnire și un schimb de experiențe între profesorii de limbă spaniolă, care își desfășoară activitatea în Moldova.

Întâlnirea Profesorilor de Limbă Spaniolă București 2018

Instituto Cervantes din București a organizat, împreună cu Biroul de Învățământ al Ambasadei Spaniei la București, evenimentul în cauză, care se bucură de colaborarea Ministerului Educației Naționale din România, Casei Corpului Didactic din București și Ambasadei Spaniei la București și s-a desfășurat în cadrul Memorandului de Cooperare Culturală și Educativă româno-spaniolă în ceea ce privește activitatea de formare a profesorilor. Obiectivul evenimentului la constituit contribuția la formarea permanentă a profesorilor de limbă spaniolă care își desfășoară activitatea în România și Moldova și realizarea unui schimb de experiență între aceștia. Gas Natural Fenosa în Moldova a contribuit la deplasarea la București a profesorilor de limbă spaniolă din RM.

FIRST Global Challenge 2018

Gas Natural Fenosa în Moldova pentru a doua oară a susținut deplasarea echipei Republicii Modlova la cea de-a doua ediție a olimpiadei mondiale de robotică „FIRST Global Challenge", care în 2018 a avut loc în Mexico în perioada 16-18 august. Echipa Moldovei formată din cinci elevi: Cristian Comendant, Andrieș Copaci, Andrian Bocancea, Mihai Moglan, Nicolae Mihalache, ghidați de mentorul Florin Cazac, a luat bronzul la una din probe. La cea de-a doua ediție a olimpiadei mondiale de robotică FIRST Global Challenge (FGC) 2018 au participat selecționatele din 175 de țări, de pe 5 continente.

O zi în umbra unui angajat

Evenimentul "În umbra unui angajat", organizat în colaborarea cu Asociația MOTIVAȚIE a oferit șansa pentru 12 persoane cu dizabilități din Moldova, aflate în căutarea unui loc de muncă, să-și încerce abilitățile în una din cele 5 companii implicate în proiect. La întreprinderile noastre au solicitat să se documenteze 3 dintre participanți. Gas Natural Fenosa în Moldova a oferit o prezentare a locurilor de muncă vacante, pentru ocuparea cărora pot aplica și persoanele cu dizabilități. Astfel, timp de o zi, trei dintre participanții la „În umbra unui angajat" au avut ocazia să cunoască activitatea persoanelor angajate în calitate de tehnician pentru evidența resurselor, agent pentru deservirea clienților în oficiului comercial și dispecer al întreprinderii de rețele electrice

Alte proiecte sociale

De șapte ani vestim sosirea primăverii pe fir de mărțișor

Cu prilejul sosirii primăverii, la 1martie în oficiile comerciale din toate sectoarele de muncă ale Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. și la sediul central din capitală al întreprinderii au fost distribuite 2.800 de mărțișoare. Tineri cu nevoi speciale, beneficiari ai Asociației „MOTIVAȚIE" din Moldova (AMM), au felicitat personal pe fiecare angajat din sediul administrativ în capitală, s-au întâlnit cu country managerul companiei și au mers și în oficiul comercial din Chișinău pentru a-i felicita și pe clienți. Prin intermediul acestei colaborări beneficiarii AMM se reintegrează în comunitate, sunt ajutați să obțină deprinderi antreprenoriale, precum și să-și promoveze abilitățile de confecționare a lucrărilor manuale, ceea ce le asigură, în consecință, un trai mai decent.

Anterior zilei de 1 martie membri ai AMM, reprezentanți ai Gas Natural Fenosa în Moldova și mai mulți tineri cu nevoie speciale, beneficiarii ai AMM, au muncit cot la cot la împachetarea mărțișoarelor, cărora le-a fost atașat și câte un mesaj frumos de felicitare.

Colaborare cu Asociația Muzical-Corală din Moldova

la organizarea, în perioada 1 iunie – 30 noiembrie a ediției a VIII-a a proiectului de vară „Moldovan National Youth Orchestra" și a ediției a VII–a a Concursului International de Muzica Corala. La fel, colaborarea a inclus susținerea organizării evenimentului „Pop Simfonic 5", derulat de „Moldovan National Youth Orchestra" și la care au participat 120 de adolescenți, iar suma adunată de la vinderea biletelor a fost donată celor 20 de beneficiari ai proiectului.

Proiectul cinematografic „Dincolo de noi"

Susținerea producției moldo-franceze realizată de „Pelasg Film" (Moldova) și Casa de Producție „La Damme de Coeur" (Franța) în colaborare cu „Moldova-Film" și Teatrul „Ginta Latină". Filmul tratează despre cum războiul curmă destine omenești.

Implicarea în Rostul Postului

O inițiativă a Asociației Obștești Casă Comunitate Familie (CCF Moldova) care împreună cu susținătorii organizației, care constă în donarea contravalorii meselor din ziua respectivă copiilor care trăiesc cu bani mai puțini decât dăm noi pe cafea într-o zi.

Balul Anual de Caritate Hospice Angelus, Ediția a IX-a

Gas Natural Fenosa în Moldova a participat la Balul Anual de Caritate Hospice Angelus, Ediția a IX-a. Sursele colectate grație generozității participanților și sponsorilor au fost utilizate pentru serviciile de Îngrijiri Paliative (ÎP) gratuite prestate de către Hospice Angelus Moldova, acoperind necesarul pentru două luni de activitate a fundației.

Sakura Gala Dinner Hospices of Hope Moldova

Gas Natural Fenosa în Moldova a participat la Sakura Gala Dinner Hospices of Hope Moldova. "Hospices of Hope Moldova", în parteneriat cu Ambasada Japoniei, a organizat evenimentul, ce a întrunit aproximativ 80 de persoane din mediul diplomatic și de afaceri, național și internațional, care au petrecut o seară într-o atmosferă deosebită și autentic niponă cu un scop caritabil.

Cel mai lung desen de Ziua Copilului, 1 iunie

Susținerea evenimentului organizat de Asociația Obștească pentru susținerea talentelor „ProArtCultura" la realizarea unui eveniment în cadrul căruia copii au desenat de 1 iunie cel mai lung desen al capitalei.

Caravana de Crăciun 2018: cadoul din cutia de pantofi

La invitația Camerei Americane de Comerț în cadrul întreprinderilor a fost lansată Caravana de Crăciun cu o nouă tradiție: AmCham Christmas Box. Ideea simplă de a umple o cutie goală (de dimensiunea unei cutii de pantofi sau echivalentă) cu diverse obiecte a adus bucurie copiilor nevoiași în dificultate

Campanie de susținere a copiilor defavorizați „Sprijin familial”

Întreprinderile au contribuit la campania de susținere a copiilor defavorizați și în scopul susținerii programului „Sprijin familial”, făcând o donație în acest scop.Mizăm continuu și constant pe securitate și siguranță, eficiență energetică și protecția mediului

„Mercuriul de Aur” și „Zeița calității”

La 31 mai 2018 Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a obținut în cadrul Galei Businessului Moldovenesc, ediția 2018, organizată de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova în parteneriat cu Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, reconfirmarea prestigiului și a performanței mărcii sale cu decernarea Mercuriului de Aur al concursului la nominația „Marca comercială a anului 2017” la categoria „Produse și servicii în domeniul energeticii și construcțiilor”, nominația „Responsabilă Social” și Premiul mare, de „Zeița calității” și titlul de „Laureat” în cadrul Concursului pentru realizări în domeniul calității 2017 pentru implementarea standardelor în domeniul managementului calității.

Al șaselea raport de RSC

Pentru al șaselea an consecutiv Gas Natural Fenosa în Moldova a publicat un raport local de responsabilitate socială corporativă, oferind publicului informații cu privire la practicile responsabile adoptate și implementate de către întreprindere în anul 2017.

În anul 2018 s-a luat decizia de a renunța temporar la aplicarea pentru obținerea indexului GRI pentru conținut pentru Raportul de responsabilitate socială corporativă a întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova. Raportul de RSC pentru anul 2017 al Gas Natural Fenosa în Moldova poate fi consultat pe pagina web a companiei, la secțiunea Responsabilitate Socială Corporativă.

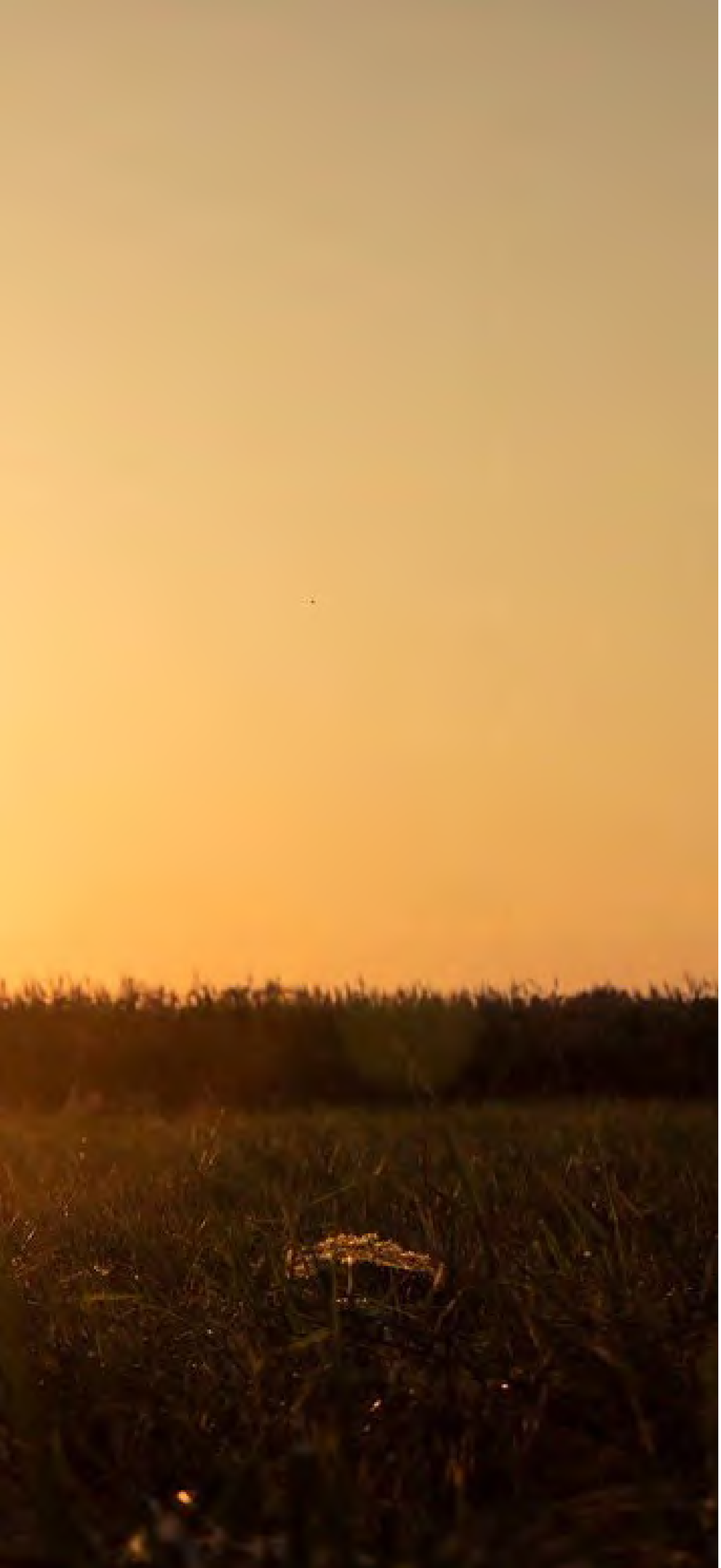
Alte premii, aprecieri și realizări

- „Contribuabil cu grad înalt de credibilitate” - Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a fost desemnată de către Serviciul Fiscal de Stat al Republicii Moldova în calitate de „Contribuabil cu grad înalt de credibilitate”, fapt confirmat prin oferirea certificatului de credibilitate. Titlul respectiv a fost acordat Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. „pentru aportul la promovarea civismului fiscal și conformare la onorarea obligațiilor fiscale pentru anul 2018”.

- „Partener Fidel” al Inspectoratului General pentru Situații de Urgență al MAI pentru Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. în cadrul festivității „Gala bărbăției”, desfășurată anual pentru recunoașterea oficială a meritelor și succeselor obținute de cei mai buni angajați ai Inspectoratului General pentru Situații de Urgență și a partenerilor lor, împreună cu care au intervenit pentru deblocarea unor situații critice, produse pe parcursul anului.

- Publicarea rapoartelor anuale de activitate ale Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. și Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L.

- Participarea Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. pentru al patrulea an consecutiv la expoziția internațională specializată „Moldenergy”, ediția a XX-a.



Raport de responsabilitate corporativă 2018

Integritate și transparență

Gas Natural Fenosa consideră că încrederea clienților săi, a specialiștilor săi, a furnizorilor și antreprenorilor, a acționarilor, a investitorilor și finanțatorilor, a autorităților de reglementare și a altor agenți ai pieței și ai grupurilor sociale, se bazează pe integritate, înțeleasă ca mod de acțiune etic, onest, responsabil și cu bună credință al fiecărei persoane, care lucrează în cadrul și pentru grup.

Angajamente

- Respingerea actelor de corupție, frauda și mită în desfășurarea activității societății și stabilirea măsurilor pentru evitarea și combaterea acestora, dezvoltând canale interioare, care să permită comunicarea neregulilor, cu respectarea și protejarea anonimatului comunicării.
- Respectarea legislației și a normelor naționale și internaționale în vigoare din țările în care compania își desfășoară activitatea, cu respectarea, în mod special, a principiilor menționate în Declarația Universală a Drepturilor Omului a Națiunilor Unite și pe cele ale Declarației Organizației Internaționale a Muncii (OIM), principiile Pactului Mondial al Națiunilor Unite, Principiile Directoare ale Națiunilor Unite privind Întreprinderile și Drepturile Omului, precum și principiile OCDE cu privire la Managementul Întreprinderilor Multinaționale.
- Acționarea cu responsabilitate în gestionarea afacerilor și respectarea obligațiilor fiscale în toate jurisdicțiile în care operează compania, asumându-și angajamentul de transparență și colaborare față de administrațiile fiscale corespunzătoare.
- Respectarea unei concurențe loiale pe piață, neadmiterea unui comportament înșelător, fraudulos sau rău intenționat, care ar permite companiei să obțină avantaje necuvenite.
- Promovarea transparenței informaționale și a comunicării responsabile, veridice, eficiente, complete și la obiect prin publicarea periodică a informațiilor financiare și nefinanciare, de natură să evidențieze acțiunile societății și să ofere un răspuns specific nevoilor de informare ale grupurilor de interes ale companiei.
- Menținerea dialogului permanent cu grupurile de interes prin intermediul canalelor de comunicare cele mai adecvate și accesibile.

Integritatea este cheia în succesul companiei. Auditul intern

Direcția de Audit Intern este responsabilă de revizuirea continuă și îmbunătățirea sistemului de control intern al Grupului, precum și de asigurarea îndeplinirii normativei și a modelelor de control stabilite cu scopul de a asigura eficiența și eficacitatea operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu al Grupului, în mod special riscurile operaționale, legale, de corupție și fraudă.

De asemenea, are responsabilități în ceea ce privește raportul de activitate de audit intern la Comisia de Audit.

Unitatea, înființată ca suport pentru Comisia de Audit, pune la dispoziție asigurări organelor de guvernare din cadrul organizației și conducerii superioare despre efectivitatea sistemelor de control intern stabilite.

Direcția de Audit Intern contribuie cu o abordare metodică și riguroasă pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor și pentru evaluarea riscurilor și controalelor operaționale asociate acestora.

În desfășurarea activității sale, Auditul Intern realizează revizuirea metodică a sistemului de control intern al proceselor grupului în toate domeniile sale, precum și evaluarea controalelor și riscurilor operaționale asociate acestor procese, prin intermediul definirii și executării „Planului anual de audit intern", cu scopul de a îmbunătăți eficiența și eficacitatea acestora. Astfel, se sprijină direcțiile generale la îndeplinirea obiectivelor sale.

„Planul strategic de audit al proceselor" (cu un orizont temporal de cinci ani) și planurile anuale de audit intern se elaborează, ținând cont, în mod special, de „Planul strategic corporativ", domeniile de risc incluse în Harta Corporativă de Riscuri, matricea domeniilor Sistemului de Control Intern pentru Informare Financiară (SCIIF), hărțile riscurilor operaționale, rezultatele procesele de audit din anii precedenți, și propunerile Comisiei de Audit și primul nivel al conducerii.

Metodologia de evaluare a riscurilor operaționale se aliniază la practicile cele mai bune de guvernare corporativă și este bazată pe cadrul conceptual al Raportului COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), având ca punct de plecare tipologia riscurilor definite în Harta de riscuri corporative a companiei.

Riscurile operaționale sunt ierarhizate evaluând incidența, importanța relativă și gradul de control ale lor și, în funcție de rezultatele obținute, compania face un plan de acțiuni cu măsurile corective care vor permite diminuarea riscurilor reziduale identificate, cu un impact potențial superior riscului tolerabil sau acceptat stabilit.

Pe parcursul anului 2018 au fost realizate 7 proiecte de audit intern, 4 din acestea pentru revizuirea proceselor legate de principalele riscuri operaționale, de corupție, fraudă și legale ale direcțiilor de afaceri și corporative ale Grupului în Moldova. În proiectele executate pe parcursul anului 2018 nu au fost detectate riscuri semnificative relaționate cu fraudă sau corupție.

Ca suport la funcția sa, Auditul Intern are implementat un instrument corporativ în mediul SAP, unde se gestionează și se documentează proiectele de audit intern conform metodologiei definite.

Funcția de asigurare a Complianței

Este responsabilă pentru sprijinirea Comitetului de Etică și Conformitate prin asigurarea continuă a respectării reglementărilor externe și a politicilor și procedurilor implementate în cadrul Grupului pentru a atenua principalele riscuri legale, de corupție și fraudă.

De asemenea, Unitatea de Complianță este responsabilă de gestionarea modelului de prevenire a criminalității și, în colaborare cu serviciile juridice, evaluează riscurile legale în modelele dezvoltate, în special în prevenirea penală și de reglementare.

De asemenea, Unitatea de Complianță este responsabilă pentru gestionarea Modelului Codului etic al Gas Natural Fenosa/Naturgy, prin divulgarea și asigurarea respectării prevederilor în acesta și în Politica Anticorupție. Unitatea, prin intermediul Comitetului de etică și de conformitate, informează periodic Comisia de audit cu privire la activitatea desfășurată în exercitarea funcțiilor sale.

Funcția de asigurare a controlului intern

Este responsabilă de promovarea și participarea la planificarea și implementarea modelelor de control în toate domeniile grupului, cu scopul de a diminua principalele riscuri și de a asigura eficiența operațiilor. În plus/ adițional, această unitate supraveghează ca modelele de control stabilite să îndeplinească politicile și normele grupului și regulările externe și să fie în mod corect suportate și documentate în sistemele companiei.

Integritatea este baza succesului companiei

Gas Natural Fenosa/Naturgy are convingerea absolută că integritatea și transparența contribuie direct la atingerea obiectivelor și la gestionarea afacerilor într-un mod sustenabil.

Etica și onestitatea, angajamente ale conducerii companiei, constituie fundamentul declarației misiunii, viziunii și valorilor, a planurilor sale strategice, precum și a Politicii de Responsabilitate Corporativă.

Criza încrederii în sectorul energetic din ultimii ani necesită toată atenția companiei pentru a contribui la îmbunătățirea percepției grupurilor de interes în piețele în care operează aceasta, pe baza principiilor etice ale Gas Natural Fenosa, precum și a angajamentului de a consolida cele mai bune comportamente și practici în medii internaționale noi cu oportunități de creștere pentru companie, în așa fel încât aceasta să contribuie la dezvoltare și progresul social.

Gas Natural Fenosa face față provocărilor în materie de integritate prin intermediul unei abordări a gestiunii bazată pe diverse proceduri, politici și instrumente specifice, încadrate în Codul etic al companiei.

Aceste elemente au menirea să asigure respectarea de către angajați și furnizori a legislației și a standardelor aplicabile în toate activitățile companiei în țările în care aceasta are afaceri. De asemenea, acestea își propun, să genereze în toate subdiviziunile și organizațiile un comportament impecabil, bazat pe valorile etice și angajamentele formale de conduită, precum și, să prevină și să detecteze orice formă de abatere în viitor.

Gas Natural Fenosa/Naturgy a stabilit câteva Programe de Integritate Corporativă care garantează îndeplinirea obiectivelor anterioare. Aceste programe sunt:

- Model de gestiune a Codului etic;
- Model de prevenire a delictelor;
- Politici și planuri antifraudă și anticorupție;
- Politici fiscale;
- Politica Drepturilor Omului.

Din aceste programe derivă indicatori care servesc pentru gestiunea, controlul și supravegherea comportamentului etic al companiei, ceea ce permite măsurarea efectivității programelor implementate și dezvoltarea noilor planuri de îmbunătățire adaptate la necesitățile specifice ale afacerii.

Modelul de gestiune a Codului etic

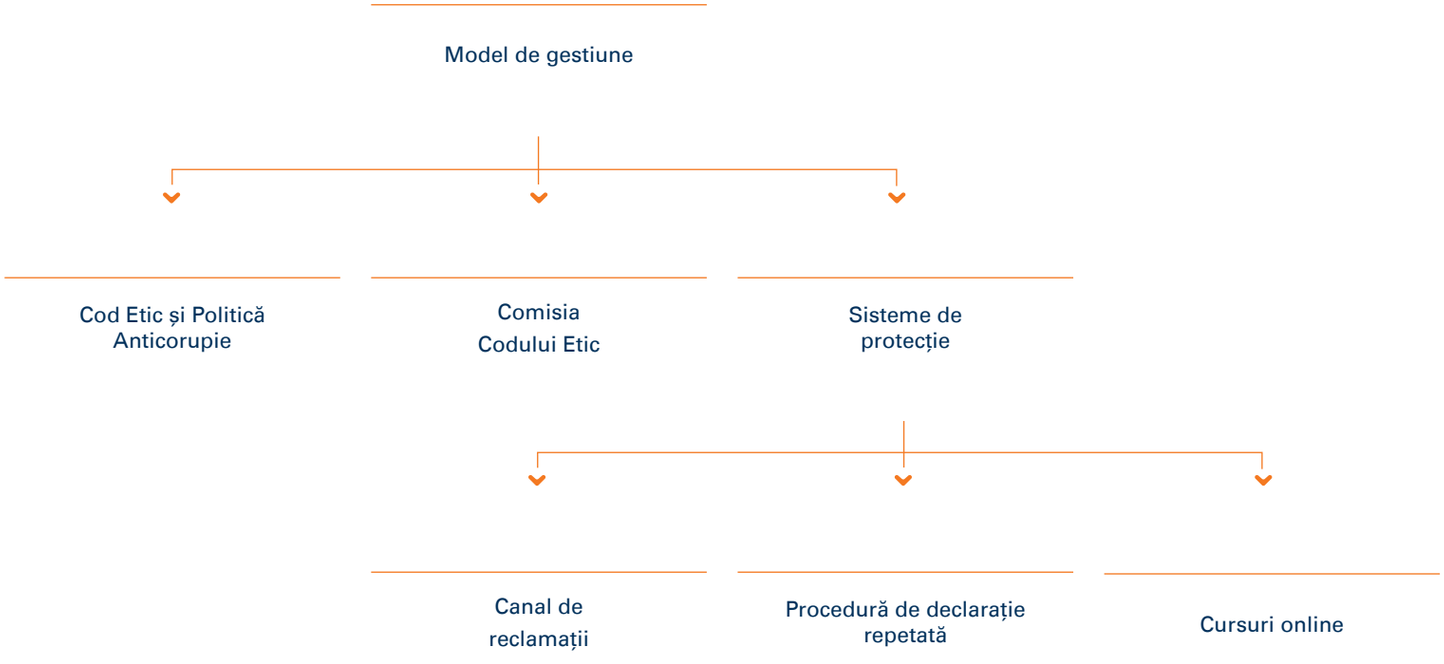
Codul etic, formulat și aprobat de către Consiliul de administrare, este documentul care stabilește regulile care trebuie să ghideze comportamentul etic al administratorilor și angajaților companiei în lucrul lor zilnic, în ceea ce privește relațiile și interacțiunile pe care le întrețin cu toate grupurile sale de interes. Liniile directoare de acțiune sunt legate de corupție și mită, respectul față de alte persoane, dezvoltarea profesională, egalitatea de șansă/în oportunități, relațiile cu companiile colaboratoare, siguranța și sănătatea la locul muncii, și respectul față de mediul ambiant, și altele.

Din 2005, anul în care a fost aprobat, codul a fost revăzut/revizuit/actualizat periodic pentru a se adapta la noile realități cu care se confrunta compania. În acesta, sunt stipulate angajamentele asumate de către companie în privința unei bune guvernări, a responsabilității corporative și a problemelor legate de etică și respectarea normelor.

De asemenea, Gas Natural Fenosa dispune de o Politică Anticorupție, care este o extensie a capitolului 4.7 privind „Corupția și mita" a Codului etic, care stabilește principiile care trebuie să ghideze comportamentul tuturor angajaților și administratorilor companiilor grupului în ceea ce privește prevenirea, depistarea, cercetarea și remedierea oricăror practici de corupție în cadrul organizației.

Gas Natural Fenosa are, de asemenea, un model de gestiune a Codului etic și a Politicii Anticorupție, condus de Direcția Audit Intern, Compliance și Control Intern, care are ca scop să asigure înțelegerea lor, implementarea și aplicarea.

Componentele modelului de gestiune



Codul etic și Politica anticorupție constituie instrumente fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent.

Comisia Codului etic, este condusă de către directorul Auditului Intern, Compliance și control intern cu scopul de a-i conferi obiectivitate și independență, este responsabilă de a veghea divulgarea și îndeplinirea codului prin intermediul supravegherii și controlului sistemelor de protecție. Are comisii locale în țările cu activitate majoră a companiei, inclusiv în Republica Moldova.

Sistemele de protecție constituie mecanismele companiei pentru supravegherea îndeplinirii Codului etic. Acestea constau în:

- Canal de reclamații, prin intermediul căruia toți angajații și furnizorii pot realiza consultări sau pot denunța neîndeplinirea codului, de bună credință, confidențial și fără temeri de represalii.
- Procedură de declarație recurentă, prin intermediul căreia toți angajații declară că au citit, înțeleg și îndeplinesc codul.
- Cursuri online, formare despre aspectele incluse în Codul etic și Politica anticorupție, obligatorii pentru toți angajații.

Modelul de gestiune a Codului etic și a Politicii anticorupție stabilește faptul că Comisia de Audit a Consiliului Administrativ și a Comitetului de Directori ar trebui să primească rapoarte periodice din partea Comisiei Codului etic unde sunt expuse cele mai relevante teme ce țin de difuzarea și respectarea Codului etic și a Politicii anticorupție.

Consultări și denunțuri ale Codului etic

	2018	2017
Consultări	????	37
Denunțuri	????	104
Total	????	141
Nº de comunicări primite pentru fiecare 200 angajați	????	1,67

Gas Natural Fenosa/Naturgy așteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate în respectarea Codului etic si a Politicii anticorupție. Pentru aceasta, se pune accentul pe transmiterea culturii de integritate a companiei. Nerespectarea acesteia se analizează în conformitate cu procedurile interne, normativa legală și convențiile în vigoare.

Compania a stabilit comisii locale în Argentina, Brazilia, Columbia, Chile, Italia, Mexic, Moldova, Panama și Africa de Sud. Cu o structură similară a Comisiei Codului etic, misiunea de bază este divulgarea și comunicarea Codului etic și a Politicii anticorupție, precum și reproducerea în fiecare țară a funcțiilor pe care comisia le dezvoltă în Spania pentru întreg domeniul de activitate a companiei. Astfel, se asigură existența procedurilor de protecție în diferite țări în care activează.

Comisia Locală a Codului etic în Moldova, creată în 2011, este formată din manageri din patru domenii diferite ale firmei: Audit Intern, Relații Externe și Comunicare, Personal Organizare și Cultură și Direcția Juridică. În 2018, comisia a avut 5 ședințe de lucru.

Comisia nu a primit denunțuri ce ar fi dezvăluit incidente în Gas Natural Fenosa/Naturgy legate de problemele de munca sau exploatarea copiilor sau de relația cu drepturile comunităților locale și drepturile omului. Pe durata perioadei, referitor la Moldova a fost primită o notificare la capitolul 4.10 Loialitatea întreprinderii și conflicte de interese. Consultări nu au fost solicitate. Comisia Locală a Codului etic din Moldova nu a primit notificări ori consultări.

Comisia Codului etic are, de asemenea, un plan de lucru pe mai mulți ani, care include acțiuni pe termen scurt și mediu, al căror scop final este extinderea codului la cât mai multe activități și persoane posibil ale companiei.

Pe durata anului 2018, planul de lucru anual al Comisiei Locale a Codului etic în Moldova a inclus următoarele acțiuni:

- acțiuni de difuzare a Codului etic;
- acțiuni de difuzare a Politicii anticorupție;
- acțiuni de difuzare a Politicii privind Atențiile în cadrul întreprinderii;
- gestionarea semnării de către angajați a Declarației de Îndeplinire a Codului etic și a Politicii anticorupție, acțiune prevăzută a fi realizată la nivel de Grup;
- acțiuni de verificare a executării cursului referitor la Codul etic și Politica anticorupție;
- acțiuni de difuzare a Politicii Drepturilor Omului.

Protocolul de Investigare și Răspunsul la conduite iregulare și fraude

Protocolul definește procedura și sistematica de activitate care ar permite ca fiecare notificare de la oricare angajat, antreprenor ori colaboratori externi ai Gas Natural Fenosa/Naturgy referitoare la comportamentele ce se pretinde a fi iregulare ori fraudulente fie formulate și comunicate în mod sigur și confidențial respectând legislația în vigoare, ori fie cea sistematică, pentru stabilirea tuturor procedeelor necesare ce ar permite o investigare eficientă ale conduitelor iregulare și fraude notificate către Gas Natural Fenosa/Naturgy.

Canalul de denunțuri a Gas Natural Fenosa/Naturgy permite tuturor angajaților și antreprenorilor să se adreseze în Comisia Codului etic pentru a efectua consultări ori notificări ale neîndeplinirii codului, cu bună voință, în mod confidențial și fără temeri de represalii.

Președintele Comisiei Codului etic, odată ce va primi notificarea prin intermediul Canalului Codului etic, va crea integrarea acesteia în baza de date ce va cuprinde detaliile fiecărei notificări și va realiza înțelegerea inițială a acesteia, ce va permite procesul de analiză și soluționare a acesteia.

Modelul de prevenire a delictelor

Compania dispune de un model de prevenire a delictelor care este actualizat în fiecare an.

Acesta încorporează structura de control intern deja în vigoare la Gas Natural Fenosa/Naturgy pentru a preveni în mod eficient apariția infracțiunilor prevăzute în Legea Organică 5/2010 privind reforma Codului Penal, potrivit căreia în Spania se introduce răspunderea penală a persoanelor juridice și se stabilesc dispoziții de atenuare în cazurile când există modelele eficiente de control intern.

Din punct de vedere organizatoric, Consiliul de Administrație a atribuit funcții de „organ autonom", descrise în Legea Organică 1/2015 Comitetului de Evaluare a Conformității, care se face responsabil de luarea deciziilor importante în legătură cu monitorizarea și supravegherea periodică a funcționării și respectării Modelului de prevenire a delictelor.

Modelul conține 21 de delicte identificate la care se definesc probabilități de apariție și impact, mecanisme pentru controlul și minimizarea acestora și responsabilitățile în ceea ce privește respectarea prevederilor acestuia. Prin caracteristicile sale, este unul din factorii de diferențiere a companiei în domeniul integrității, permițându-i să prevină comisia despre delictele care ar putea cauza probleme legale sau de altă natură.

Anual, modelul este evaluat de o parte terță independentă. În 2018, a fost emis un raport pozitiv privind proiectarea și eficiența acestuia.

La nivel internațional, grupul are implementate modele de prevenire penală în țările cu legislație privind răspunderea penală a persoanei juridice.

La întreprinderile din Moldova pe parcursul anului 2018 a fost continuat cursul de formare privind Modelul de prevenire a delictelor, Codul etic și Politica anticorupție, în scopul accentuării relevanței respectării, asigurării executării activităților de control preventiv și informării tuturor angajaților despre starea actuală în aceste chestiuni.

Gas Natural Fenosa/Naturgy conștientizează importanța de a avea un instrument care să asigure un control adecvat al gestiunii modelului de prevenire a delictelor. În acest scop, administrează și utilizează SAP GRC Process Control pentru gestiunea integrală a documentației, evaluarea și supervizarea modelului.

Politici și planuri anti fraude și anticorupție

În timp ce frauda și corupția sunt menționate în sistemul de prevenire penală, compania a pus accent pe îmbunătățirea și actualizarea normelor interne și pe definirea protocoalelor și mecanismelor specifice acestei materii.

Politica Anticorupție a Gas Natural Fenosa/Naturgy respectă legislația națională și internațională în ceea ce ține de corupție și mită, în special Codul Penal spaniol. La moment, mai multe țări dispun de reglementări specifice, ce stabilesc sancțiuni semnificative în acest domeniu în caz de nerespectare.

Obiectivul acestei politici este de a stabili principiile ce trebuie să ghideze conduita tuturor angajaților și administratorilor Gas Natural Fenosa/Naturgy cu privire la prevenirea, detectarea, investigarea și remedierea oricărei practici corupte în incinta organizației. Astfel, sunt adunate într-un singur instrument toate acțiunile realizate în acest sens pentru a evita comportamente de gen fraudă sau act de corupție,care ar putea provoca situații periculoase pentru Gas Natural Fenosa/Naturgy, administratorilor și angajaților acesteia, din punct de vedere legal sau reputațional.

Politica anticorupție stabilește paisprezece principii de acțiune, cu aspecte precum promovarea integrității și transparenței în aspecte ce țin de tratarea informației, spălarea de bani, conflictele de interese și relațiile cu terții.

Programul anticorupție a Gas Natural Fenosa/Naturgy pune accent pe trei domenii principale:

- stabilirea unei culturi antifraudă și anticorupție prin formare și conștientizare;
- implementarea mijloacelor proactive pentru evaluarea riscului de fraudă și corupție, monitorizare și controale;
- dezvoltarea măsurilor și planurilor de reacție în fața unor situații ce ar constitui un act de fraudă și corupție. Aceste planuri și măsuri cuprind investigarea cazurilor, definirea soluțiilor și stabilirea măsurilor disciplinare.

Cu privire la program, Gas Natural Fenosa/Naturgy dezvoltă acțiuni recurente de formare având obiectivul de a face cunoscută obligațiunea asumată de luptă împotriva corupției și asigurarea că administratorii săi, angajații și furnizorii dispun de informația necesară și suficientă pentru a lua măsurile potrivite.

Printre alte acțiuni, periodic se realizează:

- actualizarea spațiului NaturalNet dedicat Codului etic și Politicii anticorupție;
- publicarea informației despre activitățile Comisiei Codului etic (notificări primite, activități realizate, etc.).
- curs de formare a Modelului de Prevenire a Delictelor, Codu etic și Politică anticorupție.
- formarea specifică a noilor angajați și administratori cu privire la Modelul de prevenire a delictelor.
- prezentarea Modelului de prevenire a delictelor în Consiliile de Administrare și Comitete de Directori.
- declarația repetată a respectării Codului etic și Politicii anticorupție.

De asemenea, Gas Natural Fenosa/Naturgy a implementat o politică privind atențiile în cadrul companiei, în cadrul Codului etic și a Politicii Anticorupție. Scopul acestei Politici este de a reglementa condițiile în care administratorii și angajații Gas Natural Fenosa pot accepta/oferi atenții de afaceri pentru/de la omologii lor de afaceri în cadrul îndeplinirii funcțiilor lor profesionale, pentru a asigura respectarea efectivă a principiilor obiectivității, imparțialității și transparenței stabilite în Codul etic și în Politica Anticorupție a Gas Natural Fenosa.

Administratorii și angajații grupului nu vor putea să accepte sau să ofere, direct sau indirect, atenții de afaceri care vizează influențarea necorespunzătoare a relațiilor lor comerciale, profesionale sau administrative, atât cu entități publice, cât și cu cele private. În anul 2018, a fost efectuată o campanie specifică de publicare a acestei politici, adresată tuturor angajaților.

În plus, în toate operațiunile riscante, întreprinderea realizează procese de due dilligence în mod sistematic, atât pentru furnizorii cu risc înalt, cât și în relațiile companiei cu persoane (asociați, joint ventures, etc.).

Procedura de due diligence are ca obiectiv asigurarea, la mod general, că vor fi executate analizele și evaluările riscului reputațional de corupție într-un mod eficient și coerent în momentul implicării persoanelor terțe în relațiile de afaceri ale companiilor ce formează grupul.

Codul etic

http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/Codul_etic_RO_0%5b1%5d.pdf

Politica drepturilor omului

http://gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/783_389_Pol%C3%ADtica_DDHH_Rumano,14.pdf

Pentru precizări în legătură cu informațiile incluse în prezentul Raport de responsabilitate corporativă al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., ne puteți contacta:

1. la următoarea adresă poștală:
Departamentul Relații externe și comunicare
I.C.S. „RED UNION FENOSA" S.A.
str.Andrei Doga nr.4,
MD-2024 or.Chișinău
Republica Moldova.

2. prin fax:
+373 22 43 12 05

3. prin la adresa de e-mail:
comunicare@ufmoldova.com

4. sau pe rețeua de socializare Facebook:
https://www.facebook.com/gasnaturalfenosamoldova/

gasNatural fenosa

www.gasnaturalfenosa.md