PREMIER ENERGY DISTRIBUTION

Raport de responsabilitate corporativă 2019

Premier Energy în Moldova
Raport de responsabilitate corporativă 2019

Pentru detalii cu privire la prezentul raport puteţi consulta
următoarele surse:
www.premierenergy.md
www.premierenergydistribution.md

Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.
Andrei Doga nr.4,
MD-2024 Chişinău
Republica Moldova
Tel.: 022-43-11-11
Fax: 022-43-16-75
E-mail: ot24@premierenergy.md
www.premierenergydistribution.md

Coordonator:
Departamentul „Relaţii externe și comunicare"
comunicare@premierenergy.md

Premier Energy în Moldova este interesată ca informaţia inclusă în prezentul raport să fie corectă și relevantă pentru grupurile sale de interes.

PREMIER ENERGY DISTRIBUTION

Cuprins

DESPRE ACEST RAPORT **4**

Procesul de elaborare 5

PROFIL **8**

Principalii indicatori de performanță 11
Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre 14
Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice 17
Tarifele în vigoare pentru serviciile de distribuție și furnizare a energiei electrice 18

POLITICA DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ **22**

Definiții și angajamente 23
Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate socială corporativă 24
Dialogul cu grupurile de interes 24
Acțiunile de dialog cu grupurile de interes 25
Model de gestiune a riscurilor și oportunităților 25

ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ **28**

Excelență în servicii 29
O etapă de provocări și oportunități de consolidare și creștere 30
Îmbunătățirea calității serviciilor 30
Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor 34
Proiectul „Eficiența Energetică" 2019 38
Experiment comportamental de economisire a energiei electrice 40

ANGAJAMENT PENTRU REZULTATE **42**

Angajamente: 43
Investiții 43
Întreținerea și dezvoltarea instalațiilor de distribuție 47

PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR ȘI GESTIONAREA RESPONSABILĂ A RESURSELOR **58**

Angajamente: 59
Dezvoltarea sustenabilă 60
Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice 66
Integrarea criteriilor de mediu 68
Biodiversitate 69
Utilizarea eficientă și responsabilă a apei 73
Prevenirea contaminării 73

INTERES PENTRU PERSOANE **80**

Angajamente: 81
Cadru general: 82
Contractul colectiv 84
Programe relevante de instruire în 2019 85

SECURITATE ŞI SĂNĂTATE **90**

Angajamente: 91
Securitatea și sănătate în muncă – obiectiv prioritar pentru Premier Energy în Moldova 92
Auditul de securitate și calitate 94
Instruire continuă pe toate segmentele 96
Sensibilizare și conștientizare pe tot lanțul de activitate 97

LANŢ DE DISTRIBUȚIE RESPONSABIL **100**

Angajamente: 101
Proceduri și acte normative 101
Structura procurărilor de energie electrică 105

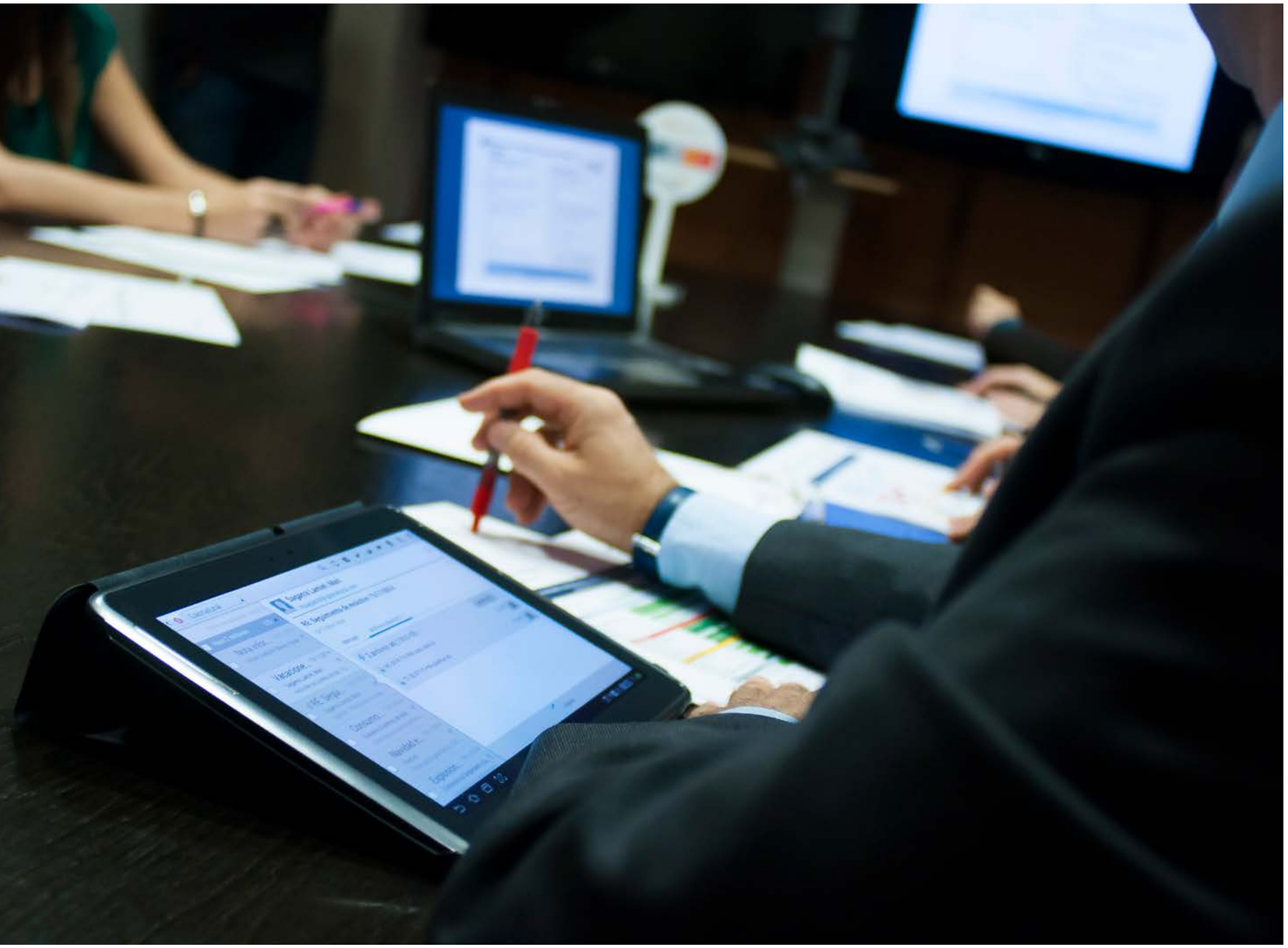
ANGAJAMENT PENTRU SOCIETATE **106**

Angajamente: 107
Securitatea și siguranța consumatorilor de energie electrică – un angajament prioritar 108
Eficiența energetică 112
Business 113
Protecția mediului înconjurător 113
Sănătate și securitate: promovăm modul sănătos de viață 114
Academic 117
Alte proiecte sociale 118

INTEGRITATE ŞI TRANSPARENŢĂ **122**

Angajament: 123
Auditul intern 124
Integritatea este baza succesului companiei 125
Politici și planuri antifraude și anticorupție 128

SONDAJ **130**



DESPRE ACEST RAPORT

PROCESUL DE ELABORARE

Premier Energy în Moldova, reprezentată de întreprinderea privată de distribuție a energiei electrice la tarife reglementate Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A. și Î.C.S. Premier Energy S.R.L., întreprindere ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, pentru al optulea an consecutiv publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română.

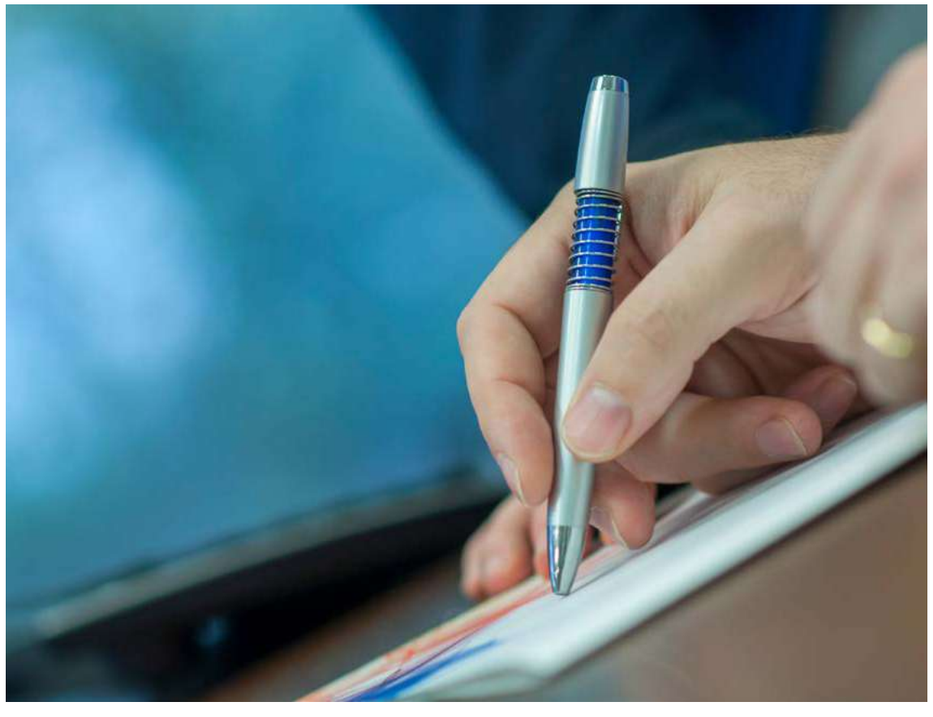
Astfel, Premier Energy în Moldova doreşte să comunice tuturor părților interesate performanțele sale în domeniul responsabilității sociale corporative, în mod transparent, astfel încât acestea să fie informate corect cu privire la angajamentele asumate şi rezultatele reale înregistrate.

Informațiile incluse în prezentul raport au fost selectate şi prioritizate, luându-se în considerație subiectele de interes abordate de părțile interesate în cadrul acțiunilor de consultare a acestora.

Prezentul raport poate fi consultat de către publicul larg pe site-urile **www.premiernergy.md** și **www.premierenergydistribution.md** la compartimentele corespunzătoare rapoartelor.

ARIA DE RAPORTARE

Prezentul raport de responsabilitate corporativă acoperă aspectele cheie ale performanței înregistrate de întreprinderile Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A. și Î.C.S. Premier Energy S.R.L. în Moldova pentru perioada de raportare 01.01.2019 – 31.12.2019. Raportul include informații ce acoperă toate



locațiile din Republica Moldova unde Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A. și Î.C.S. Premier Energy S.R.L. îşi desfăşoară activitățile. Dacă nu este specificat altfel, orice mențiune referitoare la Premier Energy în Moldova din cadrul acestui Raport trebuie interpretată ca fiind prezentată colectiv pentru ambele societăți: Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A. și Î.C.S. Premier Energy 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 Premier Energy în Moldova în domeniul responsabilității sociale corporative.

STRUCTURA

Raportul a fost structurat în conformitate cu angajamentele asumate în politica de responsabilitate socială corportivă a Premier Energy.

LIMITĂRI

Informația prezentată pentru anul 2019 se referă la activitatea societăților Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A. și Î.C.S. Premier Energy S.R.L. și este reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2018 de Gas Natural Fenosa în Moldova, reprezentată atunci de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. Pentru datele incluse în raportul anterior nu au fost efectuate rectificări.

CALITATEA INFORMAȚIILOR INCLUSE

Raportul prezintă în mod clar aspectele pozitive și negative ale performanțelor organizației din anul 2019 față de anul 2018. Considerăm că toate informațiile incluse în raport sunt necesare și oferă publicului posibilitatea de a aprecia adecvat performanța întreprinderilor Premier Energy în Moldova. Pentru a sistematiza sau a pune în evidență unele informații am inclus tabele, grafice, fotografii.

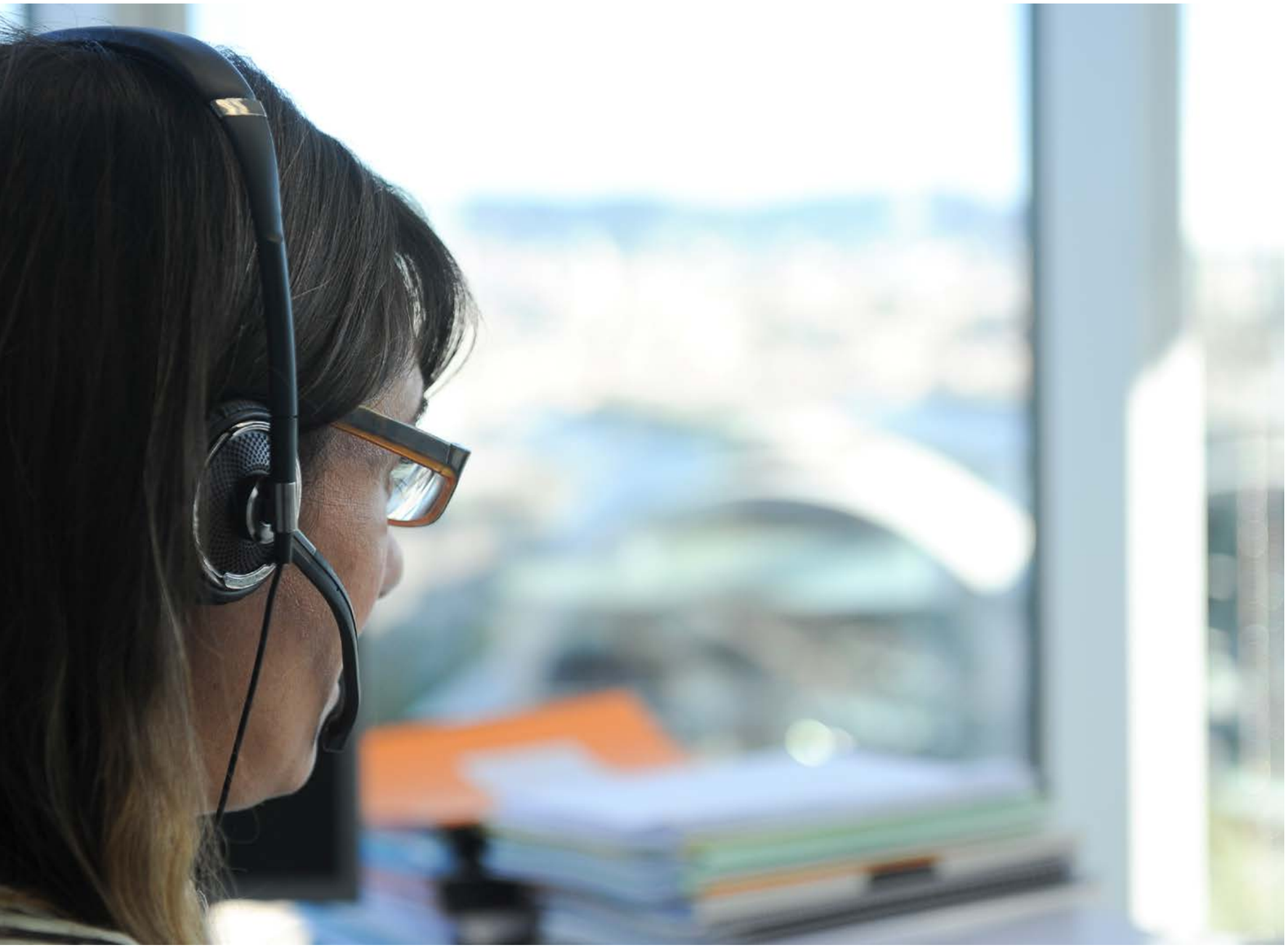
TERMENI

Termenul „Premier Energy în Moldova" definește colectiv cele două societăți Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A. și Î.C.S. Premier Energy S.R.L.

Termenii „Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A.", „Premier Energy Distribution", „întreprinderea de distribuție", „distribuitor privat de energie electrică", „operator național de distribuție" se folosesc cu referire la Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A., entitate de distribuție a energiei electrice la tarife reglementate în Republica Moldova.

Termenul „Î.C.S. Premier Energy S.R.L.", „Premier Energy", „furnizorul privat de energie", „furnizor de ultimă opțiune" se referă la entitatea ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova.

Termenii „consumator" şi „client" se referă la beneficiarii produsului şi serviciilor prestate de Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A. și Î.C.S. Premier Energy S.R.L.



PROFIL

Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. este cel mai mare operator privat al sistemului național de distribuție a energiei electrice din Republica Moldova. Întreprinderea deservește o arie de circa 70 % din teritoriul țării, în 21 din cele 37 de raioane și în municipiul Chișinău.

Întreprinderea are o experiență europeană vastă, de aproape două decenii, în domeniul electroenergetic, implementând cele mai bune practici și standarde europene de gestiune și investind peste 287 de milioane de euro în modernizarea și extinderea rețelelor electrice pentru îmbunătățirea eficienței și pentru creșterea calității serviciilor. Dincolo de beneficiile evidente pentru clienți și de efectul pozitiv asupra rezultatelor operaționale ale companiei, acest efort se reflectă și în contribuția directă la dezvoltarea economiei moldovenești.

Activitatea acestor entități pe piața energetică moldovenească a început 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. RED Chişinău S.A., Î.C.S. RED Centru S.A., şi Î.C.S. RED Sud S.A.

Printr-o decizie de eficientizare, în anul 2008, acestea au fuzionat sub denumirea unică de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Sub identitatea respectivă întreprindrea a continuat să facă parte din grupul internațional Gas Natural Fenosa, rezultat

în urma fuziunii în Spania a entităților Union Fenosa și Gas Natural, cu denumirea socială Gas Natural SDG. În Moldova marca comercială Gas Natural Fenosa a fost lansată pe data de 10 mai 2011.

Acționând conform prevederii legale, 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. Astfel, activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate a fost asigurată în contiuare de către întreprinderea Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., fiind succesor de drept al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. În 2018, în urma unui rebranding global, Gas Natural Fenosa devine Naturgy. Schimbarea nu s-a extins asupra celor două întreprinderi moldovenești, dar ele au făcut parte din grupul spaniol Naturgy până la achiziția lor de către noul proprietar.

Anul 2019 a fost unul de transformare în istoria celor mai mari întreprinderi private de distribuție și furnizare a energiei electrice din Republica Moldova. La 1 august 2019 grupul energetic spaniol Naturgy a finalizat tranzacția de vânzare-cumpărare a întregului pachet de acțiuni deținut în întreprinderea de distribuție a energiei electrice din Republica Moldova, Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. și întreprinderea de furnizare a energiei electrice Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. către societatea Joseco Holdings Co. Limited cu sediul în Nicosia, Cipru. Începând cu această dată Joseco Holdings Co. Limited devine acționar unic al Societăților.

În cadrul Adunării Generale Extraordinare a Acționarului din 29.11.2019 unicul acționar a adoptat decizia de a modifica denumirea Societății din Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A. și respectiv, din Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. în Î.C.S Premier Energy S.R.L. Modificările în denumire au fost operate în actele de constituire și în datele din Registrul de stat al persoanelor juridice la data de 06.12.2019.

Satisfacția clientului este prioritară, de aceea, întreprinderea implementează tehnologii eficiente pentru a oferi servicii şi soluții noi, ce îndeplinesc cerințele legale și sunt adaptate la necesitățile consumatorilor pentru confortul și bunăstarea lor.

> Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. este cel mai mare furnizor de energie electrică din Republica Moldova. Întreprinderea deservește peste 900 de mii de consumatori în centrul și sudul țării.

Printr-un dialog activ, compania tinde continuu să ofere clienților săi o deservire calitativă prin optimizarea proceselor de interacțiune şi utilizare a unor canale de comunicare accesibile și diversificate.

Asumându-și angajamente de responsabilitate socială, Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. promovează inițiative proprii și politici sociale privind consumul responsabil de energie electrică pentru a contribui astfel la ameliorarea problemei globale privind emisiile de CO2 și a efectelor colaterale producerii în exces de energie electrică asupra mediului.

> Marca **Premier Energy** a fost lansată în Republica Moldova pe 11 decembrie 2019. Este o marcă internațională, proiectată spre viitor și axată pe inovație, accesibilitate, energie curată și bunăstare pentru oameni.

Activitatea în Moldova a întreprinderilor cu **noile identități** înregistrate, **Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.** și **Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L.** continuă să fie deschisă pentru colaborare în scopul promovării valorilor pro-europene şi internaționale şi a unui climat de investiții transparent şi propice prosperării pentru toți agenții economici.

PRINCIPALII INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Î.C.S. „Premier Energy Ditribution" S.A. și Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. continuă activitățile sale de distribuție și furnizare a energiei electrice cu respectarea angajamentelor de realizare a planurilor investiționale de întreținere și renovare a rețelelor electrice din centrul și sudul țării, de prestare a unui serviciu calitativ, fiabil și sigur clienților săi, în conformitate cu exigențele și standardele europene.

Lider la capitolele investiții şi modernizări pe piața electroenergetică, în 2019 cele două întreprinderi energetice au continuat realizarea planurilor sale investiționale în infrastructură, instalații şi echipamente performante, în scopul asigurării creşterii substanțiale a calității şi fiabilității serviciilor prestate, reducerii în continuare a pierderilor de energie şi diminuării impactului negativ asupra mediului.

INDICATORII TEHNICO-ECONOMICI AFERENȚI ACTIVITĂȚII DE DISTRIBUȚIE A ENERGIEI ELECTRICE

Informațiile de ordin economic și tehnic, inclusiv cele cu caracter operativ, aferent activității de distribuție a energiei electrice, se afișează trimestrial şi, respectiv, anual pe pagina web a întreprinderii în conformitate cu hot. ANRE nr. 478 din 05.07.2012 cu privire la stabilirea

informațiilor de ordin economic şi tehnic referitoare la funcționarea sistemului electroenergetic. Evoluția indicatorilor incluși în raportul pentru anul 2019 poate fi consultată în tabelul de mai jos.

Indicatorii tehnico-economici ai rețelelor de distribuție.

Nr.	Indicator	Unitate/ măsură	2019	2018
1.	Total lungime linii electrice	km	35.342,8	35.257,8
	· 110 kV	km	510,1	511,0
	· 35 kV	km	1.292,6	1.311,0
	· 6 –10 kV	km	14.474,5	14.457,9
	· 0,4 kV	km	19.065,6	18.977,8
2.	Total transformatoare date în exploatare la sfârşitul perioadei	unit	9.389	9.360
3.	Total capacitate transformatoare în exploatare	MVA	3.611,5	3.658,3
4.	Total număr centrale electrice racordate la rețelele electrice de distribuție	unit.	42	42
	· inclusiv surse regenerabile	unit.	40	40
5.	Total număr centrale electrice racordate la rețelele electrice de distribuție pe parcursul perioadei de referință	unit.	0	9
	· inclusiv surse regenerabile	unit.	0	9
6.	Total număr solicitanți, potențiali producători, cărora li s-a refuzat accesul la rețelele electrice de distribuție	unit.	20	28
	· inclusiv surse regenerabile	unit.	20	28
7.	Total număr instalații electrice ale consumatorilor finali, racordate la rețelele electrice de distribuție la începutul perioadei	unit.	908.766	897.895
	· 110 –35 kV	unit.	22	22
	· 6–10 kV	unit.	5.359	5.154
	· 0,4 kV	unit.	903.383	892.719

Nr.	Indicator	Unitate/ măsură	2019	2018
8.	Total număr instalații electrice ale consumatorilor finali, racordate la rețelele electrice de distribuție pe parcursul perioadei de referință	unit.	12.569	11.422
9.	Total număr solicitanți, potențiali consumatori finali, cărora li s-a refuzat accesul la rețelele electrice de distribuție	unit.	869	904
10.	Total număr instalații electrice ale consumatorilor finali, deconectate de la rețelele electrice de distribuție pe parcursul perioadei de referință	unit.	10.355	12.025
11.	Total cantitate de energie electrică intrată în rețelele electrice de distribuție	mil. kWh	3.010,13	2.992,42
12.	Consumul tehnologic şi pierderile de energie electrică în rețelele electrice de distribuție	mil. kWh	243,92	243,21
		%	8,1	8,13
	· 110–35 kV	mil. kWh	13,8	13,72
		%	0,46	0,46
	· 6–10 kV	mil. kWh	53,49	52,78
		%	1,78	1,76
	· 0,4 kV	mil. kWh	176,63	176,7
		%	5,87	5,91
13.	SAIDI – indicele timpului mediu de întrerupere	minute	140	225
14.	SAIFI – frecvența medie a întreruperilor	întreruperi	3,0	3,7
15.	CAIDI – durata medie a unei întreruperi pentru consumatorul final	minute	47	61

ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE ÎN CIFRE

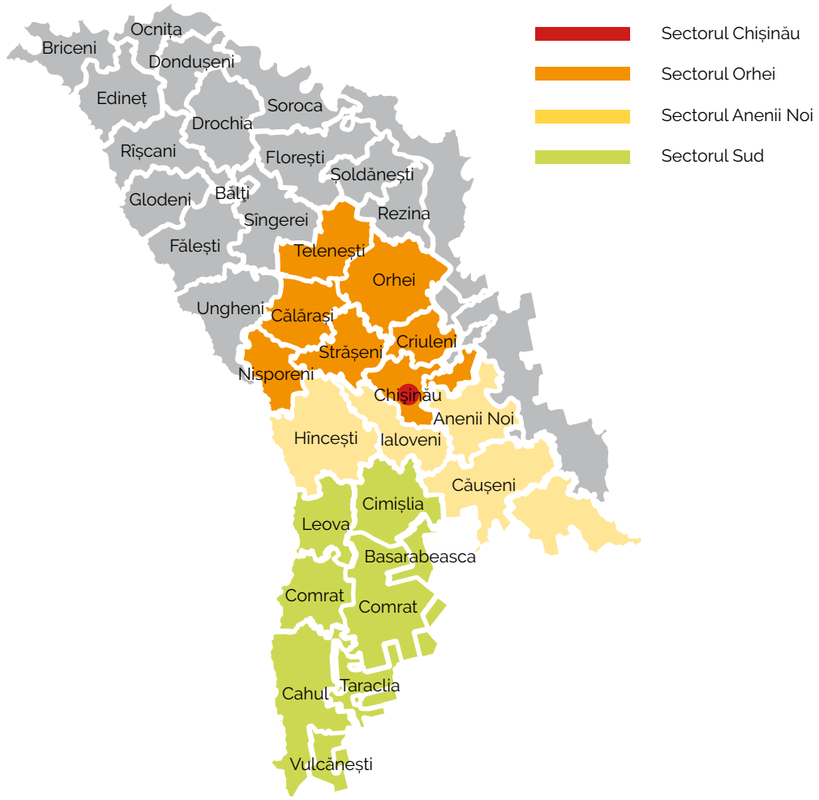
Lista informațiilor de ordin economic aferent activității de furnizare a energiei electrice se plasează trimestrial, în termen de cel mult o lună după finalizarea trimestrului şi, respectiv, anual pe pagina web a Î.C.S. Premier Energy S.R.L., în conformitate cu hotărârea ANRE nr. 478 din 05.07.2012 cu privire la stabilirea informațiilor de ordin economic şi tehnic referitoare la funcționarea sistemului electroenergetic. Evoluția indicatorilor incluși în raport pentru anul 2019 poate fi consultată în tabelul următor.

Indicatorii tehnico-economici privind activitatea furnizorului de energie electrică la prețuri reglementate, 2019

Indicatori	2019	2018
Cantitatea de energie procurată (mil. kWh)	2.621	2.768
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali (mil. kWh)	2.621	2.767
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârşitul perioadei (cons.)	813.093	806.108
Achitarea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată (% din energia electrică facturată)	100,3	99,54
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice (cons.)	14.546	13.204
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final (kWh)	3.224	3.433
Investiții (mii lei)	530	1.445
Petiții consumatori	2.923	3.464

- Conform acestor date în anul 2019 Î.C.S. Premier Energy S.R.L. a înregistrat o creştere de 1 % a numărului consumatorilor finali deserviți.
- Totodată, numărul petițiilor s-a diminuat cu 18,5 %.
- Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali a scăzut cu circa 6,5 %, cauza fiind că pe parcursul anului unii consumatori și-au schimbat furnizorul de energie electrică.

Harta localităților în care își desfășoară activitatea Premier Energy în Moldova



Locații în care își desfășoară activitatea Premier Energy în Moldova și numărul locurilor de consum (NLC)

	Filiala	Suprafața, km²	Numărul locurilor de consum (NLC), 2019	Numărul locurilor de consum (NLC), 2018
Anenii Noi	AneniiNoi	887	29.920	29.804
	Căușeni	1311	31.654	31.598
	ŞtefanVodă	998	26.907	26.922
	Hîncești	1.472	42.648	42.391
	Ialoveni	771	29.727	29.551
	TOTAL	5.439	160.856	160.266
Orhei	Orhei	1.228	46.976	46.828
	Telenești	849	26.265	26.245
	Criuleni	688	32.116	31.937

	Filiala	Suprafața, km²	Numărul locurilor de consum (NLC), 2019	Numărul locurilor de consum (NLC), 2018
	Străşeni	730	34.234	34.079
	Nisporeni	629	23.591	23.410
	Călăraşi	754	25.769	25.713
	TOTAL	4.878	188.951	188.212
Sud	Comrat	854	26.786	26.658
	CiadîrLunga	657	22.975	22.893
	Taraclia	674	13.275	13.235
	Vulcăneşti	334	20.125	20.075
	Cahul	1.545	29.960	29.849
	Cimişlia	924	22.627	22.614
	Basarabeasca	295	11.012	11.013
	Cantemir	868	19.645	19.597
	Leova	765	18.615	18.582
	TOTAL	6.916	185.020	184.516
Chişinău	mun. Chişinău	572	373.540	364.707
TOTAL: 31/12/2019		**17.804**	**908.368**	**889.078**

Anul 2019 a continuat să fie unul de muncă și dedicație, situând cele două întreprinderi de distribuție și furnizare a energiei electrice la nivel de referință în sectorul energetic din Republica Moldova în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor operative stabilite, prin menținerea nivelului și îmbunătățirea indicatorilor de calitate și oferirea unor servicii calitative și variate clienților săi.

Lider la capitolele investiții şi modernizări pe piața electroenergetică, în 2019 Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. a investit peste 264 milioane de lei în modernizarea infrastructurii și renovarea rețelelor electrice în scopul asigurării creşterii substanțiale a calității şi fiabilității serviciilor prestate, reducerii în continuare a pierderilor de energie şi diminuării impactului negativ asupra mediului.

> În anul 2019 Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. a obținut un EBITDA de 551.725 milioane de lei.

Investițiile transferate în exploatare de către Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. în anul 2019 au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor finali, oferindu-le 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 furnizorului de energie transferate în exploatare în anul 2019 constituie 530 de mii de lei, amortizarea aferentă acesteia fiind de 149 de mii de lei, cu impactul asupra prețurilor reglementate de furnizare de 0,0054 bani/kWh.

> În anul 2019 Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. a obținut un EBITDA de 63.146 milioane de lei, în creștere cu 12, 16 % față de anul precedent. Această creștere se datorează eficientizării proceselor operaționale și reducerii costurilor.

	Total		Premier Enegy Distribution		Premier Energy	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Valoarea netă a cifrei de afaceri (mii MDL)	5.873.789	5.966.529	1.175.786	1.164.278	4.698.003	4.802.251
Profitul operațional brut. EBITDA (mii MDL)	614.871	645.112	551.725	588.814	63.146	56.298
Investiții totale (mii MDL)	264.949	359.764	264.050	358.371	899	1.393
Profitul net (mii MDL)	382.167	432.738	320.201	377.997	61.966	54.741

GESTIUNEA LANȚULUI DE ACHIZIȚIE A ENERGIEI ELECTRICE

STRUCTURA PROCURĂRILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ

Întreprinderile Î.C.S „Premier Energy Distribution" S.A. și Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. activează pe piața de energie electrică în calitate de operator al sistemului de distribuție și furnizor al serviciului universal de energie electrică, corespunzător.

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 de sursele menționate este achiziționată de la Furnizorului central – „Energocom" S.A., desemnat de Guvern conform prevederilor Legii nr. 107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică, să procure energie electrică de la centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie, şi a energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane şi să o furnizeze pe piața energiei electrice la prețuri reglementate.

Astfel, în 2019 Î.C.S. Premier Energy S.R.L. a procurat energie electrică în volum de 2.621,5 mil. kWh, inclusiv 18,8 % energie produsă de centralele electrice care produc din surse regenerabile de energie şi de centralele electrice de termoficare urbane, dintre care 18,5 % prin contractul de achiziție încheiat cu Furnizorul Central și 0,3 % prin contracte negociate direct cu centralele electrice care produc din surse regenerabile de energie. Procurările de energie electrică de la producătorii autohtoni în anul 2019 au înregistrat o micșorare de circa 11,6 % față de anul 2018.

Î.C.S „Premier Energy Distribution" S.A. a procurat în anul 2019 pentru acoperirea consumului tehnologic și pierderilor de energie electrică în rețelele electrice de distribuție o cantitate de 243,9 mil. kWh.

Principalii furnizori/producători de energie electrică

Furnizor	Categorie	Localitate
S.A. „EnergoCom"	Furnizor central	Chișinău
S.A. „EnergoCom"	Furnizor angro	Chișinău

În anul 2019 întreprinderile Î. C. S „Premier Energy Distribution" S.A. și Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. au procurat un volum total de energie 2.865,4 mil. kWh, cu 145,4 mil. kWh (sau 4,8 %) mai puțin decât în anul 2018.

TARIFELE ÎN VIGOARE PENTRU SERVICIILE DE DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

NOILE TARIFE PENTRU SERVICIUL DE DISTRIBUȚIE A ENERGIEI ELECTRICE

Pe 23 august 2019, odată cu publicarea în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 261–268, a intrat în vigoare Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 322/2019 din 16 august, 2019 „Privind tarifele și prețurile reglementate la energia electrică".

Rezultatul cuantificat sumar al impactului factorilor enunțați s-a concretizat în aprobarea următoarelor tarife (fără TVA):

- pentru rețelele de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV) – 12 bani/kWh), fără modificări;
- pentru rețelele de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV) – 26 bani/kWh), o diminuare cu 33 % față de tariful anterior;
- pentru rețelele de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV) – 62 bani/kWh), o creștere cu 7 % comparativ cu tariful anterior.

Noile tarife pentru serviciul de distribuție a energiei electrice au fost aprobate de către ANRE, fiind exlcuse subvențiile încrucișate între nivele de tensiune, fapt care corespunde prevederilor Legii cu privire la energia electrică, nr. 107 din 27.05.2016 (MO nr. 193-203/413 din 08.07.2016), precum și Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, nr. 64/2018 din 22.02.2018.

Tarifele pentru serviciul de distribuție aplicate în anii 2018–2019

Categorii de rețea	Hot. ANRE nr. 322/2019 din 16 august 2019, bani/kWh	Hot. ANRE nr. 201/2018 din 15iunie 2018, bani/kWh
prin rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	12	12
prin rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	26	39
prin rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	62	58

NOILE PREȚURI REGLEMENTATE PENTRU SERVICIILE DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

În data de 23 august 2019, conform Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRE nr. 322/2019 din 16 august 2019, au intrat în vigoare noile prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice.

Astfel, au fost aprobate următoarele tarife pentru consumatorii finali, instalațiile cărora sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de:

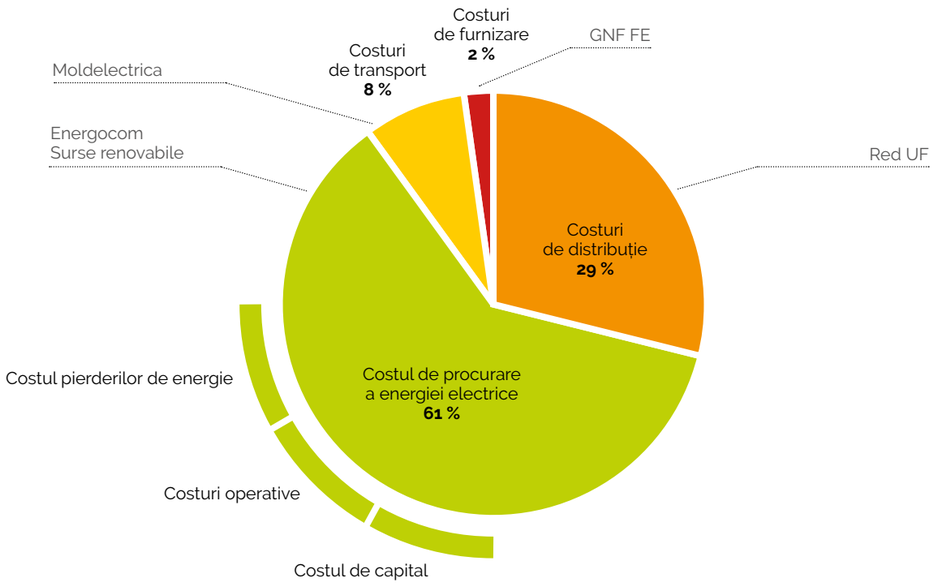
- joasă tensiune (0,4 kV) – 189 bani/kWh, o creştere cu 5,6 %, sau 10 bani/kWh;
- medie tensiune (6; 10 kV) – 153 de bani/kWh, o diminuare cu 4,6 % sau 7 bani/kWh;
- înaltă tensiune (35; 110 kV) – 138 de bani/kWh, creştere cu 3 %, sau 4 bani/kWh;

La ajustarea prețurilor pentru furnizarea energiei electrice au contribuit un șir de factori, cei mai importanți fiind:

- creșterea cu 4,5 % a evoluției cursului de schimb mediu anual al monedei naționale față de dolarul SUA (16,83 lei/USD utilizat la calculul tarifului din 2018 față de 17,58 lei/USD utilizat în tariful actual);
- majorarea cu 7 % a prețului mediu de import al energiei electrice;
- eliminarea subvențiilor încrucișate între nivele de tensiune.

Totodată, eliminarea subvențiilor încrucișate între nivele de tensiune, a generat o majorare a prețului de furnizare pentru consumatorii casnici

Componentele tarifului pentru consumatorii casnici:



și o scădere a valorii tarifului de distribuție pentru consumatorii racordați la nivelul de tensiune medie în raport cu tarifele anterioare. Acest aspect a exclus distorsiunile de pe piața energiei electrice și a asigurt un preț corect, fără surplusuri, consumatorilor conectați la nivelul de tensiune medie, care sunt producătorii produselor de primă necesitate (pâine, lactate, conserve etc.) fiind create, astfel, condiții mai favorabile privind suportarea costurilor mari pentru energia electrică, ceea ce ar trebui să contribuie corespunzător la reducerea prețurilor finale pentru aceste categorii de produse.

Ajustarea tarifelor de furnizare a energiei electrice pentru consumatorii finali a fost condiționată în cea mai mare măsură de un șir de factori externi, aflați în afara capacității de influență a operatorilor de rețea, cei mai importanți fiind costul de procurare a energiei electrice și evoluția cursului valutar,

Prețurile reglementate de furnizare a energiei electrice aplicate în anul 2019 față de 2018

Punctele de delimitare / locurile de consum	Hot. ANRE nr. 323/2019 din 16.08.2019, bani/kWh	Hot. ANRE nr. 201/2018 din 15.06.2018, bani/kWh
la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	112	106
la punctele de ieşire din rețelele electrice de transport	126	121
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	138	134
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	153	160
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	189	179

Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali în 2019 față de 2018

Categorie consumatori	2019		2018	
	mil. kWh	%	mil. kWh	%
Consumatori casnici	1.164	44,4	1.147	41,5
Consumatori noncasnici	1.457	55,6	1.620	58,5
conectați la iеșire din rețeaua de transport	24	0,9	30	1,1
conectați la 110–35 kV	14	0,6	37	1,3
conectați la 6-10kV	692	26,4	815	29,4
conectați la 0,4 kV	727	27,7	739	26,7
Total	**2.621**	**100,0**	**2.768**	**100,0**

Se atestă o diminuare a volumelor de energie electrică furnizată consumatorilor noncasnici în 2019, explicată prin migrarea unor consumatori către alți furnizori nereglementați de pe piața energiei electrice.

POLITICA DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ

POLITICA DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ

DEFINIȚII ȘI ANGAJAMENTE

Premier Energy definește responsabilitatea socială corporativă (RSC) ca pe un ansamblu de acțiuni, desfășurate în scopul stabilirii unor relații de încredere, stabile, solide și reciproc avanajoase cu grupurile sale de interes. Acestea sunt angajații Premier Energy, clienții, furnizorii și angajații antreprenorilor, acționarii, investitorii și finanțatorii, autoritățile de reglementare și alți agenți ai pieței, precum și grupurile sociale.

Politica stabilește cadrul comun de acțiune, ce ghidează comportamentul responsabil pe plan social al companiei, obiectivul său principal fiind stabilirea principiilor de acțiune și a angajamentelor asumate față de grupurile sale de interes, precum și determinarea responsabilităților și instrumentelor de monitorizare specifice în vederea asigurării îndeplinirii acesteia.

Astfel, politica definește linii de acțiune și angajamente specifice, orientate către grupurile de interes, concentrate asupra generării de valoare prin stabilirea și dezvoltarea unor principii solide de acțiune, care să permită o creștere sustenabilă pe termen lung. Pentru realizarea acestor angajamente, politica de responsabilitate socială corporativă se pune în aplicare și se completează cu politici și regulamente, menite să facă tangibile angajamentele Premier Energy și anume: Codul Etic, Politica Anticorupție, Politica pentru Drepturile Omului.

Politica de responsabilitate socială corporativă cuprinde opt angajamente asumate de către Premier Energy în acest domeniu:

- Excelență în servicii;
- Angajament pentru rezultate;
- Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor;
- Interesul pentru persoane;

- Securitate şi sănătate;
- Lanț de distribuție responsabil;
- Angajamentul pentru societate;
- Integritate şi transparență.

Schimbarea proprietarului întreprinderilor din Moldova nu a condus la abandonarea angajamentelor asumate. Premier Energy le va respecta în continuare și le va asigura continuitatea în toate aspectele activității sale de furnizare și de distribuție a energiei electrice la tarife reglementate în Republica Moldova.

Conform regulamentul său, verificarea respectării politicii de responsabilitate socială corporativă revine Consiliului de Administrație, care primește, cel puțin anual, rapoarte cu privire la implementarea și respectarea generală a respectivei politici. Totodată, acesta deleagă funcțiile sale către una dintre comisiile delegate sau constituie una, dedicată acestui scop.

PRINCIPIILE DE ACȚIUNE ALE POLITICII DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ

Politica se aplică la ambele întreprinderi, se încurajează cunoașterea și aplicarea angajamentelor și de către persoanele sau companiile/ întreprinderile antreprenoare, întrucât pot influența reputația Premier Energy.

Angajamentele şi principiile de acțiune pot fi consultate în paragrafele corespunzătoare ale acestui raport. De asemenea, documentul „Politica de responsabilitate socială corporativă" poate fi consultat pe site-urile Premier Energy Distribution și Premier Energy.

DIALOGUL CU GRUPURILE DE INTERES

Premier Energy în Moldova înțelege prin „grupuri de interes" toate acele entități sau persoane fizice, care pot fi afectate în mod semnificativ de activitatea întreprinderii şi ale căror acțiuni pot afecta capacitatea de a implementa cu succes strategiile proprii şi de a-şi 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 şi pentru succesul planurilor de afaceri.

Grupurile de interes ale Premier Energy în Moldova

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.

ACȚIUNILE DE DIALOG CU GRUPURILE DE INTERES

Acțiunile de dialog ale Premier Energy în Moldova cu grupurile de interes sunt de două tipuri:

- **acțiuni de consultare reciprocă**
  Au un caracter bidirecțional: întreprinderea şi grupurile de interes interacționează continuu în cadrul unui schimb de informație transparent în scopul îmbunătățirii şi 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 aşteptările acestora.

MODEL DE GESTIUNE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

Înțelegerea riscurilor și a oportunităților este vitală pentru a îmbunătăți modul în care o organizație gestionează procesele sale. Premier Energy identifică riscurile și oportunitățile și le prioritizează pentru a permite concentrarea eforturilor asupra celor care au cel mai mare impact. Totodată accentul se pune pe riscurile care au și o probabilitate sporită

de apariție; pentru oportunități, asupra cărora se poate acționa în mod realist pentru a îmbunătăți performanța. Nu toate riscurile și oportunitățile identificate necesită acțiuni, întreprinderea poate lua o decizie în cunoștință de cauză de a accepta riscul, fără a lua vreo măsură în afară de identificarea și evaluarea acestora.

Gestiunea riscurilor și oportunităților în tot ansamblul sistemelor de management și ale proceselor întreprinderii joacă un rol important pentru a ajuta la:

- îndeplinirea obiectivelor propuse;
- îmbunătățirea randamentului;
- îmbunătățirea modului de conducere;
- dezvoltarea unei culturi proactivă de îmbunătățire;
- îndeplinirea conformării cu legislația;
- asigurarea calității serviciilor prestate;
- îmbunătățirea încrederii și satisfacției clientului

Modelul aplicat de către Premier Energy presupune gestiunea riscurilor și oportunităților prin stabilirea, pentru cele critice, a unor linii de acțiune atribuite responsabililor și termenilor concreți pentru analiză și eventuală implementare.

Periodic se realizează monitorizarea gradului de avansare pentru fiecare linie de acțiune stabilita, cu informarea Administratorului întreprinderii. Raportul de monitorizare include detalii pentru fiecare linie de acțiune și totalul pe întreprindere, ceea ce permite managementului de vârf să evalueze performanța generală în gestiunea riscurilor și oportunităților identificate.

Monitorizarea liniilor de acțiune, de gestiune a riscurilor și oportunitaților, 31 decembrie 2019

	Linii de acțiune	Linii de acțiune la care a venit termenul	Implementate	În curs	Gradul de avansare
TOTAL	66	40	29	11	73 %

Premier Energy așteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate în identificarea riscurilor și oportunităților, prin promovarea culturii proactive de îmbunătățire.

Premier Energy, ținând cont de faptul că în cadrul întreprinderii este implementat și menținut un Sistem de Management Integrat al calității, mediului și sănătății ocupaționale și reieșind din importanța necesității gestiunii principalelor riscuri și oportunități pentru desfășurarea activității întreprinderii în termeni de eficiență și agilitate în timp, a planificat să creeze la începutul anului 2020 un comitet de gestiune al Riscurilor și Oportunităților.

Astfel formalizând prin ordin modelul de funcționare a Gestiunii Riscurilor și Oportunităților, inclusiv atribuțiile Comitetului de Gestiune a Riscurilor și Oportunităților și Unităților din cadrul întreprinderii.

Comitetul de Gestiune a Riscurilor și Oportunităților este condus de către Administratorul Întreprinderii, include Directorul Resurse și Directorul Control și Audit.

Scopul activității Comitetului de Gestiune a Riscurilor și Oportunităților este de a contribui la predictibilitate și durabilitate în activitatea operativă și financiară a companiei.

Principalele atribuții ale Comitetului de Gestiune a Riscurilor și Oportunităților după cum urmează:

- Definește cadrul principiilor și modelelor de comportament care ușurează identificarea, informarea, evaluarea și gestionarea expunerii la riscuri, precum și a oportunităților.
- Promovează în cadrul întreprinderii conștientizarea și acceptarea responsabilității în identificarea, informarea, evaluarea și gestionarea riscurilor și oportunităților.
- Gestionează principalele situații de risc și oportunități identificate, inclusiv prin organizarea de ședințe, realizarea de analize, implicarea în procesele de gestiune a diferitor unități după caz, cu elaborarea de masuri corective și preventive, și, corespunzător, de eficiență, stabilirea unităților responsabile de aplicare a măsurilor și termenelor planificate de realizare.
- Deciziile aprobate de către Comitetul de Gestiune a Riscurilor și Oportunităților sunt de aplicare obligatorie în cadrul întreprinderii.
- Monitorizează în caz de necesitate modul de respectare a deciziilor stabilite, Unitățile din cadrul întreprinderii fiind obligate să prezinte măsurile aplicate și comentarii adiționale după caz, inclusiv în aspecte de respectare a termenelor stabilite.

Sarcinile obligatorii pentru toate Unitățile din cadrul întreprinderii sunt:

- De a informa Comitetul de Gestiune a Riscurilor și Oportunităților referitor la situațiile de risc care le observă.
- De a informa Comitetul de Gestiune a Riscurilor și Oportunităților referitor la oportunitățile care le observă.

Premier Energy consideră o prioritate îndeplinirea indicatorilor de calitate stabiliți prin Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea Nr. 282 din 11.11.2016. Respectiv, în 2019, similar anilor anteriori, acești indicatorii au fost monitorizați prin includerea lor în planificarea operativa a întreprinderii. Cu începre din 2020 s-a planificat să se asocieze şi riscuri documentate pentru neîndeplinirea acestora. De asemenea, pentru indicatorii SIG, începând cu 2020 este planificat a asocia riscurile/oportunitățile aferente.

ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ

EXCELENȚĂ ÎN SERVICII

Clientul este în centrul activităților Premier Energy. Angajată într-un dialog activ, compania tinde mereu spre oferirea unui răspuns prompt și eficient, prestând un serviciu și o experiență excelentă clienților săi, care, pe lângă faptul că îndeplinesc cerințele legale, corespund, de asemenea, nevoilor lor și respectă angajamentele asumate voluntar de către companie.

Angajamente:

- Îmbunătățirea continuă a siguranței, fiabilității și competitivității tuturor serviciilor, cu oferirea celor mai înalte nivele de calitate posibile, 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 Premier Energy la nevoile acestora.
- Facilitarea operațiunilor efectuate de către clienți cu ajutorul unui sistem simplu și eficient. Oferirea unor servicii inovatoare, care să promoveze eficiența energetică și să contribuie la sustenabilitatea societății.
- Aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări eficiente, sigure și sustenabile.

O ETAPĂ DE PROVOCĂRI ȘI OPORTUNITĂȚI DE CONSOLIDARE ȘI CREȘTERE

În 2019 cea mai mare întreprindere privată de furnizare a energiei electrice în Republica Moldova, Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a devenit Î.C.S. Premier Energy S.R.L.

Noii acționari, noua denumire și marcă nu au afectat în nici un fel relatiile contractuale ale întreprinderii cu clienții săi. Compania a continuat să-și onoreze plenar toate angajamentele și obligațiunile asumate.

În 2019 au fost încheiate 11.128 de contracte noi cu consumatorii casnici. La 31 decembrie 2019 procentul încasărilor a constituit 99,98 % din valoarea totală facturată.

Din totalul plăților încasate, 71,56 % au fost efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 23,73 % prin oficiile poştale, iar 4,39 % prin oficiile comerciale ale Î.C.S „Premier Energy" S.R.L.

La fiecare 100.000 de facturi emise au fost înregistrate, în medie, 580 de recalculări.

La fiecare 100.000 de clienți au fost înregistrate, în medie, 389 de reclamații.

Din cele circa 3.350 de petiții recepționate lunar, 21 % sunt expediate prin poştă, 37 % se transmit personal, 25 % prin e-mail, 9 % prin internet, 2 % prin fax şi 6 % prin alte modalități identificate.

> Lunar serviciul telefonic de 24 de ore (OT24H) a înregistrat, în medie, până la 57.200 de apeluri sau până la 2.000 de apeluri zilnice.

Și în anul 2019 furnizorul de energie a continuat să-și felicite consumatorii cu ocazia sărbătorilor de iarnă și pascale pe pagina sa web, pe rețeaua de socializare Facebook, prin intermediul sms-urilor, mesajelor vocale automate la telefon precum și prin email.

ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII SERVICIILOR

Sporirea calității deservirii clienților constituie o prioritate în activitatea curentă a furnizorului de energie și în acest sens au fost realizate o serie de acțiuni îndreptate spre eficientizarea relației client – companie pe un fundal de interes reciproc cu accent pe comunicarea interactivă.

Astfel, pe site-ul **www.premierenergy.md** clienții pot beneficia de următoarele facilități:

- abonarea la serviciul de expediere prin e-mail a copiei facturilor și a avizelor despre existența unor datorii. Abonamentul este gratuit și poate fi activat, de asemenea, prin intermediul oficiul telefonic la numărul 022 43 11 22 sau printr-un e-mail la **servicii_client@premierenergy.md**;
- expedierea în adresa furnizorului a oricărei solicitări sau reclamații, completând formularele existente, acestea fiind automat recepționate spre examinare și soluționare;
- programarea pentru audiență la oficiul comercial în ziua și la ora comodă lor, pentru aceasta având la dispoziție orarul de funcționare a acestuia;
- informarea despre lucrările programate în rețelele electrice pentru următoarele trei zile;
- serviciul „Oficiul virtual";
- serviciul „Plăți on-line";
- participarea la sondajul de satisfacție a clientului efectuat de către companie pentru evaluarea procesului de deservire a consumatorilor.

Oficiul telefonic oferă clienților oportunitatea informării selective prin intermediul meniului vocal robotizat IVR, fără implicarea operatorului, care oferă informații consumatorilor în timp real. Astfel, clientul poate afla despre existența datoriilor la o adresă concretă, intervalele temporare ale lucrărilor programate, cauzele absenței acesteia în cazul avariilor și perioada estimativă de repunere a serviciului.

Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă și clientul în orice moment poate decide dacă să intre în legătură directă cu un operator.

Toate întrebările legate de activitatea întreprinderii, inclusiv privind plata facturilor pot fi adresate prin următoarele canale de comunicare:

- la Oficiul telefonic la numărul interurban 022 43 11 22 sau la cel local indicat în factură;
- prin e-mail: **servicii_client@premierenergy.md**;
- prin fax: 022 43 16 76;
- chat online: **www.premierenergy.md**
- facebook: **https://www.facebook.com/premierenergymoldova**

Pentru informarea clienților, a fost derulată o campanie cu privire la modul de achitare automată de pe cardul bancar („plăți programate"). În cadrul campaniei s-a reiterat că în baza unui contract de deservire, încheiat între client și bancă, aceasta poate deconta automat de pe contul de card valoarea sumei indicată în factura electronică, transmisă băncii de către furnizor. În acest scop au fost distribuite 5.000 de broșuri în oficiile comerciale, au fost expediate 47.893 de mesaje prin e-mail și 28.600 mesaje prin apeluri automate la telefonul fix.

SERVICIUL „CABINET PERSONAL"

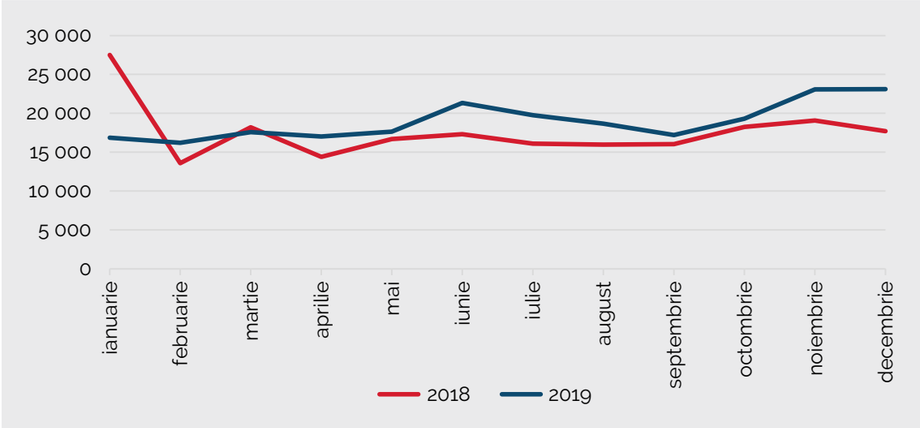
Consumatorii Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. pot opta pentru serviciul „Cabinet personal" în regim on-line. Pentru aceasta este necesar să se înregistreze gratuit prin accesarea paginii **www.premierenergy.md**.

Odată înregistrat, clientul poate consulta pe profilul personal informații despre 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.

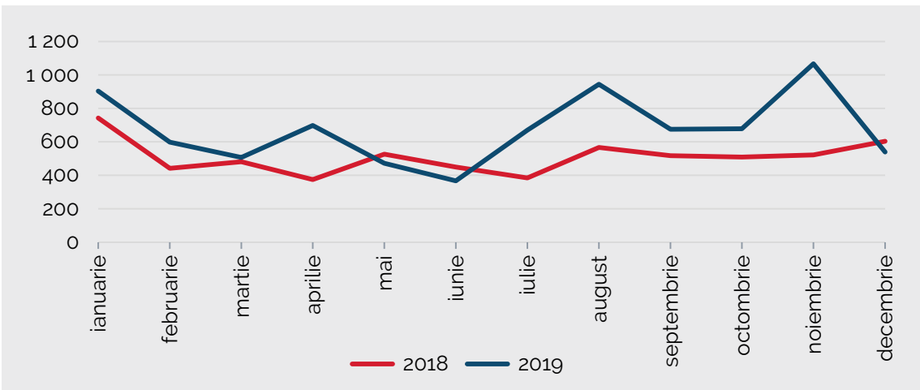
COMUNICAREA CU CLIENȚII PRIN PAGINA WEB

Chat-ul implementat pe pagina **www.premierenergy.md** este un instrument suplimentar pentru a oferi răspuns la întrebările clienților în regim on-line. În 2019 au fost înregistrate, în medie, 677 de consultări on-line pe lună.

Statistica vizitelor pe pagina **www.premierenergy.md** reflectă menținerea și chiar creșterea tendinței de accesare:



Utilizarea Chat-ului de către clienți

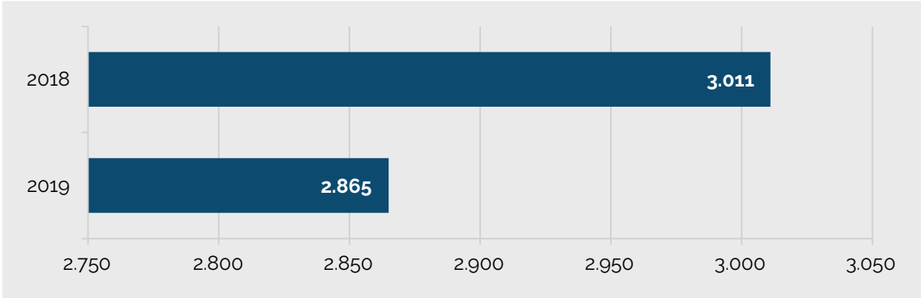


CONSULTAREA DATORIEI

Clienții pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

- site-ul **www.premierenergy.md** serviciul „Cabinet personal"
- prin abonare la serviciul de recepționare a facturii şi informații referitoare la datorii prin e-mail;
- prin sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- prin smartphone, abonându-se gratis la acest serviciu pe site-ul **www.factura.md**;
- prin telefon la OT24h, consultând operatorul;
- vizitarea oficiului comercial.

Volumul total de cumpărări acordat (GW)



REZULTATELE STUDIULUI PRIVIND 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.

Sondajul efectuat în 2019 a indicat următoarele rezultate privind gradul de satisfacție față de serviciile prestate de furnizor:

- 90,31 % – deservirea de către Oficiul Telefonic 24 de ore;
- 90,14 % – deservirea în Oficiile Comerciale;
- 91,53 % – încheierea contractelor în Oficiile Comerciale.

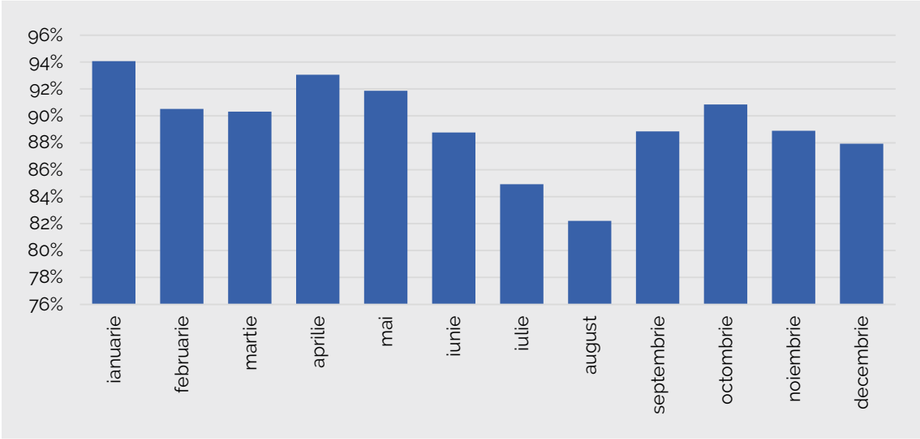
Controlul calității deservirii clienților se efectuează, de asemenea, prin analiza reclamațiilor clienților, expediate întreprinderii prin scrisori pe hârtie și în format digital, transmise verbal sau înscrise în Registrul de reclamații din centrele de deservire.

Rezultatele sondajului pentru 2019 indică faptul că:

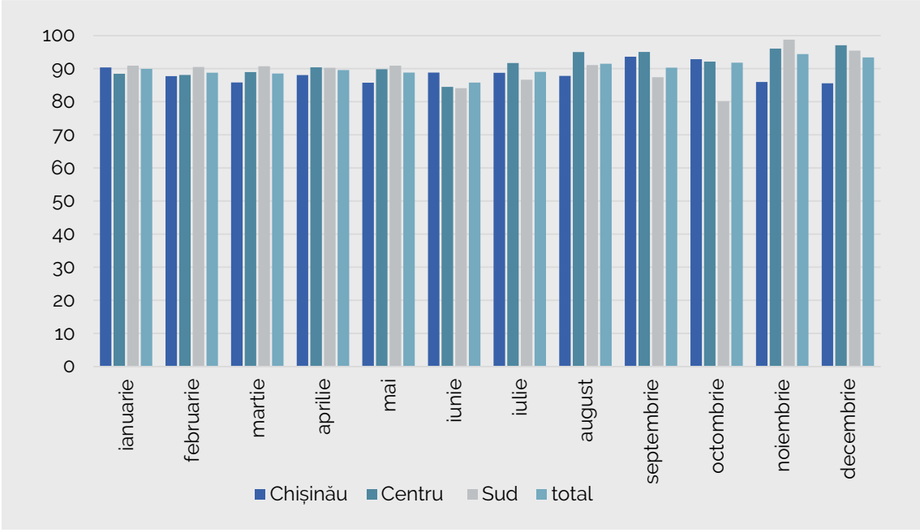
- 85 % din clienți sunt satisfăcuți de procesul de examinare a reclamațiilor legate de activitatea companiei;
- în 82 % din cazuri reclamația este soluționată după prima adresare;
- 83 % constituie aprecierea calității răspunsurilor la reclamațiile scrise.

În afară de comentarii și observații, clienții mai fac și referințe apreciative în adresa angajaților.

Nivelul satisfacției clienților privind calitatea serviciilor prestate de Premier Energy în Moldova



Indicele de satisfacție privind deservirea în oficiile comerciale, defalcat pe districte

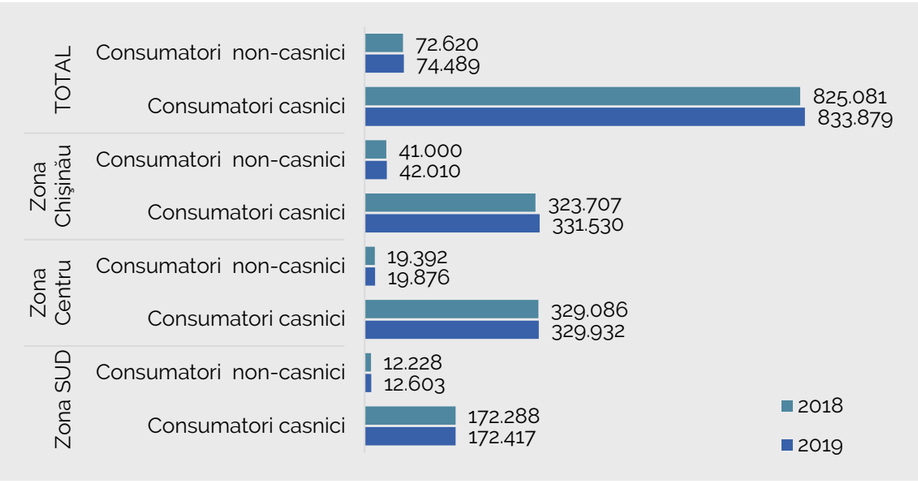


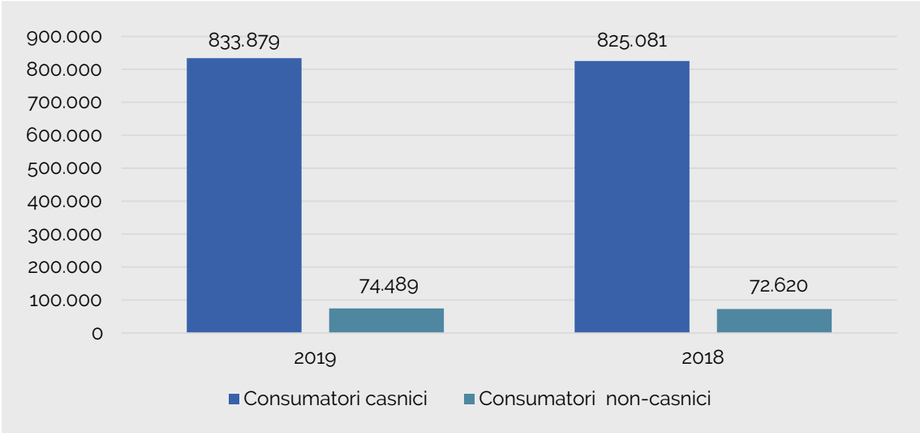
Numărul locurilor de consum deservite de Î.C.S. Premier Energy S.R.L.

Numărul total de NLC, defalcat pe districte

	Categorii de consumatori (NLC)	2019	2018
Zona Chişinău	Consumatori casnici	331.530	323.707
	Consumatori non-casnici	42.010	41.000
	Total	**373.540**	**364.707**
Zona Centru	**Categorii de consumatori (NLC)**	**2019**	**2018**
	Consumatori casnici	329.932	329.086
	Consumatori non-casnici	19.876	19.392
	Total	**349.808**	**348.478**
Zona Sud	**Categorii de consumatori (NLC)**	**2019**	**2018**
	Consumatori casnici	172.417	172.288
	Consumatori non-casnici	12.603	12.228
	Total	**185.020**	**184.516**
TOTAL	**Categorii de consumatori (NLC)**	**2019**	**2018**
	Consumatori casnici	833.879	825.081
	Consumatori non-casnici	74.489	72.620
	Total	**908.368**	**897.701**

Categorii de consumatori

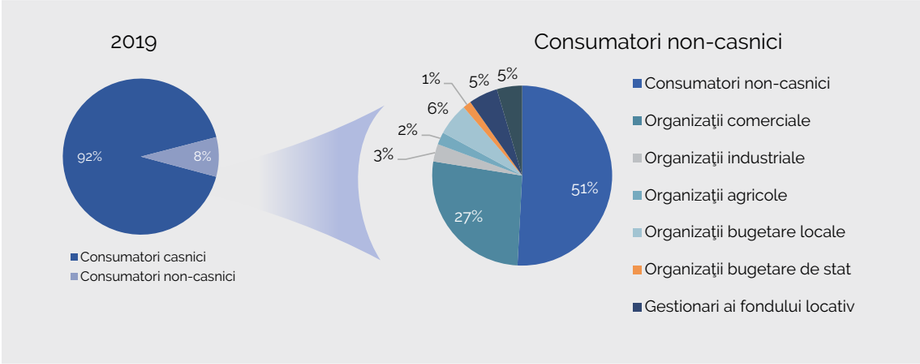




Categorii de consumatori

Categorii de consumatori (NLC)	2019	2018
Consumatori casnici	833.879	825.081
Consumatori non-casnici	74.489	72.620
Organizații comerciale	39.133	37.998
Organizații industriale	4.637	4.641
Organizații agricole	3.230	3.109
Organizații bugetare locale	8.540	8.051
Organizații bugetare de stat	2.218	2.229
Gestionari ai fondului locativ	7.645	7.441
Clienți mari	6.664	6.685
Altele	2.422	2.466
Total	**908.368**	**897.701**

Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori



PROIECTUL „EFICIENȚA ENERGETICĂ” 2019

Premier Energy în Moldova desfăşoară activități de promovare a eficienței energetice, acestea fiind inițiate în cadrul Proiectului „Eficiența Energetică” pentru susținerea Programului Național pentru Eficiența Energetică 2019–2021.

Scopul principal al proiectului este de a promova cultura eficienței energetice, de a insufla clienților încredere în forțele proprii referitor la oportunitatea şi posibilitățile de economisire a energiei şi 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 economiseşte şi consumă mai puțin, este solvabil şi poate achita constant facturile. Totodată, aceasta contribuie la fidelizarea clientului şi menținerea unei relații de lungă durată.

> Utilizarea eficientă a energiei conduce la economisirea resurselor și a bugetelor, protecția mediului ambiant, securitate energetică.

Echipa proiectului „Eficiența Energetică” Premier Energy în Moldova a participat pentru al șaptelea an consecutiv la expoziția internațională specializată „Moldenergy-2019”, 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, cum ar fi contoare, transformatoare, elemente de conexiune și altele, care se comercializează prin intermediul oficiilor sale comerciale.

Pe parcursul anului 2019 echipa proiectului a distribuit diverse materiale promoționale, informații şi a oferit consultanță privind importanța implementării soluțiilor de eficiență energetică, aducând în atenția clienților argumentul suprem al eficienței energetice, care constă în capacitatea persoanelor de a reduce în mod esențial cheltuielile pentru energie, ceea ce înseamnă economisirea banilor, protecția mediului ambiant şi securitate energetică.

De asemenea au fost postate periodic pe rețeaua de socializare Facebook Premier Energy în Moldova recomandări de eficiență energetică, acestea fiind apreciate de utilizatori.

Activitățile Proiectului „Eficiența Energetică” sunt orientate nu numai către clientul extern, ci și către cel intern. În anul 2019 a fost organizata Ziua a Eficienței Energetice, o campanie internă de promovare în rândul angajaților companiei a consumului eficient şi responsabil de energie electrică la locul de muncă și în viața de zi cu zi în familie.

EXPERIMENT COMPORTAMENTAL DE ECONOMISIRE A ENERGIEI ELECTRICE

Experimentul a fost desfășurat de PNUD Moldova și Premier Energy, pe parcursul a 30 de zile. În această perioadă 20.000 de gospodării din Chișinău și-au redus cu 2 % consumul de electricitate numai pentru că au fost informați că vecinii lor primesc facturi mai mici sau consumă mai puțin.

PNUD Moldova a încheiat un parteneriat cu furnizorul de energie și Behavioral Insights Team pentru a reduce consumul de electricitate în Chișinău și, contribuind la diminuarea volumului emisiilor dăunătoare de la centralele electrice. Pentru asta, au fost elaborate două modele

> 20.000 de gospodării din Chișinău și-au redus cu 2 % consumul de electricitate,

de scrisori: una dintre ele compara consumul de energie a unei gospodării în KWh, în raport cu „gospodăria vecină, eficientă din punct de vedere energetic", iar cealaltă făcea referință la suma facturii. Mesajele au fost testate înainte de expediere, pentru a vedea în ce măsură încurajează la economisirea energiei electrice. Campania a fost inspirată din succesul programului Opower din Statele Unite.

Eficiența scrisorilor a fost testată prin utilizarea studiul randomizat. Furnizorul a identificat aproximativ 127.000 de gospodării care au consumat mai multă electricitate decât media pe țară pentru primele trei luni ale anului 2019. Subiecții experimentului au fost împărțiți aleatoriu în trei grupuri. Două grupuri de câte aproximativ 10.000 de persoane au primit unul din cele două modele de scrisori. Celorlalte 107.000 gospodării nu le-au fost trimise scrisori.

În rezultat, s-a constatat că cei care au primit scrisoarea au redus consumul de electricitate cu aproximativ 2 % în luna următoare, comparativ cu cei care nu au primit mesaje. Nu s-au constatat diferențele statistice semnificative între impactul celor două modele de scrisori.

Conținutul scrisorilor și designul experimentului au fost elaborate în parteneriat cu Behavioural Insights Team (BIT). BIT a fost înființat în 2010 în cadrul Guvernului Marii Britanii și a fost prima instituție de stat din lume dedicată aplicării științelor comportamentale. BIT s-a detașat de guvernul britanic în 2014 și a devenit o companie de consultanță comportamentală, care ajută guvernele și organizațiile să utilizeze știința comportamentală la formularea politicilor publice și a obiectivelor sociale.

Experimentul a fost gestionat de Laboratorul pe Inovații al PNUD Moldova, ca parte a strategiei de implicare a sectorului privat în realizarea Agendei 2030 și a celor 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD), și finanțat de Facilitatea Globală a PNUD pentru Inovații și Gas Natural Fenosa Furnizare Energie.

Obiective propuse pentru anul 2019		Obiective propuse pentru anul 2020
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 în atenția clienților în OC pe baza de chestionar	●	Menținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților pe bază de chestionar.

Legendă:

● *îndeplinit* ● *parțial îndeplinit* ● *neîndeplinit*

ANGAJAMENT PENTRU REZULTATE

ANGAJAMENT PENTRU REZULTATE

Acționarii și investitorii Premier Energy constituie unul dintre principalele grupuri de interes ale companiei. Dezvoltarea unui model solid de afaceri cu potențial de creștere internațională și gestionarea adecvată a riscurilor, care să garanteze sustenabilitatea pe termen lung, sunt două dintre aspectele cheie ale afacerii.

ANGAJAMENTE:

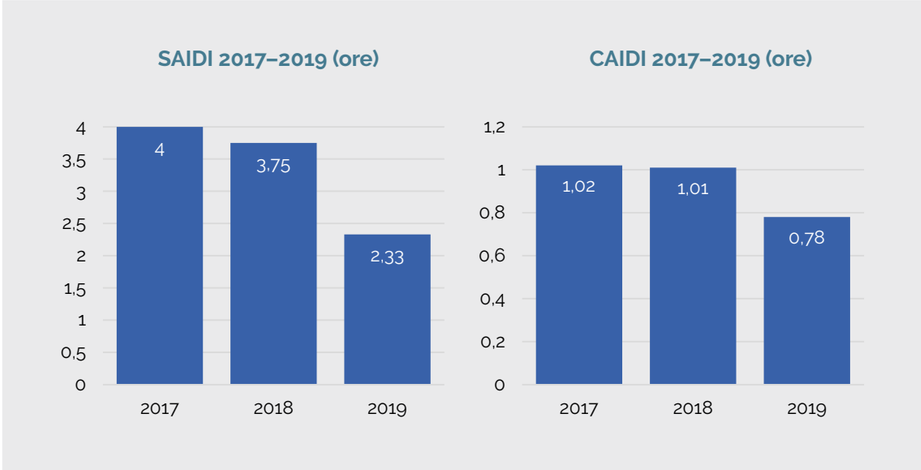
- Depunerea eforturilor necesare pentru obținerea unei rentabilități susținute, corespunzător resurselor investite.
- Promovarea alocării și managementului eficient al resurselor în cadrul procesului de îmbunătățire continuă a proceselor.
- Garantarea faptului că la luarea deciziilor se ține cont de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

INVESTIȚII

An de an Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. desfășoară proiecte de renovare a rețelelor electrice conform planului investițional aprobat de ANRE pentru îmbunătățirea eficienței și pentru creșterea calității serviciilor. Dincolo de beneficiile evidente pentru clienți și de efectul pozitiv asupra rezultatelor operaționale ale companiei, acest efort se reflectă și în contribuția directă la dezvoltarea economiei moldovenești.

Datorită lucrărilor investiționale desfășurate, a eficientizării inspectărilor instalațiilor electrice în teren și prioritizării eforturilor și lucrului pe liniile aeriene de tensiune medie, în anul 2019 indicatorul SAIDI (durata medie anuală a întreruperilor per client) a constituit 2,33 ore – cu 1,42 ore mai puțin față de anul precedent, acest lucru având un impact direct asupra

calității furnizării energiei electrice. De asemenea și indicatorul SAIFI *(System Average Interruption Frequency Index)* a înregistrat o descreștere până la valoarea de 3 ore față de 3,70 ore în 2018, iar indicatorul CAIDI *(Customer Average Interruption Duration Index)* a înregistrat 0,78 ore în comparație cu 1,01 ore în anul precedent.



În 2019, pierderile din rețea au fost de 8,1 %. Dacă ne amintim în anul 2000 acestea constituiau 32,3 %, în 2010 – 13,7 %, iar în 2014 – 9,5 %.

Pe parcursul anului 2019 Î.C.S „Premier Energy Distribution" S.A. a investit peste 39 de milioane de lei în instalațiile electrice de tensiune înaltă, printre acestea enumerându-se modernizarea Stației electrice de distribuție 110/10 kV Ciocana Nouă și PDC-7 Uzinelor, prin înlocuirea echipamentelor electromecanice cu cele pe bază de microprocesoare, de ultimă generație, performante și sigure. Acestea asigură o mai mare eficiență economică pentru întreținere şi o durată considerabilă de funcționare, sporind, astfel, fiabilitatea alimentării cu energie electrică a consumatorilor și a dezvoltării sistemului electroenergetic în ansamblu.

Pentru îmbunătățirea calității serviciilor, a securității şi siguranței procesului continuu de livrare a energiei electrice operatorul de distribuție a realizat lucrări de renovare a rețelelor de Tensiune Medie și Joasă, implementând un volum considerabil de lucrări conform planului de investiții pentru anul 2019 în valoare de 167,9 milioane de lei. Astfel, au fost renovate peste 350 km de linii aeriene şi subterane de tensiune medie şi joasă, au fost desfășurate activități de modernizare a arhitecturii rețelelor de tensiune medie prin instalarea separatoarelor de tip XS, RLND, întrerupătoarelor telecontrolate și întrerupătoarelor de sarcină de tipă VNA etc, la consumatorii casnici au fost înlocuite peste 16.000 de contoare și montate alte aproximativ 8.000 de contoare.

Toate aceste lucrări contribuie la întreținerea și dezvoltarea rețelelor electrice și instalațiilor de distribuție, asigurând, astfel, o înaltă calitate a lucrărilor realizate.

Pe parcursul anului 2019 **investițiile transferate** în exploatare de **Î.C.S. „Premier Energy" 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 şi a necesităților consumatorilor finali.

STRUCTURA INVESTIȚIILOR TRANSFERATE ÎN EXPLOATARE, 2019

- Investiții în tehnica de calcul, telecomunicații - 484 de mii de lei (91 %);
- Investiții în imobilizări necorporale – 46 de mii de lei (9 %).

Obiective realizate, 2019:

- înlocuirea echipamentului uzat moral şi fizic;
- optimizarea modului de consum a energie electrice.

Valoarea investițiilor transferate în exploatare în anul 2019 a fost de 530 de mii de lei, amortizarea aferentă acesteia fiind de 149 de mii de lei, cu impactul asupra prețurilor reglementate de furnizare de 0,0054 bani/kWh.

*A se vedea detaliat *Raportul privind activitatea de furnizare a energiei electrice pentru anul 2019 al Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L.*

Valoarea **investițiilor executate** de **Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.** în anul 2019 constituie 260.206 mii lei, cu uzura și amortizarea aferentă acestuia de 9.762 mii lei.

> Impactul investițiilor executate în 2019 asupra tarifelor finale, aplicând un WACC de 10,39 %, constituie 1,33 bani/kWh.

Totodată, este de menționat faptul că 93 % din valoarea totală a investițiilor a fost direcționată exclusiv spre construcția şi 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, etc.

STRUCTURA INVESTIȚIILOR DATE ÎN EXPLOATARE, 2019:

- construcții de noi rețele în valoare de 7.496 mii lei (2,9 %);
- rețele existente – 216.873 mii lei (83,3 %);
- mijloace de transport, mașini, mecanisme, utilaje mecanice – 6.321 mii lei (2,4 %);
- echipamente de măsurare, aparate de control și diagnostică – 14.227 mii lei (5,5 %);
- clădiri și construcții, inclusiv aferente rețelelor electrice – 6.316 mii lei (2,4 %);
- tehnica de calcul și telecomunicații – 198 mii lei (0,1 %);
- imobilizări necorporale – 7.928 mii lei (3,0 %);
- alte investiții legate de activitatea licențiată – 844 mii lei, (0,3 %).

Obiective realizate, 2019:

- asigurare acces la rețeaua electrică pentru 817 solicitanți;
- extinderea rețelelor electrice de distribuție în valoare de 7.496 mii lei;
- reconstrucția, renovarea și reabilitarea rețelelor electrice de distribuție în sumă de 216.873 mii lei;
- îndeplinirea prescripțiilor Inspectoratului Energetic de Stat și asigurarea securității în instalațiile electrice;
- înnoirea parcului auto;
- reconstrucția, renovarea şi reabilitarea rețelelor electrice interne din blocurile de locuit;
- centralizarea rețelelor electrice, în valoare de 2.649 mii lei;
- asigurarea nivelului corespunzător al tensiunii (ΔU mare) și înlăturarea devirilor de la normele de securitate electrică, prin extragerea contoarelor din zona rurala, în valoare de 26 de mii de lei;
- crearea sistemelor de evidentă a energiei electrice la noii consumatori prin instalarea chipamente de măsurare a energiei electrice la 8.471 de consumatori casnici;
- înlocuirea contoarelor cu termen expirat de exploatare la consumatorii casnici;
- achiziția instrumentelor și dispozitivelor pentruasiguraea continuă a activitatății de mentenanță.

**A se vedea detaliat *Raportul privind activitatea desfășurată de către operatorul sistemului de distribuție Î.C.S. Premier Energy Distribution S.A.*

ANGAJAMENT PENTRU REZULTATE

ÎNTREȚINEREA ȘI DEZVOLTAREA INSTALAȚIILOR DE DISTRIBUȚIE

Pe parcursul anului 2019 activitățile Direcției de Operare a Rețelelor de Tensiune Joasă, Medie și Înaltă au fost orientate spre îmbunătățirea calității serviciilor, securității şi siguranței livrării energiei electrice, prin intermediul planurilor de întreținere, renovare și dezvoltare a instalațiilor existente de distribuție.

Pe parcursul anului 2019, lunar au fost organizate ședințe tehnice ale direcției Operarea rețelelor de tensiune joasă, medie, înaltă în cadrul cărora se analizau rezultatele obținute din ultima lună de gestiune la nivel de sector/centru de muncă, fiind monitorizată îndeplinirea indicatorilor de calitate şi securitate în fiecare centru de muncă.

Toate activitățile realizate au avut scopul reducerii constante a 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 permit pe viitor reducerea declanșărilor avariate, minimizând impactul asupra consumatorului.

PLAN ADIȚIONAL DE INVESTIȚII

Pentru îmbunătățirea calității energiei electrice și soluționarea petițiilor parvenite din partea consumatorilor pe parcursul anului 2019 au fost realizate un șir de lucrări investiționale de mentenață, renovare și dezvoltare a rețelelor electrice.

În acest sens, au fost renovate 351,603 km de linii aeriene şi subterane de tensiune medie şi joasă dintre care:

- LEA 0,4 kV – 265,387 km;
- LEA 10 kV – 56,987 km;
- LEC 0,4 kV – 7,090 km;
- LEC 10 kV – 22,139 km.

Cele mai lungi şi relevante trasee de linii aeriene de 0,4/10 kV au fost renovate în localitățile Cojuşna Centrul de Muncă Strășeni – 3,567 km (Punctul de Distribuție Central nr. 458 F-1,2,4), Ciufleşti, CM Căuşeni – 4,369 km (PDC-580 F-1,2,3), Cazaclia, CM Ceadîr Lunga – 3,444 km (PT-400 F-1,2), Colonița, CM Chişinău – 3,307 km (PT-9299 F-1,2,3), Vorniceni, CM Strășeni – 5,388 km (Punctele de Transformare nr. 332, 334, 335 fiderele 2,3,4), Ivanovca, CM Hînceşti – 4,640 km (PT-256 F-1,2), Sărata Galbenă, CM Leova– 2,258 km (PT-191 F-2), precum şi în alte localități.

Au fost reconstruite și substituite panouri metalice la 48 de centre de transformare în scopul reabilitării parametrilor tehnici a instalațiilor pentru prevenirea declanșărilor în tensiunea medie. Pentru asigurarea unei furnizări regulamentare, cu respectarea normelor de securitate, au fost renovate 12 edificii ale centrelor de transformare, ceea ce a

contribuit la reducerea numărului de avarii și reclamații. De asemenea, pentru evitarea penetrării precipitațiilor în instalațiile electrice, ceea ce inevitabil duce la defecțiuni a echipamentului și în consecință la înrăutățirea indicilor de calitate în procesul furnizării energiei electrice, s-au renovat 29 de acoperişuri, 34 de uși la 18 centre de transformare, 8 îngrădiri, 16 grile de ventilare, precum și 8 canale de cablu cu capace noi în scopul îmbunătățirii fiabilității rețelelor și continuității furnizării energiei electrice, creând dificultăți, în așa mod, pentru accesul persoanelor străine.

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 1.212 piloni putrezi în sectoarele Anenii Noi și Orhei din zona Centru pe o lungime de 25,436 km.

În vederea reconfigurării structurilor rețelelor de distribuție și încorporării 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, în așa mod au fost instalate:

- separatoare fuzibile de tip XS (Cut-Out) – 15 unități;
- separatoare telecontrolate la distanță ITC – 2 unități;
- construite 8,210 km de LEA – 10 kV și LEC – 10 kV,

dintre care:

- LEA 10 kV – 6,769 km;
- LEC 10 kV – 1,441 km.

În așa mod au fost construite trasee de 0,362 km de LEA-10 kV în localitatea Horjești din CM Hîncești (PDC-128 F-5), 2,236 km în CM Ialoveni (PDC-108 F-8), 1,243 km în localitatea Cârpeşti (PDC-250 F-17) şi 0,455 km în localitatea Cania (PD-1 F-7) din CM Cantemir, precum şi 2,088 km în localitatea Manta, CM Cahul (PDC-202 F-23).

EXTINDEREA INSTALAȚIILOR DE DISTRIBUȚIE

În vederea dezvoltării liniilor aeriene de tensiune medie și joasă pe parcursul anului 2019 au fost construite 22,701 km. de linii aeriene de tensiune medie şi tensiune joasă:

- LEA 0,4 kV – 20,287 km;
- LEA 10 kV – 2,414 km.
- De asemenea, au fost montate 8 centre de transformare în scopul asigurării furnizării energiei electrice în noile zone rezidențiale a localităților. Activitatea a fost desfășurată în baza Regulamentului cu privire la furnizarea energiei electrice și a Regulamentului cu privire la extinderea rețelelor electrice.

Lucrări de construcție în liniile electrice aeriene de 0,4/10 kV au fost realizate în localitățile Mândra CM Teleneşti – 1,878 km (PT-321 F-1,2,3), Hănăsenii Noi, CM Leova – 1,712 km (PT-426 F-1,2), Rezeni, CM Ialoveni– 1,354 km (PT-332 F-2), or. Hînceşti, CM Hînceşti – 4,407 km (PT-1066 F-1,2,3), Tohatin, CM Chişinău – 0,782 km (PT-9250 F-1), precum şi în alte localități.

CONTROLULUI ENERGETIC

În domeniul controlului energetic au fost desfăşurate activități îndreptate atât spre îmbunătățirea indicatorilor de evidență, cât şi spre îmbunătățirea securității instalațiilor şi eficienței energetice.

Conform planului de modernizare şi îmbunătățire a calității de măsurare au fost desfăşurate următoarele activități:

- înlocuirea contoarelor la consumatori casnici – 16.392 unități;
- montarea contoarelor la clienți casnici noi – 7.985 unități;
- centralizarea contoarelor în edificii şi case departamentale – 742 locuri de consum;
- normalizări în urma renovării instalațiilor – 11.031 locuri de consum.

Planul anual de investiții prevăzute inițial pentru rețelele de tensiune medie şi joasă a fost depășit:

	realizat, mil. lei	planificat, mil. lei
Rețele TM / TJ	146.274	142.665
Control energetic	25.927	26.508
Echipament	1.265	1.291
Total TM/TJ:	173.466	170.464

EXECUTAREA LUCRĂRILOR DE RENOVARE

În luna decembrie 2019 au fost finalizate lucrările de renovare a liniilor electrice aeriene de tensiune înaltă. Au fost substituiți 80 de piloni din beton armat în LEA-110 kV CET-2 – Cricova (15), LEA-35 kV Holercani – Susleni (7), LEA-35 kV Comrat – Vişniovca (14), LEA-35 kV Volontiri-Saiți (6), LEA-35 kV Ştefan Vodă – Talmaza Rurala (18), LEA-35 kV Călăraşi-Lozova (13) şi LEA-110 kV Dubăsari – Vadul lui Vodă (7).

Au fost renovate 3 transformatoare de putere în stațiile de transformare de tensiune înaltă 35/110 kV şi achiziționat un transformator nou, valoarea cărora a constituit circa 7 milioane de lei.

Au fost renovate celulele de 10 kV cu înlocuirea a 53 de întrerupătoare cu ulei pe întrerupătoare cu vid şi a fost modernizat echipamentul

protecțiilor prin relee şi automatizări la PDC-8 Ciocana şi 14 întrerupătoare la PD-102.

Au fost înlocuite 3 intrerupătoare de 110/10 kV cu adoptarea protecțiilor prin relee şi telecontrol existente în PDC-41 Vadul lui Vodă.

Au fost executate lucrările de renovare a protecțiilor 1T şi 2T în PDC-7 Uzinelor.

La conceptul de renovare a părților constructive au fost renovate canalul de cablu la PDC-27 Compex, portalul în PDC-5 Electromaşina, edificiul PDC-40 Stăuceni şi acoperişurile la 2 puncte de distributie centrale.

> Planul anual de investiții prevăzut pentru tensiunea înaltă, aprobate pentru anul 2019, a fost realizat în proporție de 95 %: 33.818 mii lei investiți față de 35.546 lei planificați inițial.

În ceea ce privește lucrările de mentenanță şi reparație a instalațiilor electrice din sectoare, cele mai importante tipuri de utilaje reparate pe parcursul anului 2019 au fost LEA 10/6/0,4 kV, liniile electrice subterane de 10/6/0,4 kV, PT 10/6/0,4 kV (V-41, V-42, K-41, K-42, KTP, KTPP, KTPN).

ÎNDEPLINIREA PLANULUI DE CHELTUIELI

Planul de cheltuieli în retelele de tensiune medie și joasă la sfârșitul lunii decembrie 2019, de asemenea a fost depășit, constituind 164.372 mii lei fata de 162.326 mii lei planificați.

Mentenanta TM/TJ – 106.905 mii lei față de 105.190 mii lei planificați;
Controlul Energetic – 57.467 mii lei față de 57.136 mii lei planificați.

Această depășire a planului de cheltuieli pentru anul 2019 s-a datorat executării lucrărilor de întreținere şi reparație a liniilor subterane şi inspectării acestora din cauza vechimii lor şi detectării unui număr mare de defecte în sectorul Chişinău. De asemenea, s-a dat prioritate lichidării neconformităților şi avariilor produse în instalațiile electrice, precum şi defrişării copacilor ca rezultat a numărului de defecte în liniile electrice aeriene de 0,4 kV şi solicitărilor de avarie.

O depășire nesemnificativă a planului de cheltuieli s-a înregistrat şi în rețelele de tensiune înaltă. Către sfârşitul lunii decembrie 2019 cheltuielile suportate au fost de 9.471 mii lei fața de 9.439 mii lei bugetați.

La sfârșitul lunii decembrie 2019 s-a redus timpul mediu de rezolvare a ordinelor de lucru cu 0,48 zile față de aceeași perioadă a anului 2018. În 2018 acest indicator a fost de 3,41 zile, iar în 2019 de 2,93 zile. Reducerea acumulată s-a datorat faptului că o mare parte a

personalului contractat, precum și inspectorii din întreprindere au depus eforturi susținute la rezolvarea situațiilor de avarie, inclusiv și a consecințelor rămase ca urmare a condițiilor atmosferice nefavorabile și a calamităților naturale produse pe parcursul anului.

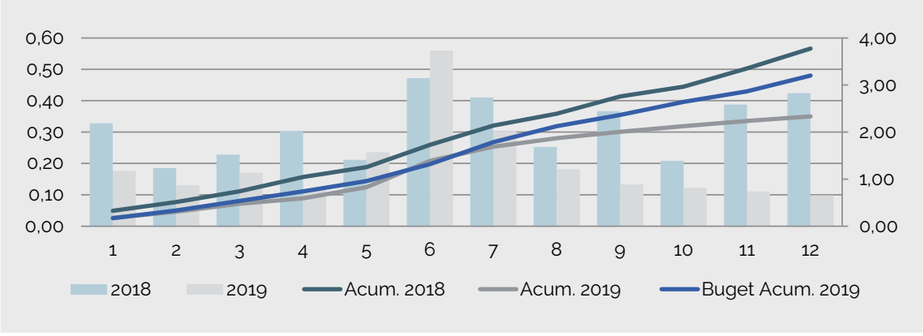
Comparativ cu aceeași perioadă a anului 2018 procentul calității de citire reală a contoarelor a constituit 97,54 % față de 97,93 %, devierea fiind doar de 0,39 % din cauza numărului mare de anomalii generate din cauza dificultăților de citire: ferestruici cu sticlă netransparentă a cutiilor, lipsa unui suport special în cutiile metalice, poziționarea incorectă a evidenței, dar rezolvate în termen şi calitativ.

În rețelele de tensiune medie și joasă, precum şi în cele de tensiune înaltă în decembrie 2019 au fost realizate 62 de inspectări documéntate față de 61 planificate și 802 inspectări față de 752 planificate.

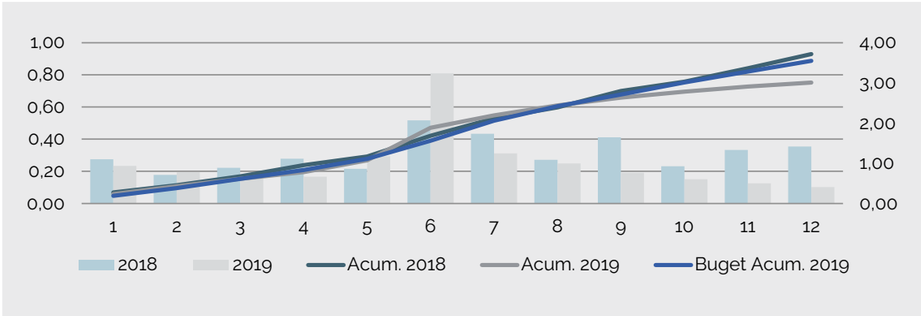
> Gradul de realizare a prescripțiilor acumulate 2018–2019 în luna decembrie 2019 constituie 49,10 %, iar gradul de îndeplinire a prescripțiilor operative cu grad înalt este de 80 %.

În cadrul proiectului „50 Fidere TOP" identificate pentru 2019, care a avut ca obiectiv reducerea indicatorului SAIFI *(frecvența medie a întreruperilor în rețeaua electrică)* cu 50 % în mai puțin de 50 de fidere de tensiune medie din cele 50 selectate în „TOP-100-TM", la finele anului au fost încheiate lucrări în 49 fidere TOP, corespunzător în sectorul Anenii Noi – 10, sectorul Orhei – 13, sectorul Sud – 26, cu indicatori corecți – 35, precum și 7 cu acțiuni ce necesită o revizuire, iar nedefinite – 7 fidere TOP+ ce au dus la îmbunătățirea indicatorilor de calitate a energiei electrice cum ar fi: indicatorul de durată medie de întrerupere în rețeaua electrică (*SAIDI)*, de frecvență medie a întreruperilor în rețeaua electrică (*SAIFI)* și de durată medie de întrerupere pentru un consumator (*CAIDI).*

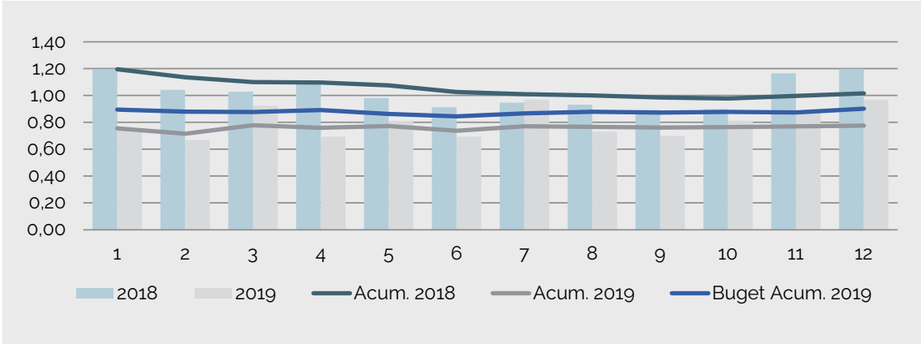
Evoluția SAIDI (ore/an)



Evoluţia SAIFI (n°/an)



Evoluţia CAIDI (ore)



În acest mod, planul TOP-50 reflectă finalizarea lucrărilor în 49 de fidere în luna decembrie 2019, ceea ce constituie o diminuare de 91 % a SAIDI față de datele istorice.

În cadrul proiectului „270 Fidere TOP" identificate pentru 2019, a cărui obiectiv 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 270 de fidere de Tensiune Joasă din cele 270 selectate în „TOP-300-TM" 2019 față de anul 2018, la finele anului au fost finalizate lucrări în 281 fidere TOP.

sector	fidere, nr
Chişinău	50
Orhei	97
Anenii Noi	65
Sud	69

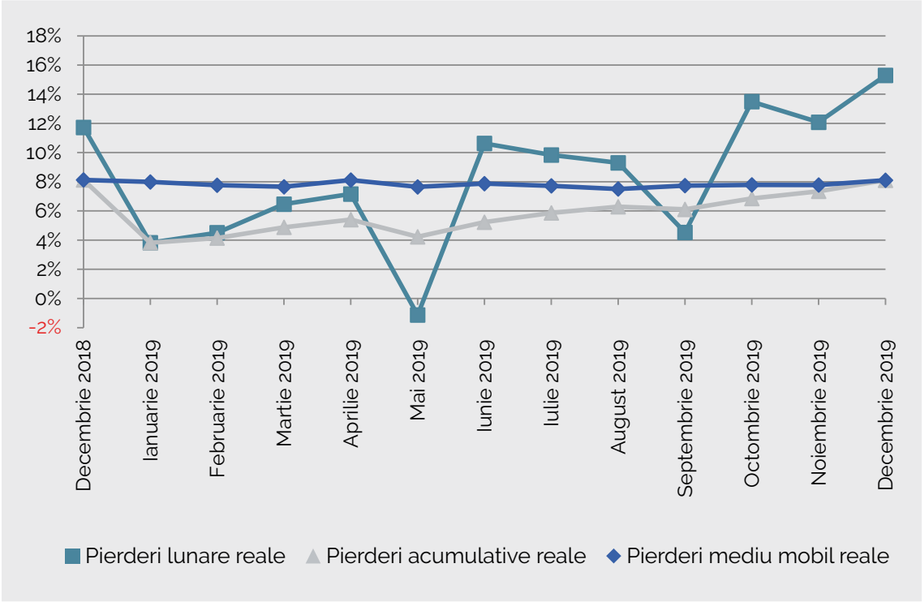
fidere, nr	
cu indicatori corecți	215
acțiuni ce necesită o revizuire	50
acțiuni nedefinite	97

Astfel, avansarea planului fiderelor TOP-300 identificate pentru anul 2019 către luna decembrie 2019 reflectă inclusiv finalizarea lucrărilor în 281 de fidere față de 270 planificate.

În perioada ianuarie-decembrie 2019 indicatorul SAIDI a constituit 2,33; SAIFI – 3,00; CAIDI – 0,78, față de aceeași perioadă a anului 2018, indicatorul SAIDI a constituit 3,75; SAIFI – 3,70; CAIDI – 1,01

Îmbunătățirea evoluției în comparație cu anul anterior se datorează numărului mai mic de deconectări și avarii înregistrate.

Evoluția pierderilor de energie electrică 2019



INDICATORUL DE CALITATE DEFALCAT PE SECTOARE DE ACTIVITATE

Operarea rețelelor de tensiune medie / joasă/ înaltă

Decembrie 2019

Sector	Sector	Acti-vitatea	Veri-ficat	LNC	Total_t1, %	Plan, %	Deviere, %
Anenii Noi	Distribuție	Anenii Noi	10	0	100	96	4
Anenii Noi	Control Energetic	Anenii Noi	0	0	100	96	4
Anenii Noi			**10**	**0**	**100**	**96**	**4**

Sector	Sector	Acti-vitatea	Veri-ficat	LNC	Total_t1, %	Plan, %	Deviere, %
Chişinău	Distribuție	Chişinău	2	0	100	96	4
Chişinău	Control Energetic	Chişinău	0	0	100	96	4
Chişinău			**2**	**0**	**100**	**96**	**4**
Orhei	Distribuție	Orhei	9	0	100	96	4
Orhei	Control Energetic	Orhei	4	0	100	96	4
Orhei			**13**	**0**	**100**	**96**	**4**
Sud	Distribuție	Sud	77	0	100	96	3
Sud	Control Energetic	Sud	3	0	100	96	4
Sud			**80**	**0**	**100**	**96**	**3**
operare rețele de tensiune înaltă	**TI şi PRA**	**TI și PRA**	**3**	**0**	**100**	**96**	**4**
TOTAL			**106**	**0**	**100**	**96**	**3**

Acumulat perioadă 2019

SECTOR	SECTOR	Acti-vitatea	Veri-ficat	LNC	Total_t1, %	Plan, %	Deviere, %
Anenii Noi	Distribuție	Anenii Noi	180	1	99	96	3
Anenii Noi	Control energetic	Anenii Noi	65	0	100	96	4
Anenii Noi			**245**	**1**	**99**	**96**	**3**
Chişinău	Distribuție	Chişinău	209	0	100	96	4
Chişinău	Control energetic	Chişinău	39	0	100	96	4
Chişinău			**248**	**0**	**100**	**96**	**4**
Orhei	Distribuție	Orhei	184	0	100	96	4
Orhei	Control energetic	Orhei	79	0	100	96	4

SECTOR	SECTOR	Acti-vitatea	Veri-ficat	LNC	Total_t1, %	Plan, %	Deviere, %
Orhei			**263**	**0**	**100**	**96**	**4**
Sud	Distribuție	Sud	328	2	99	96	3
Sud	Control energetic	Sud	41	0	100	96	4
Sud			**369**	**2**	**99**	**96**	**3**
Operare rețele de tensiune înaltă	**TI şi PRA**	**TI și PRA**	**108**	**0**	**100**	**96**	**4**
TOTAL			**1233**	**3**	**100**	**96**	**4**

INDICATORUL DE SECURITATE DEFALCAT PE SECTOARE DE ACTIVITATE 2019

Operarea rețelelor de tensiune medie / joasă / înaltă

Indicator de securitate defalcat pe direcții, lunar. Decembrie 2019

Subdivizi-unea	Cota parte	Total lucrări	Lucrări confor-me	Lucrări neconforme		Indiciu de securitate T1			Indiciu de securitate, T1+T2
				T1	T1+T2, Total	Real, %	Obiec-tiv, %	Deviere, %	Real%
TÎ	**13**	2	2	0	0	100,00	98,00	**2,00**	100,00
TM/TJ	**53**	34	34	0	0	100,00	96,00	**4,00**	100,00
Control energetic	**34**	6	6	0	0	100,00	97,00	**3,00**	100,00
Total	**100**	**42**	**42**	**0**	**0**	**100,00**	**96,60**	**3,40**	**100,00**

Indicator de securitate defalcat pe directii, acumulat.
Ianuarie – decembrie 2019

Subdivizi-unea	Cota parte	Total lucrări	Lucrări confor-me	Lucrări neconforme		Indiciu de securitate T1			Indiciu de securitate, T1+T2
				T1	T1+T2, Total	Real, %	Obiec-tiv, %	Deviere, %	Real%
RED AT	**13**	53	52	0	1	100,00	98,00	**2,00**	98,11
RED MBT	**53**	398	365	12	33	96,98	96,00	**0,98**	91,71

Control energetic	**34**	61	57	0	4	100,00	97,00	**3,00**	93,44
Total	**100**	**512**	**474**	**12**	**38**	**98,40**	**96,60**	**1,80**	**93,13**

Indicator de securitate pe sectoare, lunar. Decembrie 2019

Sub-divizi-unea	Total lu-crări	Lucrări confor-me	Lucrări neconforme		Indiciu de securitate T1			Indiciu de se-curitate, T1+T2
			T1	T1+T2, Total	Real, %	Obiectiv, %	Deviere, %	Real%
TÎ	**2**	2	0	0	100,00	98,00	**2,00**	100,00
Anenii Noi	**7**	7	0	0	100,00	96,39	**3,61**	100,00
Chişinău	**9**	9	0	0	100,00	96,39	**3,61**	100,00
Orhei	**8**	8	0	0	100,00	96,39	**3,61**	100,00
Sud	**16**	16	0	0	100,00	96,39	**3,61**	100,00
Total	**42**	42	0	0	100,00	96,60	**3,40**	100,00

Indicator de securitate pe sectoare, acumulat. Ianuarie – decembrie 2019

Sub-divizi-unea	Total lu-crări	Lucrări confor-me	Lucrări neconforme		Indiciu de securitate T1			Indiciu de se-curitate, T1+T2
			T1	T1+T2, Total	Real, %	Obiectiv, %	Deviere, %	Real%
TÎ	**49**	48	0	1	100,00	97,00	**3,00**	97,96
Anenii Noi	**117**	110	2	7	98,29	96,39	**1,90**	94,02
Chişinău	**133**	121	3	12	97,74	96,39	**1,35**	90,98
Orhei	**100**	92	2	8	98,00	96,39	**1,61**	92,00
Sud	**112**	99	5	13	95,54	96,39	**– 0,86**	88,39
Total	**511**	**470**	**12**	**41**	**98,40**	**96,60**	**1,80**	**93,13**

PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR ȘI GESTIONAREA RESPONSABILĂ A RESURSELOR

PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR ȘI GESTIONAREA RESPONSABILĂ A RESURSELOR

Premier Energy conștientizează care este impactul asupra mediului produs de activitățile sale în regiunile 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 Premier Energy 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 promovarea economisirii și eficienței energetice, la aplicarea noilor tehnologii.
- Integrarea criteriilor de protecție a mediului în procesele de afaceri, în noile proiecte, activități, și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor.
- Promovarea utilizării eficiente și responsabile a apei cu stabilirea activităților 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 2019

Întreprinderile Premier Energy 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 şi 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 şi utilizării eficiente a resurselor naturale necesare pentru satisfacerea cerințelor clientului şi a celor legale.

Premier Energy 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 şi 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 şi îmbunătățirea continuă a proceselor.

PLANIFICAREA ÎN DOMENIUL MEDIULUI AMBIANT

Planificarea acțiunilor şi obiectivelor în domeniul mediului ambiant are loc în conformitate cu cerințele „Politicii de responsabilitate corporativă" și conform strategiei corporative. Modelul de management de mediu este bazat pe standardul internațional ISO 14001 şi este o parte fundamentală a sistemului de management integrat al calității, mediului ambiant şi sănătății şi securității ocupaționale în cadrul întreprinderilor. La fel, planificarea de mediu este inclusă în „Planul de calitate, mediu ambiant şi sănătate şi securitate ocupațională". Acest plan conține strategiile şi liniile de acțiune, care definesc liniile directoare pentru întreprindere.

Pentru realizarea obiectivelor şi planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderile îşi planifică anual resurse financiare, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli. Pentru anul 2019 s-a înregistrat o reducere a sumelor alocate pentru investiții, ca urmare a alocărilor realizate pentru investiți/proiecte în anii precedenți şi prin care au fost deja soluționate aspectele de mediu, ce necesitau acțiuni pe un termen scurt. Totodată, treptat, întreprinderea a pus accentul şi 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.

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

Pentru anul 2019 au fost stabilite 11 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul ce urmează.

Obiective pentru anii 2019 şi 2020

Obiective propuse pentru anul 2019		Obiective propuse pentru anul 2020
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.

Obiective propuse pentru anul 2019		Obiective propuse pentru anul 2020
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 şi instruirea personalului propriu cât și al antreprenorilor în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2019.	●	Conștientizarea şi 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.	●	Renovarea instalației de recepție a uleiului de transformator în Stații de Transformare.
Participarea în o acțiuni de plantare a arborilor de specii autohtone.	●	Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale.
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 2019).	●	Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2020).
Reducerea numărului de transformatoare contaminate cu PCB-uri aflate în funcțiune.	●	Reducerea numărului de transformatoare contaminate cu PCB-uri aflate în funcțiune.
Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.	●	Acțiuni de conștientizare al personalului în gestionarea deșeurilor. Vizite la întreprinderea de sortare a deșeurilor.
Colaborarea cu autoritățile statale în dezvoltarea reglementării de mediu din țară.	●	Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.
		Colaborarea cu autoritățile statale în dezvoltarea reglementării de mediu din țară.
		Renovarea autorizațiilor de mediu pentru Centre de Muncă ce expiră în anul 2020.
		Măsurarea nivelului de zgomot în transformatoarele electrice ale Stațiilor Electrice de Transformare TÎ.

Legendă:

● *îndeplinit* ● *parțial îndeplinit* ● *neîndeplinit*

INSTRUIREA ȘI CONȘTIENTIZAREA ÎN DOMENIUL MEDIULUI AMBIANT

Instruirea este foarte importantă în prevenirea impactului asupra mediului ambiant. Pe parcursul anului 2019 au fost organizate mai multe sesiuni de instruire cu prezență. În total au fost realizate 423 ore de formare pentru 53 de angajați privind diferite aspecte de mediu. Printre subiectele abordate au fost cele referitoare la:

- gestionarea deșeurilor;
- auditor Sistem de Management de Mediu.

De asemenea, teme de mediu ambiant au fost incluse în programele de formare pentru personalul inclus în programul de integrare a angajaților noi.

CERINȚE LEGALE

Întreprinderile Premier Energy Moldova asigură o monitorizare continuă a evoluției legislației din domeniul mediului ambiant pentru a anticipa orice schimbare, ce ar putea influența afacerea, şi pentru a se adapta la noile cerințe.

Părților interesate le-au fost oferite diverse instrumente şi metode de recepționare a reclamațiilor, inclusiv a celor de mediu, fiind asigurată și tratarea adecvată a reclamațiilor de acest tip.

> În anul 2019 au fost înregistrate 8 comunicate: trei reclamații și cinci sugestii de mediu.

Plângerile, în general, au venit de la autoritățile publice locale și au avut ca subiect urgentarea evacuării deșeurilor vegetale acumulate după curățarea zonei de trecere a LEA sau necesitatea de realizare a acțiunilor de salubrizare pe lângă posturile de transformare amplasate în zonele urbane.

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, s-a comunicat cu autoritățile de mediu, din Republica Moldova și Romania, asupra aspectelor ce țin de gestionarea instalațiilor electrice cu de bifenili policlorurați (PCB).

Pe parcursul anului, atât direct cit și prin intermediul Asociației EBA Moldova (European Business Association Moldova), reprezentanții întreprinderii au fost invitați de către autorități la consultații publice privind îmbunătățirea cadrului legal din domeniul mediului ambiant. În 2019 au avut loc trei asemenea întâlniri la care s-au discutat așa subiecte ca cel privind elaborarea proiectului de Lege privind emisiile industriale, aprobarea Regulamentului privind ambalajele şi deșeurile de ambalaje și a Regulamentului privind bateriile și acumulatori și deșeurile de baterii și acumulatori, la fel consultate modificările la Lege privind plata pentru poluarea mediului.

În urma controalelor ecologice efectuate de Agențiile și Inspecțiile pentru Protecția Mediului au fost emise recomandări şi sugestii, precum și propuneri în ceea ce privește colaborarea în vederea îmbunătățirii unor activități de mediu. În anul 2019 întreprinderea a fost supusă unui singur control din partea autorităților de mediu realizat în centrul de muncă Orhei.

INSTRUMENTE PRIVIND MONITORIZAREA CERINȚELOR LEGALE

Instrumentele şi metodologiile joacă un rol important în activitatea întreprinderilor Premier Energy Moldova. În 2019 am dispus de mai multe instrumente pentru managementul de mediu. De exemplu, am folosit aplicația Themis, care permite identificarea continuă şi evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant.

> În total, aplicația Themis înregistrează 42 de legi/norme/permise cu 161 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 şi schimbări în domeniul legislativ. Pe parcursul anului 2019 nu au fost publicate buletine informative interne, care au referințe la legislația de mediu.

În conformitate cu Raportul de evaluare al cerințelor legale de mediu pentru anul 2019, 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 Premier Energy 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 şi agent termic în centrele de muncă şi instalațiile întreprinderilor.

> Ca urmare a realizării continue a acțiunilor de investiție și retehnologizare, a acțiunilor de educare și conștientizare a personalului, pe de o parte, și a temperaturilor relativ ridicate în perioada rece a anului, pe de altă parte, în 2019 consumul total de energie în cadrul întreprinderilor a înregistrat o diminuare cu circa 9 % față de anul 2018.

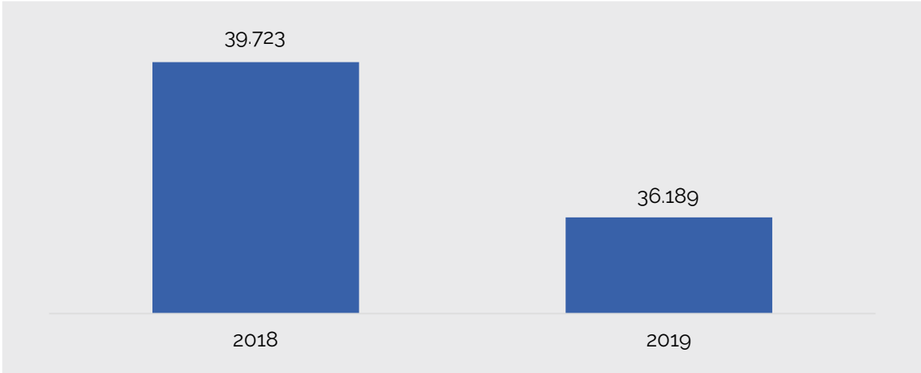
În aceeași perioada s-a înregistrat o reducere a consumului de combustibil, în general, și, în special, a celui de benzină. Reducerea în cauză s-a produs prin implicarea, în special a unităților operative, în economisirea consumului de combustibil prin optimizarea rutelor, excluderea unor tipuri de deplasări, 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, cu unele noi cu un consum mai redus.

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. La fel, datorită modernizării în continuu a instalațiilor și echipamentelor electrice se observă o reducere a consumului tehnologic de energie electrică cu circa 25 % față de anul anterior.

Consumul de gaz în 2019 a cunoscut o descreștere față de anul 2018, aceasta fiind justificată preponderent de temperaturile mai ridicate 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 propriu, se efectuează calcule estimative ale consumurilor astfel încât obiectul raportării să cuprindă tot personalul întreprinderii. Calculele finale a energiei se efectuează în baza datelor anuale privind cantitățile de combustibil și energie consumate. La fel se 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).

Consum total de energie, (GJ)



Nota: *Valori utilizate: densitate gaz natural 0,808 kg/m³, densitate benzina 0,7475 kg/l, densitate motorina 0,8325 kg/l, PCI gaz natural 47,585 MJ/kg, PCI benzina 44,3 MJ/kg, PCI motorina 43 MJ/kg.*

ATENUAREA ȘI ADAPTAREA LA SCHIMBĂRILE CLIMATICE

EMISII ÎN ATMOSFERĂ

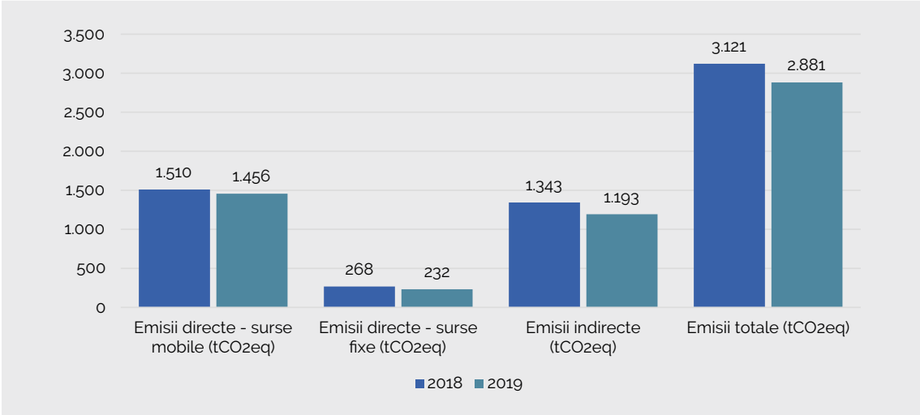
Întreprinderile Premier Energy în Moldova, sunt preocupate de problema privind schimbarea climei şi în acest sens și-a propus întreprinderea mai multor acțiuni, ce ar contribui la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră. Utilizarea rațională şi eficientă a energiei este unul din pilonii fundamentali în politica întreprinderilor. Angajamentul privind utilizarea eficientă a energiei nu este doar un angajament intern, acesta este promovat intens şi în rândul antreprenorilor şi furnizorilor săi.

Și în anul 2019 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 2019 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, temperaturi mai ridicate în perioada rece a anului față de anul anterior.
- 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



Nota: *Pentru calculul emisiilor directe de gaze cu efect de seră au fost incluse emisii de: CO_2, CH_4 şi emisii de N_2O. 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) şi 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 şi 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 şi combustibili.

În anul 2019 s-a înregistrat creșterea consumului de materiale față de anul anterior, după cum urmează.

- Consumul de detergenți a înregistrat o crește cu aproape 23 %. Se explică acest lucru prin faptul că, pe de o parte, în anul 2019 au fost angajați în cadrul întreprinderii mai multe persoane noi, iar, pe de altă parte, a fost lărgită lista categoriilor de funcții care trebuie să beneficieze de detergent și săpun eliberat din partea întreprinderii.

Ca rezultat, s-a constatat că în anul de referință consumul total de materiale cu un posibil impact asupra mediului ambiant s-a micșorat cu circa 28 %. Acest fapt este și direct relaționat cu reducerea Planului de Investiții în anul 2019 față de anul anterior.

> Consumul total de materiale cu un posibil impact asupra mediului ambiant s-a micșorat cu circa 28 %.

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

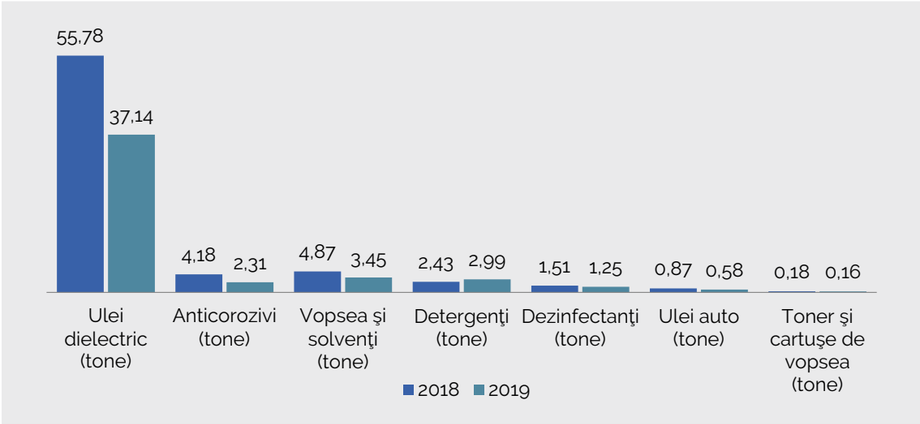
- Ulei dielectric, s-a micșorat cu circa 35 % față de anul 2018, deoarece au fost realizate mai puține lucrări de reparații la transformatoarele stațiilor electrice de transformare legate de înlocuirea uleiului dielectric în anul de analiză. Pentru convertirea din litri în tone a cantităților de ulei dielectric consumat în anul 2019 în cadrul întreprinderilor s-a utilizat coeficientul de conversie de 880,5 kg/m3, specificat în actele prezentate de furnizorul de ulei.
- anticorozivi – cca 45 %;
- vopsea și solvenți cu 29 %,
- dezinfectanți cu 17 %,
- ulei auto cu 33 %,
- toner și cartușe cca 10 %
- hârtie – 7 %.

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 Premier Energy, 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, 2018–2019



BIODIVERSITATE

În conformitate cu Politica de responsabilitate corporativă, întreprinderile Premier Energy în Moldova și-au asumat angajamentul privind minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor şi 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 Premier Energy în Moldova acționează în un mod responsabil în utilizarea şi conservarea resurselor naturale, adoptând măsurile necesare pentru a diminua influența sa asupra mediului ambiant.

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

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 şi funcționării fondului ariilor naturale protejate de stat, principiile, mecanismul şi modului de conservare, precum şi atribuțiile autorităților publice centrale şi locale, ale organizațiilor neguvernamentale şi 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.

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.

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

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

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 Premier Energy 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.

Activități ale Î.C.S. „Premier Energy Distribution" 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.	Afecțiune înaltă
Contaminare atmosferică	Emisiile derivate de la combustie pot afecta mediul abiotic și biotic din jurul instalațiilor.	Afecțiune joasă
Conversia habitatului	Schimbările în uzul solului și prezența permanentă a instalațiilor în mediul natural, pot fi cauza afecțiunilor populațiilor de specii prezente în mediu.	Afecțiune medie
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 apa, etc.	Afecțiune joasă

** Conform criteriilor stabilite de către GRI*

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.

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 2019, clasificate în corespundere cu gradul de protecție.

Numărul speciilor habitatul cărora se găsește în zonele afectate de operațiuni*, 2019

Clasa	Nº specii critic periclitate (CR)	Nº specii periclitate (EN)	Nº speciilor vulnerabile (VU)	Nº speciilor 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 anul 2019 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 Premier Energy 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 şi 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 și în 2019 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 2019 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.

Am continuat și în anul 2019 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 martie 2019, 26 de voluntari, angajați ai întreprinderii, au participat la campania de plantare a arborilor pe malurile râului Răut în apropierea de orașul Orhei. Echipa Premier Energy în Moldova a planta circa 1.500 de arbori pe un segment de circa 1 km pe malurile râului Răut.

PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR ȘI GESTIONAREA RESPONSABILĂ A RESURSELOR

UTILIZAREA EFICIENTĂ ȘI RESPONSABILĂ A APEI

CONSUMUL DE APĂ ÎN CADRUL ÎNTREPRINDERII

Pentru întreprinderile Premier Energy, apa este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu şi 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. Managementul apei în cadrul Premier Energy 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 apă.

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

Astfel, grație educării şi conştientizării cu privire la măsurile de reducere a consumului de apă şi importanța acesteia; renovării infrastructurii existente și înlocuirii echipamentelor vechi cu unele noi mai eficiente deja de mai mulți ani se 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 şi canalizare și în baza calculelor pentru personalul localizat în edificiile și clădirile aflate în gestiunea terților. Volumul de apă consumat raportat se compune din cei 7.263 m^3, captați din rețeaua de distribuție, și circa 32 m^3 de apă îmbuteliată. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare se realizează planificat şi 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 Premier Energy dispun de proceduri de control şi gestiune a deșeurilor formate în urma activității, aceste documente definind modul de separare, stocare şi control asupra lor. Premier Energy în Moldova consideră prioritară reciclarea deșeurilor formate prin intermediul administratorilor autorizați sau valorificarea energetică în locul depozitării acestora la gunoiștile autorizate.

În 2019 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 şi gestionarea deșeurilor.

Datele acumulate confirmă o creștere a cantității totale de deșeuri generate şi gestionate corespunzător prin reciclare, valorificare energetică sau transmise la gunoiști autorizate. Cea mai semnificativă creștere a valorii, față de anul 2018, s-a produs pe tipul de deșeuri vegetale, formate în urma lucrărilor de curățire de vegetație în zonele de protecție a liniilor electrice aeriene și deșeuri de construcție formate în urma lucrărilor de reconstrucție a edificiului administrativ din centrul de muncă Călărași.

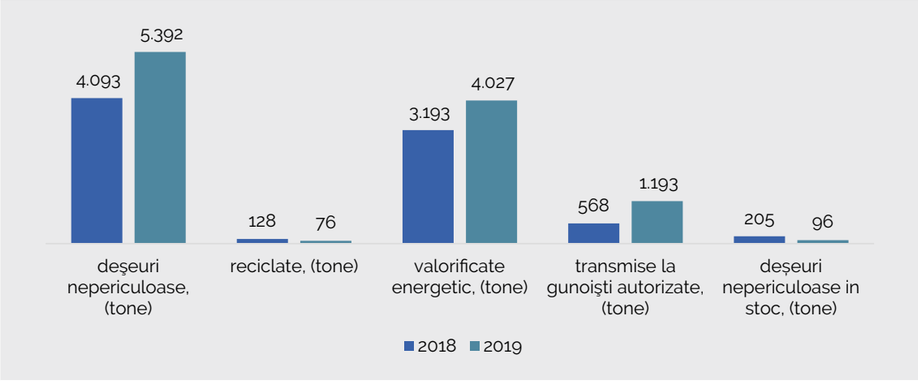
Reducerea cantităților s-a notat la deșeurile de hârtie și carton, care în 2019 s-au redus de circa 8 ori față de anul 2018.

La fel, a fost înregistrată descreșterea cu circa 45 % la capitolul deșeuri de metal uzat, deșeuri acumulate în urma investițiilor în rețelele electrice. Au fost formate mai puține deșeuri de anvelope uzate cu circa 50 % față de anul precedent, care la rândul lor au fost transmise toate la reciclare.

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.

Am mai gestionat în anul de analiză deșeuri nepericuloase cum ar fi cele de porțelan și sticlă, plastic, deșeuri menajare și deșeuri din textile.

Gestionarea deșeurilor nepericuloase anii 2018 – 2019, tone



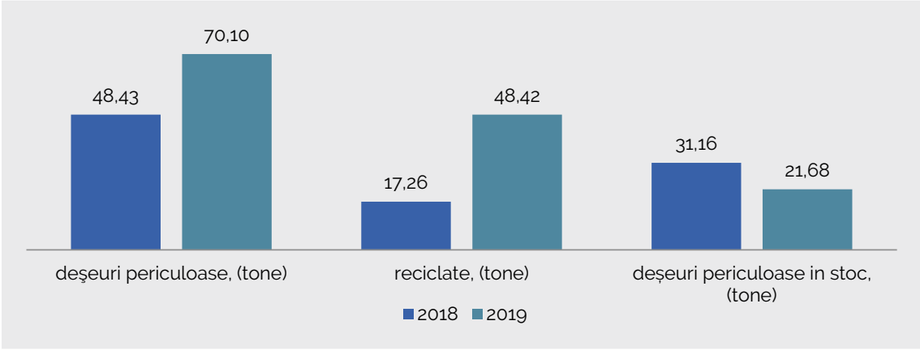
GESTIONAREA DEȘEURILOR PERICULOASE

Printre deșeurile periculoase gestionate (acumulate și transmise la un administrator autorizat) pe parcursul anului 2019 au fost gestionate:

- baterii și pile – acumulate în cadrul întreprinderii, dar și colectate de la angajații și clienții ce vizitează sediile și oficiile comerciale, care și în anul 2019 au înregistrat o creștere a cantităților, fapt ce denotă sensibilizarea clienților, ce vizitează oficiile întreprinderilor Premier Energy, în problemele de mediu;
- deșeuri biosanitare – deșeuri formate în cadrul punctului medical ce activează în cadrul întreprinderilor;
- deșeuri de tuburi fluorescente – anterior utilizate pentru iluminarea clădirilor și încăperilor și a unor categorii de instalații electrice.
- deșeuri de echipamente electrice și electronice – acumulate din activitatea întreprinderilor și echipamentul informatic uzat din cadrul acestora;
- deșeuri de ulei dielectric – material foarte des întâlnit în instalațiile electrice ale întreprinderilor, etc
- deșeuri de PCB – instalații electrice ce conțin bifenili policrorurați (PCB) în urma proiectului de inventariere a PCB în instalației electrice realizat în anii anterior la nivel de țară.

În general, în anul 2019 întreprinderile au înregistrat o creștere aproape dublă față de anul anterior a cantității de deșeuri periculoase gestionate.

Gestionarea deșeurilor periculoase anii 2018 – 2019, tone



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 Premier Energy în Moldova, în baza listelor oferite de către autoritatea de mediu, au identificat agentul economic autorizat, care în 2019 a preluat deșeurile și în baza contractelor semnate le-a gestionat prin reciclare, valorificare energetică sau depozitare la o gunoiște autorizată.

GESTIONAREA INSTALAȚIILOR CONTAMINATE CU BIFENILI POLICLORURAȚI (PCB)

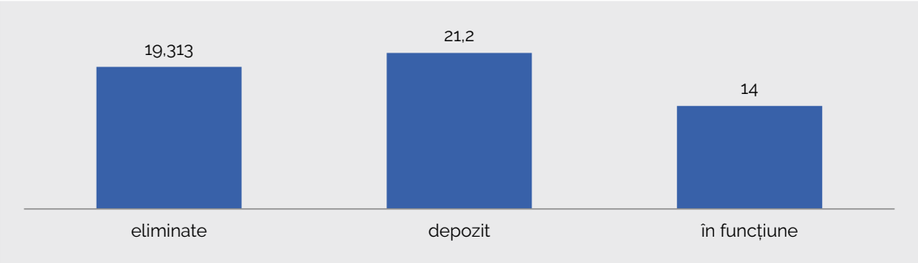
Tema instalațiilor contaminate cu PCB este una din cele mai importante în cadrul întreprinderilor Premier Energy în Moldova și situația acestora este inclusă de fiecare dată în lista de discuții în cadrul Comitetelor SMI (Sistemului de Management Integrat), iar deciziile luate la acest subiect sunt introduse în procesele verbale ale Comitetului SMI.

Cu scopul de a preveni orice riscuri asupra mediului ambiant în 2019 a continuat șirul inspectărilor suplimentare, realizate la instalațiile contaminate cu PCB.

La fel, întreprinderea a inițiat un concurs internațional în urma căruia a identificat un administrator autorizat cu care a semnat un contract pentru a transmite spre eliminare instalațiile electrice contaminate cu PCB, scoase din funcțiune și stocate temporar în locuri special amenajate. În ultimul trimestru al anului 2019, am reușit să transmitem spre eliminare, în România, circa 19,3 tone de instalații electrice contaminate cu PCB.

În total, în anul 2019, au fost extrase din funcțiune și stocate în un loc special amenajat încă 19 instalații contaminate cu PCB-uri, printre acestea numărându-se transformatoare și întrerupătoare electrice cu masa totală de circa 20 tone.

Situația cu instalațiile electrice contaminate cu PCB la 31.12.2019, tone



Emisii de gaze cu efect de seră

		2019	2018
Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră;	Emisii directe – surse mobile (tCO_{2eq})	**1.456,00**	**1.510,00**
	Emisii directe – surse fixe (tCO_{2eq})	**232,33**	**267,84**
	Emisii indirecte (tCO_{2eq})	**1.192,53**	**1.343,00**
	Emisii totale (tCO_{2eq})	**2.880,86**	**3.120,84**

Gestionare deșeuri periculoase și nepericuloase

		2019	2018
Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare	**deșeuri nepericuloase, (tone)**	**5.391,94**	**4.093,47**
	reciclate, (tone)	76,27	127,84
	valorificate energetic, (tone)	4.027,00	3.192,98
	transmise la gunoiști autorizate, (tone)	1.192,84	567,70
	deșeuri nepericuloase în stoc, (tone)	95,83	204,95
	deșeuri periculoase, (tone)	**70,10**	**48,43**
	reciclate, (tone)	48,42	17,26
	valorificate energetic, (tone)	0,00	0,00
	transmise la gunoiști autorizate, (tone)	0,00	0,00
	deșeuri periculoase în stoc, (tone)	21,68	31,16

Consum de apă și modul de deversare

		2019	2018
Consumul de apă pe surse	Consumul de apă în edificii (m^3)	7.295,00	9.255,00
	Consumul total de apă (m^3)	7.295,00	9.255,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată pe calitate și destinație;	Apă vărsată în rețeaua publică (m^3)	6.966,00	8.914,00
	Apă vărsată în fosa septică (m^3)	297,00	312,00
	Volumul total vărsat (m^3)	7.263,00	9.226,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental)

		2019	2018
Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe, etc.)	**Materiale provenite din surse neregenerabile**		
	Ulei dielectric (tone)	37,14	55,78
	Anticorozivi (tone)	2,31	4,18
	Vopsea şi solvenți (tone)	3,45	4,87
	Detergenți (tone)	2,99	2,43
	Dezinfectanți (tone)	1,25	1,51

		2019	2018
	Ulei auto (tone)	0,58	0,87
	Toner şi cartuşe de vopsea (tone)	0,16	0,18
	Materiale provenite din surse regenerabile		
	Hârtie (tone)	8,66	9,31
	Total materiale utilizate (tone)	56,54	79,13

Consumul de energie în cadrul organizației

		2019	2018
Consumul de energie în interiorul organizației	Consum total de energie provenită din surse neregenerabile, (GJ)	20.038,22	20.937,61
	Consum gaz flotă proprie (metan / propan) (GJ)	518,42	590,38
	Consum benzină (GJ)	9.716,09	10.393,84
	Consum motorină (GJ)	9.803,72	9.953,39
	Consum de energie (GJ)	16.150,61	18.785,49
	Consum de energie electrică (GJ)	8.569,10	9.650,29
	Consum agent termic (GJ)	3.190,34	4.238,93
	Consum gaz încălzire clădiri (GJ)	4.391,16	4.896,27
	Consum total de energie, (GJ)	36.188,83	39.723,08

INTERES PENTRU PERSOANE

INTERES PENTRU PERSOANE

Pentru Premier Energy este esențială promovarea unui mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, Premier Energy deține 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 privind 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, cu asigurarea 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 să 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.

Obiective propuse pentru anul 2019	Obiective propuse pentru anul 2020
Realizarea proiectului de învățăminte DUAL nivel 4 cu CEEE, prin instruirea a 13 elevi.	Realizarea proiectului de învățăminte DUAL nivel 4 cu CEEE, prin instruirea a 13 elevi.
Cursuri de perfecționare a personalului tehnic-ingineresc ca urmare a implementării echipamentului și tehnologiilor noi	
Semnarea Acordului – protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților pentru anul 2019	Semnarea Acordului – protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților pentru anul 2020

CADRU GENERAL:

În categoria 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 excepția unei persoane a cărei funcție corespunde categoriei Management Intermediar.

Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.

Anul	2019	2018
Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen	**624**	**618**
Contract pe termen determinat	**8**	**5**
femei	1	2
bărbați	7	3
Contract pe termen nedeterminat	**616**	**613**
femei	114	126
bărbați	502	487

Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L.

Anul	2019	2018
Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen	**91**	**89**
Contract pe termen determinat	**3**	**1**
femei	2	1
bărbați	1	0
Contract pe termen nedeterminat	**88**	**88**
femei	77	75
bărbați	11	13

Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.

Anul	2019	2018
Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru	**624**	**618**
Norma întreagă	**594**	**587**
femei	107	121
bărbați	487	466
Norma redusă	**30**	**31**
femei	8	7
bărbați	22	24

Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L.

Anul	2019	2018
Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru	**91**	**89**
Norma întreagă	**88**	**86**
femei	76	74
bărbați	12	12
Norma redusă	**0**	**3**
femei	3	2
bărbați	0	1

CONTRACTUL COLECTIV

În luna februarie 2019 administrația companiei și sindicatele au semnat Acordul protocol cu privire la remunerarea angajaților pentru anul 2019.

În urma negocierilor desfășurate în cadrul comisiei bilaterale a fost stabilită majorarea tabelului remunerativ cu 3,1 %. Procentul de majorare a fost aplicat, de asemenea, asupra componentei salariale de omologare a tabelului remunerativ şi suplimentului de transformare a retribuirii variabile. Majorarea a fost aplicată retroactiv, cu începere din 1 ianuarie 2019.

În plus, salariaților le-a fost acordată o alocație individuală de hrană, sub forma tichetelor de masă în valoare de 40 de lei pentru o zi lucrătoare, cu începere din 1 ianuarie 2019, iar începând cu 1 ianuarie 2020 alocația individuală de hrană, sub forma tichetelor de masă se va acorda în mărime de 45 de lei pentru o zi lucrătoare.

> Pentru anul 2019 angajații au mai beneficiat de o plată unică de stimulare pentru productivitate în mărime de 1,2 %, aplicată la salariul fix.

NUMĂRUL DE ANGAJAȚI BENEFICIARI AI CONTRACTULUI COLECTIV DE MUNCĂ PE ANII 2018–2022

Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.

Anul	2019	2018
Numărul total de angajați, persoane	**624**	**618**
Numărul salariaților care au împuternicit Sindicatul să participe la negocierile colective, să elaboreze şi să încheie CCM pe anii 2018-2022	**423**	**445**
femei	90	103
bărbați	333	342
% salariaților care au împuternicit Sindicatul să participe la negocierile colective, să elaboreze şi să încheie CCM pe anii 2018-2022	**67,78 %**	**72,01 %**
femei	78,26 %	80,47 %
bărbați	65,42 %	69,80 %

Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L.

Anul	2019	2018
Numărul total de angajați, persoane	**91**	**89**
Numărul salariaților care au împuternicit Sindicatul să participe la negocierile colective, să elaboreze şi să încheie CCM pe anii 2018-2022	**62**	**76**
femei	54	63
bărbați	8	10
% Numărul salariaților care au împuternicit Sindicatul să participe la negocierile colective, să elaboreze şi să încheie CCM pe anii 2018-2022	**68,1 %**	**82,02 %**
femei	68,3 %	82,89 %
bărbați	66,7 %	76,92 %

În tabelul de mai sus, pentru anul 2019, au fost incluși doar angajații care sunt membri ai comitetului sindical sau au împuternicit sindicatul să încheie contractul colectiv de muncă 2018–2022.

Totodată, administrația întreprinderii a semnat acorduri individuale la contractul individual de muncă cu persoanele angajate, care nu au împuternicit sindicatul, dar au convenit cu administrația să aplice relațiilor lor de muncă clauzele contractului colectiv de muncă pentru anii 2018–2022, inclusiv anexele acestuia.

PROGRAME RELEVANTE DE INSTRUIRE ÎN ANUL 2019

Premier Energy în Moldova acordă o importanță deosebită investițiilor în dezvoltarea capitalului uman. Transferul de cunoștințe este esențial pentru întreprinderi, fiind un proces continuu bazat, în mare parte, pe munca profesorilor/experților interni. Din totalul orelor de instruire derulate în 2019, 83 % au fost livrate de profesioniștii companiei.

Domeniul de instruire	Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. TOI	Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. TOI
Calitate și mediu ambiant	40	376
Cultură și responsabilitate corporativă	48	341
Distribuție	21	3.732
Economico – financiar	80	122
Servicii clienți	1.448	558

Domeniul de instruire	Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. TOI	Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. TOI
Sisteme informatice	384	1.517
Strategie și dezvoltare	1.122	2.698
Securitate și sănătate	767	33.009
Total	**3.908**	**42.352**

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, motiv pentru care întreprinderea acordă o deosebită atenție instruirii în acest domeniu. În afara de orele obligatorii de instruire în domeniul prevenirii riscurilor, pe parcursul anului 2019 au avut loc și instruiri specifice:

- utilizarea echipamentelor pentru lucru la înălțime,
- instruire pentru personalul din formațiile de întreținere operativă,
- cursuri de acordare a primului ajutor,
- procesul de supraveghere a lucrărilor în instalațiile electrice,
- lucrul la înălțime cu ajutorul scărilor, utilizarea defibrilatorului, etc.
- instruire pentru personalul din formațiile de întreținere operativă.

În 2019 au fost realizate 5 cursuri de instruire pentru personalul FIO, cursuri care au avut ca scop perfecționarea profesionala a personalului, studierea noilor tehnologii în domeniu, dar și teme de securitate și sănătate.

ACORDAREA PRIMULUI AJUTOR

La acest curs 222 de angajați au învățat care sunt măsurile de urgență, ce se aplică în diverse situații de accidentare sau îmbolnăvire subită, până la sosirea personalului medical calificat, participanții având posibilitatea să exerseze unele procedee de acordare a ajutorului medical de urgentă pe un manechin special.

CURSURI DE PERFECȚIONARE PENTRU PERSONALUL TEHNIC INGINERESC DIN OPERAREA ȘI EXPLOATAREA EVIDENȚEI, ÎNTREȚINEREA ȘI OPERAREA REȚELELOR, CITIRI ȘI ORDINE DE SERVICIU.

În anul 2019 personalul tehnic ingineresc al Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. a trecut cursuri de perfecționare, în cadrul cărora au discutat despre noile tehnologii implementate în companie și au făcut schimb de experiență despre eficiența acestora. De asemenea, au fost revizuite procedurile de retragere în reparație a instalațiilor electrice de tensiune ≥1 kV, 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.

STRATEGIE ȘI DEZVOLTARE

Pe parcurusl anului 2019 angajații au urmat curusrui de strategie și dezvoltare**,** realizate atât online: „Discurs public", cât și cu prezentă: „Leading change – from succes to significance", seminare în diverse domenii, future HR, Power Point etc., care au fost utile pentru participanți în contextul schimbărilor dinamice în domeniul informațional și tehnic.

COMERCIAL

Premier Energy promovează prestarea unui serviciu calitativ clienții săi, în acest sens fiind instruiți 22 de angajați ai Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. pentru acordarea **suportului serviciului OT24H** în cazul calamităților naturale adverse**,** dată fiind importanța satisfacției clienților pe care îi deservește întreprinderea.

În legătura cu modificarea structurii întreprinderii a avut loc perfecționarea economiștilor specializați în gestionarea proceselor comerciale. Aceștia au fost instruiți în cadrul unor acțiuni formative la tema gestiunii anomaliilor, încasărilor eronate, a neplătitorilor.

Cu scopul îmbunătățirii calității răspunsurilor la scrisori a fost organizată acțiunea formativă de **Comunicare asertiva,** la care 70 de angajați au învățat arta scrisului corect și convingător, tehnicile și subtilitățile comunicării asertive, abilitatea de a transmite informația pozitivă și ce negativă într-o manieră deschisa, onestă și directă.

CALITATE ȘI MEDIU

Cu scopul îmbunătățirii proceselor are loc perfecționarea continuă a angajaților în domeniul sistemului integrat de management implementat la întreprinderi. În 2019 în linie cu politica de responsabilitate corporativă cu privire la angajamentul față de mediul ambiant, 33 de angajați au urmat cursul de instruire „Gestiunea deșeurilor".

De asemenea, specialiștii în SMI (Sistem de Management Integrat) au urmat cursuri de perfecționare în sistemul de gestiune a calității și mediului ambiant, gestiunea proceselor, auditor triplu integrat.

PROGRAMUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT DUAL

În anul 2019 compania Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. și Centrul de Excelență în Energetică și Electronică au continuat colaborarea în domeniul formării învățământului dual. Programul de formare profesional tehnică prin învățământ dual se desfășoară începând cu anul de studii 2018 și va dura până în luna iunie 2020.

Realizarea programului de formare profesionala 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. „Premier Energy Distribution" S.A. este implicată în proiectul învățământului dual începând cu anul 2016, contribuind astfel la instruirea a 2 promoții de elevi din cadrul Școlii profesionale nr. 9. Această 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 teoretică și practică 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 lor, contribuind astfel la ridicarea calității lucrărilor efectuate și ținând cont de condițiile de securitate.

Astfel pe parcursul anului 2019 pentru personalul antreprenor au fost organizate următoarele cursuri de formare în domeniul distribuției și în domeniul comercial: inspectarea instalațiilor electrice, diagnosticarea și repararea ITC, procesul de supraveghere a lucrărilor în instalațiile electrice, realizarea manevrelor operative în posturile de transformatoare, SGOS, utilizarea EP pentru lucrul la înălțime, instruirea inițială a agenților OT24H. În total au fost livrate 4.600 de ore de instruire.

Total ore de instruire

	Premier Energy Distribution 2019	Premier Energy 2019	Total 2019	Total 2018
Nr. mediu de ore de instruire per angajat	**63**	**40**	**60**	**73**
nr. mediu de ore de instruire per angajat, femei	34	40	36	34
nr. mediu de ore de instruire per angajat, bărbați	69	41	69	89
Nr. mediu de ore de instruire per categorie de angajați	**63**	**40**	**60**	**73**
directori	133	97	126	114
managementul intermediar	61	42	59	70
funcții operative	64	30	61	82
tehnicieni specializați	25	52	32	28

INTERES PENTRU PERSOANE

SECURITATE ŞI SĂNĂTATE

Premier Energy 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 Premier Energy, 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 reprezintă 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 Premier Energy, 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 necesității 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 îinstruirii în calitate de motor al cultivării securității, prin intermediul formării continue, al analizării incidentelor și accidentelor, al difuzării lecțiilor învățate, 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, și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor și al întreprinderilor 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 PENTRU PREMIER ENERGY ÎN MOLDOVA

Securitatea și sănătatea rămâne a fi cea mai importantă și actuală preocupare a întreprinderilor Premier Energy în Moldova. În anul 2019 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 și a personalului antreprenorilor, precum și reducerea la zero a numărului de accidente în activitatea întreprinderilor.

Preponderent, accentul a fost pus pe cultivarea și asumarea unui comportament sigur al angajaților prin instruire, informare și sensibilizare.

În scopul informării și implicării angajaților în procesul decizional, Premier Energy în Moldova a desfășurat periodic Comitete de Securitate și Sănătate în Muncă, cu participarea reprezentanților sindicatelor. În cadrul acestor ședințe trimestriale au fost puse în discuție teme cu privire la asigurarea securității și sănătății angajaților companiei, accidentele și incidentele produse, au fost anunțați indicatorii de securitate, frecvență și gravitate, s-a analizat dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală și condițiile de muncă a angajaților, precum și alte teme de asigurare a activității în siguranță.

Conform cerinței normei tehnice **NT. 00049. GN-SP. ESS-RO – Standard de securitate și sănătate în muncă: comitete administrative de securitate și sănătate în muncă**, și în anul 2019 a continuat activitatea Comitetul de administrare pentru securitate și sănătate în muncă, condus de către country manager-ul companiei. În 2019 au avut loc nouă reuniuni, în cadrul cărora s-a discutat despre cele mai stringente aspecte de securitate și sănătate în muncă, acțiunile corective și preventive ca urmare a accidentelor și incidentelor înregistrate, îndeplinirea planului de securitate al întreprinderilor, 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.* La finalul fiecărei ședințe a fost întocmit un proces verbal, executarea deciziilor fiind monitorizată la următoarele ședințe a comitetului.

În 2019 Premier Energy în Moldova a continuat să promoveze activ principiile de securitate și să sensibilizeze personalul antreprenorilor cu scopul unic 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, întreprinderile Premier Energy în Moldova desfășoară ședințe periodice de coordonare în domeniul securității și sănătății în muncă împreună cu companiile colaboratoare. 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. Această întrunire se organizează anual;
- Nivel 2 –, cu participarea directorilor ariilor operative, însoțiți de șefii de sectoare ai companiei, directorii și reprezentanții companiilor colaboratoare. Aceste întruniri se organizează la nivel zonal, cu o frecvență bianuală.
- Nivel 3 – cu participarea șefilor de sectoare a companiei, reprezentanților companiilor colaboratoare. 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.

În cadrul acestor ședințe conducerea companiei promovează valorile companiei în domeniul securității și sănătății în muncă și transmite antreprenorilor importanța implementării lor în activitatea de zi cu zi și conformarea acestora.

* Indicatorul de securitate se calculează în procente a cotei parte a lucrărilor conforme, fără devieri de la cerințele de securitate, în totalul de lucrări inspectate.

AUDITUL DE SECURITATE ȘI CALITATE

În scopul îmbunătățirii continue a nivelului de securitate și calitate a lucrărilor executate, Premier Energy în Moldova realizează **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 se efectuează de către personal special abilitat acestor sarcini. Rezultatele auditului se definesc în sistemul informațional SGNC (sistemul de gestiune a neconformităților), iar ulterior în baza acestei informații sunt 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. In cazul detectării neconformităților (NC) la realizarea lucrărilor, sunt cerute acțiuni de a fi întreprinse pentru eliminarea acestora, și aplicate **sancțiuni disciplinare și economice** conform grilei de gravitate pentru antreprenorii vizați. În anul 2019 o atenție deosebită a fost acordată eliminării încălcărilor, ce pot provoca direct un accident de muncă, unele din acestea fiind cele de pregătire 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 sunt

organizate „mese de securitate și calitate" cu participarea personalului propriu și al antreprenorilor.

Suplimentar, auditul de securitate verifică securitatea instalațiilor, corespunderea documentației conform exigențelor de securitate și respectarea cerințelor de securitate și condițiile de lucru în centrele de muncă.

În afară de auditul de securitate, efectuat de către inspectorii serviciului prevenirea riscurilor a companiei, de asemenea, au fost realizate inspectări documentate de securitate (IDS) de către responsabilii din ariile operative (inclusiv supervizorii de lucrări).

La întreprinderi a fost implementat standardul internațional privind Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale OHSAS 18001:2007. Anual au loc audituri interne pentru urmărirea respectării întocmai a cerințelor standardului și a normelor de securitate și sănătate în muncă. Abaterile detectate sunt definite ca constatări (neconformități, observații, oportunități de îmbunătățire), care sunt investigate, și pentru care sunt elaborate planuri de acțiuni corective/preventive întru eliminarea acestora. Urmând cerințele standardului OHSAS 18001:2007, compania stabilește obiective anuale de securitate și sănătate în muncă. Odată cu publicarea noului standard internațional privind Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale, ISO 45001:2018, întreprinderile au lansat activități de migrare de la OHSAS 18001:2007 la ISO 45001:2018 și ca rezultat, în urma auditului intern din octombrie și a auditului extern din noiembrie, acestea au obținut certificatul ISO45001:2018.

INSTRUIRE CONTINUĂ PE TOATE SEGMENTELE

Pentru îmbunătățirea continuă și menținerea nivelului de cunoștințe în domeniul securității în muncă și, în special, cele cu risc sporit, pe parcursul anului 2019 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 o constituie reuniunile lunare, numite „zile ale tehnicii securității", care au loc în toate filialele întreprinderii de distribuție. Toți angajații proprii și ai antreprenorilor participă la cursuri de instruire cu privire la securitate conform planul de instruire aprobat, de asemenea fiind informați despre accidentele și incidentele recent produse, se verifică echipamentul de protecție individuală și colectivă și au 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 participă reprezentanții administrației companiei, care prezintă unele aspecte cheie la tema securității, transmițând astfel însemnătatea acestui proiect important în cadrul Premier Energy.

Zilele tehnicii securității se desfășoară, de asemenea, în ariile corporative ale companiei. În acest sens, pe parcursul anului 2019 aceste instruiri au fost realizate în fiecare semestru, astfel reușind transmiterea principiilor de securitate și sănătate în muncă și sensibilizarea personalului din toate ariile de activitate ale companiei.

Întreprinderile Premier Energy respectă cu strictețe cerințele legislative naționale și interne privind dotarea personalului cu echipamente de protecție individuale (EPI) și colective. Pentru a proteja personalul în condiții de ploaie și vânt în 2019 membrii formațiunilor de intervenție operativă a întreprinderii au fost dotați cu îmbrăcăminte și încălțăminte impermeabilă, 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. În rezultatul consultărilor cu personalul și luând în considerație bunele practici, administrația întreprinderii a decis să procure cască cu vizieră incorporată, ce va facilita protecția individuală a lucrătorilor ce operează în instalațiile electrice.

SENSIBILIZARE ȘI CONȘTIENTIZARE PE TOT LANȚUL DE ACTIVITATE

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, precum și sensibilizarea personalului întru respectarea normelor de protecție în muncă. Un factor important este conștientizarea de către personalul propriu și cel al antreprenorilor, obținerea unui comportament sigur în orice activitate. În acest context, activitatea de sensibilizare și conștientizare în rândul angajaților săi și a celor de la companiile colaboratoare, a necesității de respectare a normelor de securitate este desfășurată și în cadrul zilelor tehnicii securității, a ședințelor de colaborare în securitate și sănătate cu companiile colaboratoare, a întâlnirilor periodice de securitate, pauzelor și meselor de securitate, se discută despre încălcările depistate la inspectarea lucrărilor în teren, pericolul existent la comiterea acestor încălcări și despre lecțiile învățate în urma accidentelor și incidentelor care au loc. Aceste teme, de asemenea, sunt transmise prin intermediul comunicatelor interne, a imaginilor de start în calculatoare și pe bannerul din sediul central.

Periodic compania evaluează și reevaluează riscurile profesionale. La apariția noilor riscuri, acestea sunt înregistrate pentru ca ulterior să fie evaluate și elaborate măsurile corective și preventive.

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 și în 2019 desfășurarea mai multor campanii interne cu privire la promovarea modului sănătos de viață și prevenire a maladiilor.

Acordând o atenție deosebită instruirii personalului, pe parcursul anului 2019 au avut loc cursuri de securitate și sănătate în muncă pentru 774 de angajați.

Premier Energy în Moldova acordă o deosebită atenție asigurării securității populației, în special a copiilor, în raport cu instalațiile electrice, activitate ce este detaliată în capitolul dedicat proiectelor sociale.

În ampla activitate de comunicare și informare a personalului în materie de securitate și sănătate în muncă se înscrie „ecranul de securitate", un slide informativ despre accidentele înregistrate, măsurile preventive adoptate, prezentarea lecțiilor învățate și a recomandărilor de sănătate. Ecranul se activează la conectarea calculatorului fiecărui angajat al companiei.

Pentru a trasa principalele indicații și recomandări în domeniul securității și sănătății în muncă, anual sunt elaborate un plan de securitate, care conține acțiuni adiționale de promovare a importanței securității și sănătății în muncă. În anul 2019 acesta a inclus următoarele aspecte:

- instruirea personalului cu privire la securitatea și sănătatea în muncă;
- campanii de sensibilizare și modificare a comportamentului angajaților în materie de securitate și sănătate.

> Fiecare accident, incident sau situație de urgență este analizat în detalii, fiind elaborat un plan de acțiuni corective și preventive.

Îndeplinirea acestora este monitorizată la ședințele periodice la tema securității și sănătății, conduse de către country managerul companiei. Pentru aceste cazuri sunt elaborate materialele, numite „note informative" și „lecții învățate", care ulterior sunt difuzate angajaților și companiilor antreprenoare.

Cu regret, anul 2019 a fost marcat de un accident grav, cu implicarea unui angajat cu experiență. Accidentul s-a produs din imprudență, angajatul pătrunzând în interiorul instalației aflate sub tensiune.

Accidentul a fost un semnal de alertă, ce a confirmat că operatorul de distribuție trebuie să insiste continuu asupra consolidării sentimentului de responsabilitate și angajament individual pentru securitate și sănătate.

Pentru aceasta, Premier Energy în Moldova va continuă să promoveze cele cinci principii de prevenire a riscurilor din planul angajamentului pentru securitate și sănătate.

- 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.

LANŢ DE DISTRIBUȚIE RESPONSABIL

Furnizorii și antreprenorii sunt actorii de bază pentru funcționarea optimă a lanțului valoric al Premier Energy. Întreprinderile Premier Energy în Moldova 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 Premier Energy 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 Premier Energy de către actorii lanțului de furnizare, în special, în sfera drepturilor omului, a eticii, a securității și sănătății.
- Stimularea contractării furnizorilor locali, sprijinind astfel dezvoltareamediului de afaceri autohton și generarea unui impact social pozitiv.
- Impulsionarea practicilor care să favorizeze trasabilitatea și comerțul corect al materiilor prime de la origine.

PROCEDURI ȘI ACTE NORMATIVE

Menținerea cu furnizorii și antreprenorii a unor relații de încredere pe termen lung, stabile, solide și reciproc avantajoase, bazate pe respectarea legislației naționale și internaționale, pe principii de eficacitate și management a riscurilor, asigură dezvoltarea continuă a unui lanț responsabil de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate. Acest angajament 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, activitatea de achiziții se desfășoară în conformitate cu prevederile legale în vigoare: Regulamentul privind procedurile de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor utilizate în activitatea titularilor de licență din sectoarele electroenergetic, termoenergetic,

gazelor naturale și a operatorilor care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE nr. 24/2017 din 26.01.2017, în vigoare începând cu 14.10.2017, 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.

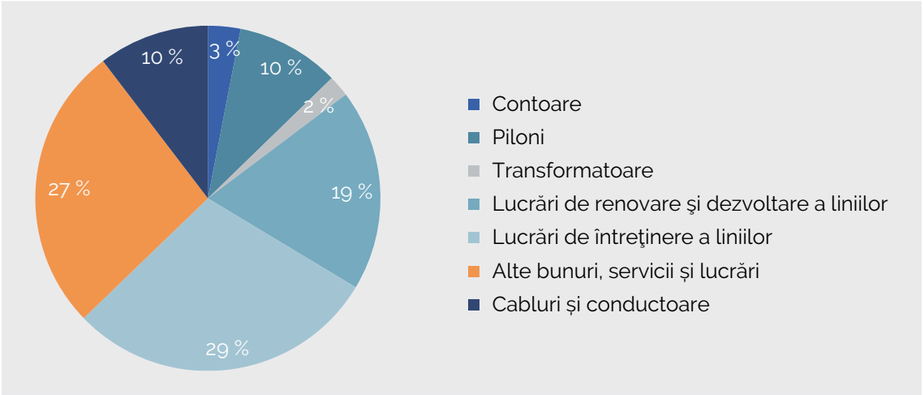
> Utilizarea sistemului de gestiune informatică exclude necesitatea de a recepționa ofertele în plic din partea participanților la concursuri, concursuri şi, de asmenea, exclude elaborarea și gestionarea documentelor pe hârtie.

De asemenea, platforma asigură şi o evidenţă 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 de mii de 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, semnată și având aplicată ștampila întreprinderii. 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 achiziții de bunuri, servicii sau lucrări, care necesită specificarea unor detalii particulare pentru o monitorizare mai riguroasă a îndeplinirilor din partea furnizorilor.

Pentru anul 2019 a fost planificată achiziția bunurilor, serviciilor și lucrărilor în valoare totală de 20 de milioane de euro și economii în valoare de 1,8 % față de prețurile anului anterior, obținute ca urmare a negocierii prețurilor, luându-se în calcul indicii de revizuire a acestora. Economiile totale obținute în 2019 au constituit 2,9 %, înregistrându-se o creștere de 59,4 % a economiilor față de valoarea planificată. Achizițiile cu cea mai mare pondere pe parcursul anului 2019 au constituit achiziția cablurilor și conductoarelor (10,4 %), pilonilor (9,7 %), contoarelor (3,0 %), transformatoarelor (2,0 %), executarea lucrărilor de renovare și dezvoltare a liniilor (18,9 %) și a lucrărilor de întreținere a liniilor (29,2 %), reprezentate în figura de mai jos.



Secția Calitatea Furnizorilor monitorizează calitatea serviciilor, lucrărilor şi 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. Următoarea etapă se referă la analiza calificării sale 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 adresa furnizorului și centrul de producere, iar în cazul bunurilor se petrec și încercări 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.

O altă sarcină a secției Calitatea Furnizorilor este de a efectua verificarea mărfii livrate la depozitul central al companiei în cadrul recepției tehnice pentru bunurile omologabile. Responsabilitatea pentru recepția tehnică a bunurilor neomologabile îi revine unității utilizatoare a acestora. Recepția tehnică a bunurilor la depozit se efectuează conform procedurii interne PE. 03924. MD-LG. AL. Pe parcursul anului 2019, de către Secției Calitatea Furnizorilor au fost realizate 48 de recepții tehnice, 10 dintre acestea s-au finalizat cu neacceptarea mărfii, furnizorii fiind responsabili cu ridicarea și înlocuirea mărfii în corespundere cu prevederile contractuale. De asemenea, o recepție tehnică a fost efectuată cu deplasarea și testarea mărfii în laboratorul producătorului.

Pentru anul 2019, la fel ca în anul 2018, a fost stabilit un indicator cu referire la ponderea 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 urmau să fie realizate de la furnizorii omologați și acest obiectiv a fost îndeplinit în totalitate.

La fel, printre responsabilitățile Secției Calitatea Furnizorilor sunt evaluările documentare ale furnizorilor de servicii și lucrări. Pe parcursul anului 2019 au continuat evaluările documentare ale furnizorilor de servicii și lucrări declarați câștigători în concursul pentru contractarea lucrărilor și activităților operaționale integrate în instalațiile electrice, inițiat în 2018, când acestora le-a fost atribuită calificarea de omologat provizoriu fiind aprobat pentru fiecare dintre ei un plan de acțiuni corective pentru înlăturarea neconformităților depistate.

Adițional în anul 2019 au fost inițiate 11 evaluări noi pentru servicii și 21 de evaluări noi pentru bunuri.

În 2019 nu a avut loc nici o suspendare de omologare a furnizorilor existenți.

Secția Calitatea Furnizorilor este responsabilă de asemenea de evaluarea performanțelor furnizorilor de servicii și lucrări. Aceasta are loc prin măsurarea satisfacției clientului intern față de furnizorii de servicii și lucrări, 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 cinci aspecte: Satisfacție Generală, Calitate, Prevenirea Riscurilor, Operativitate și Mediul Înconjurător, Social și de Management. Pentru anul 2019, valoarea medie a indicatorului de satisfacție a clientului intern a constituit 70,4 % față de 69,9 % în 2018.

STRUCTURA PROCURĂRILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ

Companiile Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. și Î.C.S. „Premier Energy" S.R.L. activează pe piața de energie electrică în calitate de operator al sistemului de distribuție și furnizor al serviciului universal de energie electrică, corespunzător.

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 de sursele menționate este achiziționată de la Furnizorului central – „Energocom" S.A., desemnat de Guvern conform prevederilor Legii nr. 107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică, să procure energie electrică de la centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie, şi a energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane şi să o furnizeze pe piața energiei electrice la prețuri reglementate.

Astfel, în 2019 Premier Energy a procurat energie electrică în volum de 2621,5 mil. kWh, inclusiv 18,8 % energie produsă de centralele electrice care produc din surse regenerabile de energie şi de centralele electrice de termoficare urbane, dintre care 18,5 % prin contractul de achiziție încheiat cu Furnizorul Central și 0,3 % prin contracte negociate direct cu centralele electrice care produc din surse regenerabile de energie. Procurările de energie electrică de la producătorii autohtoni în anul 2019 a înregistrat o micșorare de circa 11,6 % față de anul 2018.

Premier Energy Distribution a procurat în anul 2019 pentru acoperirea consumului tehnologic și pierderilor de energie electrică în rețelele electrice de distribuție o cantitate de 243,9 mil. kWh.

Principalii furnizori/producători de energie electrică

Furnizor	Categorie	Localitate
S.A. „EnergoCom"	Furnizor central	Chișinău
S.A. „EnergoCom"	Furnizor angro	Chișinău

În anul 2019 întreprinderile Premier Energy Distribution și Premier Energy au procurat un volum total de energie 2.865,4 milioane KWh, cu 145,4 milioane kWh (sau 4,8 %) mai puțin decât în anul 2018.

ANGAJAMENT PENTRU SOCIETATE

ANGAJAMENT PENTRU SOCIETATE

Premier Energy este antrenată activ în dezvoltarea economică și socială a țării, 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, 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 de filantropie 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 cunoștințe și valori către societate prin acorduri de colaborare cu comunitatea științifică și utilizarea mecanismelor necesare și/sau existente ca vehicul de transmitere a nivelurilor de calitate a serviciului către antreprenori și furnizori.

SECURITATEA ȘI SIGURANȚA CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ – UN ANGAJAMENT PRIORITAR

FIECARE VACANȚĂ SĂ FIE „O VACANȚĂ ÎN SIGURANȚĂ"

Acordul de parteneriat semnat de Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. şi Asociația obștească „ICAR" la 15 martie 2017 în vederea derulării în comun a unor activități în domeniul educației, în special, a proiectului „O vacanță în siguranță" în cadrul edițiilor taberei „ALTAIR", a fost realizat pe deplin. În ultimii 8 ani, obiectivul său l-a constituit promovarea regulilor de securitate electrică în rândul copiilor beneficiari ai diverselor programe organizate anual de asociație, atât în țară, cât şi peste hotare.

În această perioadă circa 11.000 de elevi şi participanți ai taberelor de vară ALTAIR au luat parte şi la activitățile proiectul „O vacanță în siguranță". Acestea sunt realizate de către o echipă de traineri ai companiei Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. şi profesorii instruiți din rândul membrilor AO ICAR. Pentru derularea lor cu succes anual sunt revizuite şi actualizate materialele didactice teoretice (prezentări, pliante, filme educative, scenariile de simulări), adaptate în funcție de vârsta copiilor.

> La ediția din 2019 a proiectului „O vacanță în siguranță" au participat 1.420 de elevi, 160 de profesori şi 65 de persoane, ce au însoțit pe unii dintre copiii participanți.

Formatul activităților de securitate electrică a permis implicarea şi participarea tuturor doritorilor de a cunoaște mai multe despre securitatea electrică.

SECURITATEA ELECTRICĂ ÎN TABERELE DE VARĂ DIN MOLDOVA

În 2019 Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. a continuat campania de promovare a regulilor de securitate a persoanelor în raport cu instalațiile electrice şi a eficienței energetice în taberele de vară pentru copii, deschise în zona de activitate a întreprinderii. Proiectul îşi propune să explice participanților la tabere cum să folosească energia electrică eficient şi în condiții sigure, pentru a preveni orice pericol de accidentare sau electrocutare.

Echipa întreprinderii a prezentat situații ipotetice în care utilizarea incorectă a energiei electrice, din necunoaștere sau din ignoranță, se poate solda cu crearea unor situații de risc de electrocutare. Specialiştii au făcut recomandări utile în ceea ce priveşte respectarea normelor de exploatare a rețelelor interne şi a aparatelor electrocasnice şi au prezentat norme de comportament obligatorii în preajma rețelelor electrice şi a instalațiilor de distribuție ale companiei, amplasate în locuri publice. O atenție aparte a fost acordată în acest sens necesității adoptării unui comportament preventiv, care constă în evitarea apropierii persoanelor de instalațiile electrice, în special, în condiții de intemperie, renunțarea conştientă şi asumată la activități sau jocuri ale copiilor în apropierea lor, marcarea locului depistării unor conductoare suspecte, aflate la sol în apropierea rețelelor electrice şi informarea operatorului de distribuție despre situația depistată, pentru ca acesta să ia măsurile corespunzătoare în condiții de siguranță şi cu echipamentul necesar.

> În 2019 activitățile de securitate electrică au avut loc în 2 tabere de vară pentru elevi, la care au asistat peste 360 de copii de la 7 până la 16 ani.

EXCURSIILE – OPȚIUNEA PERFECTĂ PENTRU A CUNOAȘTE MAI MULT

O formă de comunicare şi informare, practicată de mai mulți ani la întreprinderile Premier Energy în Moldova pentru grupuri de elevi și studenți de la diverse instituții de învățământ din capitală, dar și din țară, sunt excursiile la sediul central din Chişinău. Vizita la sediul central al Premier Energy le permite participanților să cunoască activitatea mai multor departamente, la care este permis accesul. Totodată, este o ocazie de a-i instrui cum să se protejeze și să fie în siguranță zi de zi, atunci când folosesc electrocasnice sau se afla în preajma instalațiilor electrice.

> În 2019 au avut loc 6 excursii, la care au participat peste 160 de elevi, studenți și profesori.

CAMPANII TV, RADIO ȘI COMUNICATE ÎN PRESA SCRISĂ ȘI ONLINE PRIVIND PROMOVAREA REGULILOR DE SECURITATE ELECTRICĂ ȘI PREVENIREA ACCIDENTĂRILOR ÎN INSTALAȚIILE DE DISTRIBUȚIE AL Î.C.S. „PREMIER ENERGY DISTRIBUTION" S.A.

Pe plan extern, pentru promovarea regulilor de securitate în rândul populației Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A. a desfășurat campanii tematice la posturile de radio, TV, precum şi în presa scrisă și online. Prin intermediul site-ului, a profilului pe Facebook și a mijloacelor de comunicare, la fel, prin scrisori către autoritățile publice locale cu privire la respectarea regulilor de securitate electrică, operatorul de distribuție a atras atenția populației asupra pericolelor invadării zonelor de protecție a liniilor electrice, riscurile la recoltarea nucilor în apropierea rețelelor electrice, importanța respectării continui a regulilor de securitate și în special în timpul intemperiilor.

Difuzarea spoturilor de securitate s-a derulat 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, când ei dispun de mult timp liber și deseori se află în afara atenție adulților.

Aceste importante campanii mediatice au un caracter exclusiv social, de instruire și de promovare a regulilor de securitate electrică a populației și s-au derulat în limita bugetului planificat în acest sens.

Avertizări

prin intermediul site-ului, a profilului pe Facebook și a mijloacelor de comunicare, la fel, prin scrisori către autoritățile publice locale cu privire la respectarea regulilor de securitate electrică

- la 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. „Premier Energy Distribution" S.A. a atras atenția populației, a 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 şi cutii de distribuție, etc.).

- în 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.

- în perioada sărbătorilor 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

Premier Energy în Moldova dispune de profil pe rețeaua de socializare Facebook încă din 2014. Serviciul de asistență este asigurat de o agenție specializată, angajată special în acest scop, iar postările sunt plasate conform unui plan lunar aprobat preventiv. Acesta include postări variate ca format, având în vizor activitatea zilnică a întreprinderii, serviciile prestate, lucrările și investițiile realizate, informarea clienților despre orarul de întreruperi programate și, la necesitate și la solicitarea utilizatorilor de FB, clienți ai companiei, analiza și soluționarea unor aspecte indicate de aceștia prin mesaj privat, 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 2019 pe FB a fost organizat un concurs la tema securității electrice în luna august. La acesta au participat 121 de persoane cu profil personal pe FB, iar cei trei câștigători ai ediției au fost identificați cu ajutorul platformei www.random.org.

EFICIENȚA ENERGETICĂ

ORA PĂMÂNTULUI

Evenimentului internațional „Ora Pământului" a ajuns în 2019 la a 12-a ediție. Premier Energy în Moldova, activând în sectorul energetic, încă din 2009 aprobă anual şi derulează un plan de activități, axat în principal pe informarea populației pentru a motiva cât mai multe persoane să adere şi 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 aşteaptă ca o mare parte a populației, dar şi instituțiile de stat, unitățile economice, să îşi reducă la minim, în mod voluntar, consumul de energie electrică.

> Pe partea verso a facturilor pentru electricitate emise în perioada 2–27 martie 2019 a fost plasat un mesaj cu privire la „Ora Pământului" şi importanța aderării voluntare şi 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.

BUSINESS

MOLDOVA BUSINESS WEEK 2019

În perioada 13–16 noiembrie Premier Energy în Moldova sponsorizat cea de VI-a ediție a evenimentului „Moldova Business Week", organizată de Agenția de Investiții a RM și a participat în cadrul acesteia alături de alți peste o mie de antreprenori, investitori, importatori și finanțatori din țară.

În 2019 acesta s-a desfășurat cu sloganul „Grow in Moldova!" (Crește în Moldova) și a inclus sesiuni cu experți de top, care au împărtășit viziunile lor și tendințe de urmat în ceea ce privește dezvoltarea antreprenoriatului, promovarea exporturilor și atragerea investițiilor.

PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR

SALUBRIZAREA TERITORIULUI ADIACENT AL ÎNTREPRINDERII

Menținerea în ordine a teritoriului adiacent instalațiilor este una din obligațiile şi preocupările permanente ale întreprinderilor Premier Energy în Moldova. Mai mult, acestea tind să asigure transmiterea unei viziuni proactive şi pozitive față de protecția mediului înconjurător către toți partenerii şi furnizorii săi. În acest context, la 29 martie a avut loc un eveniment comun de salubrizare a teritoriului adiacent instalațiilor din Hâncești (CM Anenii Noi), la care au participat cot la cot personalul propriu, dar şi angajați ai antreprenorilor.

PLANTAREA FÂȘIEI DE PROTECȚIE ÎN BAZINUL RÂULUI RĂUT

În aceași zi de 29 martie 2019, o echipă de voluntari ai întreprinderilor Premier Energy în Moldova a revenit pe malurile râului Răut pentru a-i fortifica fâșia de protecție. Din 2017 şi până în 2019, voluntarii celor două întreprinderi au participat la continuarea proiectului de salvare a râului Răut prin plantarea unei fâșii de protecție pe porțiunea dintre orașul Orhei și satul Mitoc. Grav deteriorate în prezent din punct de vedere ecologic, malurile și lunca acestuia fac obiectul unui proiect de reabilitare, pe care compania îl susține din perspectiva politicii sale de responsabilitate socială corporativă, unul din angajamentele căreia în constituie gestionarea responsabilă a mediului înconjurător. Campania este derulată de Centrul Național de Mediu, care și-a propus să planteze circa 5.000 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.

SĂNĂTATE ȘI SECURITATE: PROMOVĂM MODUL SĂNĂTOS DE VIAȚĂ

FOTBAL PENTRU SĂNĂTATE ȘI PENTRU CARITATE

Începând cu anul 2008 echipa de fotbal a companiei beneficiază, în baza unui contract cu Universitatea de Stat de Educație Fizică şi Sport din Moldova, de posibilitatea de a se antrena săptămânal în sala de sport a acestei instituții. În 2019 echipa s-a clasat pe locul 3 la turneul organizat de Hidrocentrala Moldovenească de la Cuciurgan (MGRES).

Aceasta mai participă anual la competiția fotbal de sală „Open Media", organizată de Asociația Jurnaliștilor din RM și în 2019 s-a clasat pe locul 2.

Hospice of Hope Moldova a organizat în aprilie 2019 primul său turneu de fotbal în scop caritabil. Această organizație de caritate activează pentru susținerea și dezvoltarea unei rețele de servicii de îngrijire paliativă în Republica Moldova, iar turneul a avut scopul de a colecta fonduri pentru susținerea funcționării acesteia, astfel încât mai multe persoane care suferă de cancer şi alte boli incurabile în stadii terminale să poată beneficia de serviciile sale. Din perspectiva angajamentelor sale sociale, Premier Energy în Moldova susține evenimente caritative, derulate de către Hospice of Hope Moldova cu scopul de a oferi servicii calitative de îngrijire paliativă gratuită la domiciliu, și ajutor umanitar, persoanelor ce le necesită.

MILEȘTII MICI WINE RUN 2019 – O AVENTURĂ LA ADÂNCIME

În 2019 o echipă de 11 angjați au participat, cu susținerea companiei, la cursă oficială de alergare prin galeriile vinicole de la Mileștii Mici Wine Run 2019 – o aventură la 80 m adâncime. Wine Run reprezintă o serie de curse de alergare, care se desfășoară cu scopul de a promova și de a scoate în evidență una dintre cele mai importante ramuri ale agriculturii din Republica Moldova și anume: viticultura. În 2019 la cursă au participat peste 350 de sportivi amatori și profesioniști din Moldova și din străinătate.

CHISINAU INTERNATIONAL MARATHON 2019

La 29 septembrie s-a desfășurat a cincea ediție a „Maratonului Internațional Chișinău", o mișcare sportivă anuală, lansată cu scopul popularizării sportului și a activităților fizice în rândul cetățenilor. La competiție au participat alergători amatori și sportivi profesioniști din Moldova și alte 50 de țări, ei concurând pe 4 distanțe selectate preventiv la momentul înregistrării pentru participare la maraton: „5 km by Herbalife", „10 km by Naturalis", „21 km by Technosoft" și „42 km by #BeActive". Întreprinderile noastre promovează modul sănătos de viață și susțin angajații care practică sportul. Pentru al treilea an la acest eveniment sportiv de amploare participă o echipă de angajați ai Premier Energy în Moldova, colegii noștrii regăsindu-se printre eroii ediției a cincea a Maratonului Internațional din Chișinău. Bucură faptul că sunt cu fiecare an tot mai mulți, iar cu fiecare maraton – tot mai buni. Echipa zilei de 29 septembrie 2019 ne-a bucurat prin prezență și performanță.

TENIS DE MASĂ PENTRU O CAUZĂ NOBILĂ

Pe 2 martie 2019 a aut loc Turneul de Tenis de Masă Hospices of Hope Moldova. Printre echipele ce au jucat tenis de masă pentru o cauză caritabilă s-a regăsit și echipa formată din șase angajați ai întreprinderilor Premier Energy în Moldova.

SĂNĂTATEA ARE PRIORITATE

În 2019 a continuat şirul acţiunilor cu impact asupra modului sănătos de viaţă şi a stării de sănătate în ansamblu. Scopul general al acestora a fost promovarea continuă a cunoştinţelor şi diseminarea recomandărilor practice, ce ar ajuta persoanele să cunoască, să conştientizeze şi să adopte deprinderi sănătoase pentru o viaţă mai fericită şi mai lungă.

Echipa comună a Serviciului sănătate în muncă şi a Departamentului Relaţii Externe şi Comunicare a derulat o campanie internă pentru încurajarea consumului zilnic de fructe în dimineaţa zilei de 14 noiembrie la toate sediile întreprinderii. Angajaţii, dar şi clienţii, au fost serviţi cu mere la intrare în oficiile administrative şi cele comerciale.

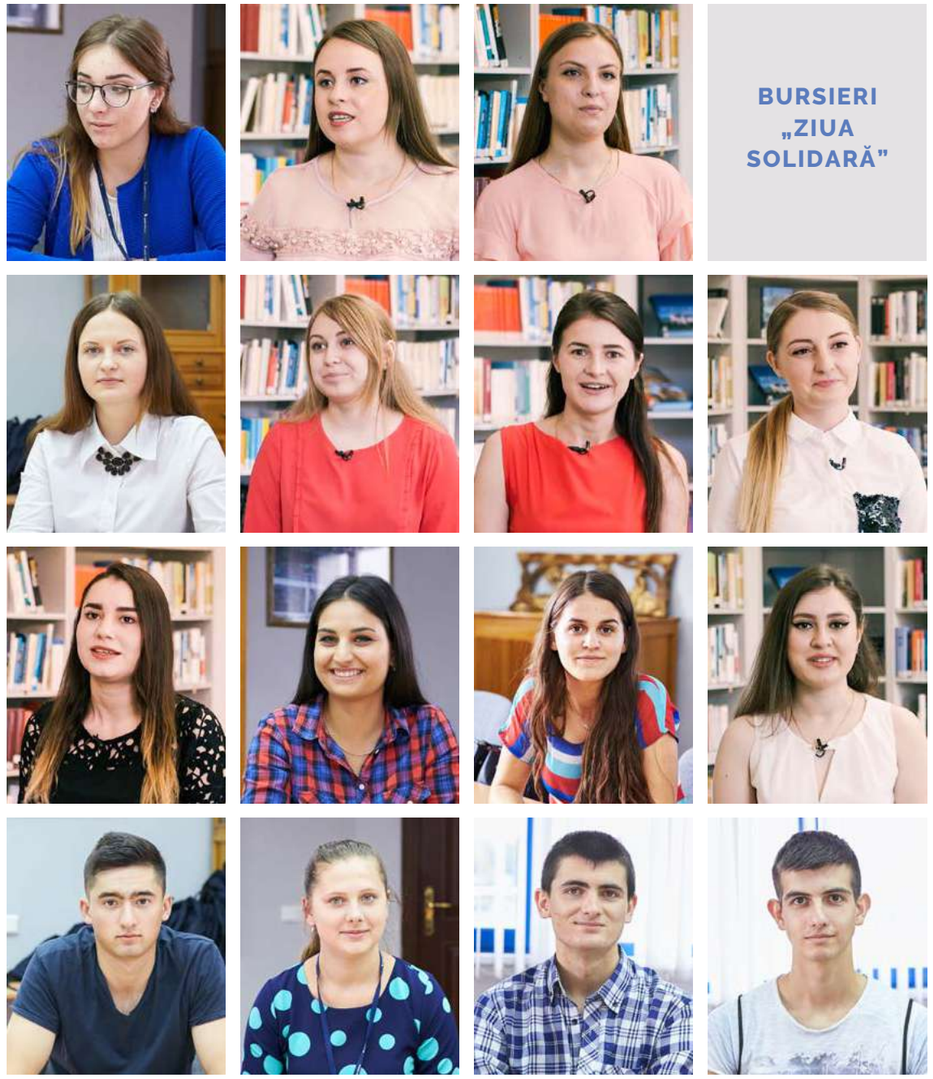
SUSȚINEM OBIECTIVUL DE ASIGURARE A SECURITĂȚII TRANSFUZIONALE NAȚIONALE

Peste 20 de angajați ai Premier Energy în Moldova au răspuns la apelul Centrului Național de Transfuzie a Sângelui și la 28 noiembrie au 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

PROIECTUL ZIUA SOLIDARĂ

Proiectul Ziua Solidară a fost dedicat copiilor şi tinerilor cu capacităţi de învăţare înalte şi cu resurse economice limitate. Proiectul a avut acoperire la nivel de grup şi a constat în donarea voluntară a salariului pentru o zi de către angajaţii din toate cele peste 30 de ţări ale grupului Gas Natural Fenosa. Compania, la rândul său, a dublat suma colectată de către angajaţi şi şi-a asumat costurile de gestionare, astfel încât 100 % din suma colectată să fie direcţioată exclusiv pentru proiectul anual selectat.



Grație celei de-a doua ediții din 2015, de care a beneficiat Republica Moldova, 28 de tineri din țară şi-au îmbunătățit condițiile de viață şi au reuşit să aspire la un viitor mai bun pentru ei şi familiile lor. În acest scop în anii 2015 și 2016 a fost alocat un buget de 250.000 de euro.

> În 2018 au obținut diplomele de specialist primii 4 absolvenți, iar în 2019 deja 15 beneficiari ai proiectului au absolvit facultățile la care visau cândva.

COLABORARE CU 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 o tradiție mai nouă în relația cu această instituție. În ajunul zilei profesionale (22 decembrie) unii dintre studenții de azi ai UTM, energeticieni în devenire, vor deveni angajați ai Premier Energy în Moldova.

> Și în 2019 întreprinderea a susținut inițiativa Facultății de Energetică și Inginerie Electrică de a premia cei mai buni studenți ai anului.

ALTE PROIECTE SOCIALE

DE 8 ANI VESTIM SOSIREA PRIMĂVERII PE FIR DE MĂRȚIȘOR

Cu prilejul sosirii primăverii, la 1 martie în oficiile comerciale din toate sectoarele de muncă ale Premier Energy în Moldova şi la sediul central din capitală au fost distribuite 2.800 de mărțişoare. Tineri cu nevoi speciale, beneficiari ai Asociației „MOTIVAŢIE" din Moldova (AMM), au felicitat personal pe fiecare angajat din sediul administrativ în capitală, s-au întâlnit cu country managerul companiei şi au mers şi în oficiul comercial din Chişinău pentru a-i felicita şi pe clienți. Prin intermediul acestei colaborări beneficiarii AMM se reintegrează în comunitate, sunt ajutați să obțină deprinderi antreprenoriale, precum şi să-şi 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 Premier Energy în Moldova şi mai mulți tineri cu nevoi speciale, beneficiarii ai

AMM, au muncit cot la cot la împachetarea mărțişoarelor, cărora le-a fost ataşat şi câte un mesaj frumos de felicitare.

COLABORARE CU ASOCIAȚIA MUZICAL-CORALĂ DIN MOLDOVA

la organizarea turneului „Music Connecting People". În 2019 Premier Energy în Moldova a continuat colaborarea cu Moldovan National Youth Orchestra, parteneritul fiind inițiat în 2012.

Orchestra a organizat, de asemenea, a doua ediție a evenimentului „Muzica Desenelor Animate", în cadrul căruia publicul a avut posibilitatea de a retrăi magia și fericirea copilăriei, ascultând melodiile preferate ale tuturor vârstelor, interpretate de cei 130 de copii super-talentați din proiectul „La La Play Voices".

IMPLICAREA ÎN ROSTUL POSTULUI

O inițiativă a Asociației Obștești Casă Comunitate Familie (CCF Moldova), 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.

BUCURĂ UN BĂTRÂN DE CRĂCIUN

În perioda sărbătorilor de iarnă în colaborare cu alți membri ai Asociației Businessului European (EBA) întreprinderea a făcut o donație pentru derularea proiectului „Bucură un bătrân de Crăciun", în contextul campaniei de caritate inițiată de asociație.

În cadrul acestei activități, au fost pregătite 125 de pachete cu haine, produse alimentare și de primă necesitate pentru persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități, beneficiare ale azilului republican de reabilitare a invalizilor, veteranilor muncii și războiului din satul Cocieri.

CÂTĂ BUCURIE ÎNCAPE ÎNTR-O CUTIE?!

De mai mulți ani angajații Premier Energy în Moldova sunt membri ai Fondului intern de caritate, iar cotizațiile lunare benevole ale acestora, le oferă posibilitatea de a ajuta persoane social vulnerable. În decembrie 2019, donațiile respective au permis achiziția produselor alimentare și articolelor de primă necesitate pentru 18 copii din 6 familii vulnerabile din Chișinău, Bălănești și Dubăsarii Vechi. Proiectul a fost realizat în colaborare cu organizația obștească CCF Moldova. Iar la donația din Fondul intern de caritate s-au adăugat și cutii cu daruri, pregătite în cadrul campaniei interne „Bucuria din cutia de sub Pomul de Crăciun".

> Totodată, colaborarea cu CCF Moldova a inclus și o donație în scopul susținerii campaniei de Crăciun 2019, ediția a doua, pentru promovarea poveștilor unui grup de copii defavorizați sub forma imprimării felicitărilor cu desene ale acestor copii.

ALTE DONAȚII

Printre acestea se numără și o donație pentru susținerea activității Întreprinderii private non profit **„Tony Hawks Centru"**. Aceasta este o organizație non-guvernamentală, fără scop lucrativ, fondată în anul 2000 la Chișinău cu ajutorul lui Tony Hawks, un cunoscut scriitor și comediant britanic și cu sprijinul organizației filantropice britanice ChildAid, cu scopul de a îmbunătăți viețile copiilor cu dizabilități cronice, ce trăiesc în familii social-vulnerabile prin asigurarea accesului acestora la servicii de reabilitare şi educarea părinților lor. În plus, Centrul dezvoltă, publică și distribuie materiale didactice pe diverse subiecte medicale și sociale legate de supravegherea copiilor cu nevoi speciale.

ANGAJAMENT PENTRU SOCIETATE

DONARE VOLUNTARĂ DE SÂNGE

La 28 noiembrie, în cadrul unei campanii interne, organizate în colaborare cu Centrul Național de Transfuzie a sângelui, peste 20 de voluntari dintre noi au donat sânge pentru ajutorarea persoanelor aflate în situații de urgență medicală. Pentru recoltarea sângelui în condiții corespunzătoare la Centrul de sănătate din cadrul întreprinderii, reprezentanții Centrului de transfuzie împreună cu unitatea medicală de la întreprindere au desfășurat o colectă mobilă. Procedura a inclus un examen medical prealabil obligatoriu, prelucrarea datelor cu caracter personal a donatorilor și donarea ca atare. Voluntarii din rândul angajaților participă activ la asemenea campanii, desfășurate cu regularitate o dată pe an în cadrul întreprinderii, dar și la cele din afara ei, sub auspiciile Centrului Național de Transfuzie a sângelui. Gestul lor profund umanitar și participarea activă la mai multe campanii organizate în acest context a fost apreciat în repetate rânduri de către conducerea Centrului Național de Transfuzie a Sângelui, care a oferit companiei noastre diplome pentru participare, fidelitate și activitate continuă în promovarea donării voluntare de sânge.

AL ȘAPTELEA RAPORT DE RSC

Pentru al șaptelea an consecutiv Gas Natural Fenosa în Moldova (n.r.: devenită Premier Energy la 6 decembrie 2019) a publicat un raport local de responsabilitate socială corporativă, oferind publicului informații cu privire la practicile responsabile adoptate şi implementate de către întreprindere în anul 2018.

Raportul de RSC pentru anul 2018 al Gas Natural Fenosa în Moldova, de asemenea, poate fi consultat pe paginile web ale companiei, la secțiunea Responsabilitate Socială Corporativă.

INTEGRITATE ŞI TRANSPARENŢĂ

INTEGRITATE ŞI TRANSPARENŢĂ

Premier Energy consideră că încrederea clienților deserviți, 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 companie.

ANGAJAMENT:

- 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, a normelor naționale și internaționale în vigoareîn mod special, a principiilor menționate în Declarația Universală a Drepturilor Omului a Organizației 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, 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.

AUDITUL INTERN

Serviciul de Audit intern este parte a Direcției de Control și Audit și este responsabil de revizuirea continuă și îmbunătățirea sistemului de control intern al întreprinderii, precum și de asigurarea îndeplinirii normativei și a Modelelor de control stabilite cu scopul de a asigura eficiența şi eficacitatea operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu, în mod special riscurile operaționale, legale, de corupție şi fraudă.

De asemenea, are responsabilități în ceea ce privește raportul de monitorizare a liniilor de acțiuni stabilite de către Comitetul de Riscuri și Oportunități.

Serviciul de Audit intern asigură o abordare metodică şi riguroasă pentru monitorizarea şi îmbunătățirea proceselor şi pentru evaluarea riscurilor şi controalelor operaționale asociate acestora.

În desfășurarea activității sale, Auditul Intern realizează revizuirea metodică a sistemului de control intern al proceselor, 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 şi eficacitatea acestora. Astfel, sprijină direcțiile generale la îndeplinirea obiectivelor sale.

„Planul anual de audit intern" se elaborează, ținând cont, în mod special, de domeniile de risc, rezultatele proceselor de audit din anii precedenți şi de propunerile primului nivel al conducerii.

Metodologia de evaluare a riscurilor operaționale se aliniază la practicile cele mai bune de guvernare corporativă şi este bazată pe cadrul conceptual al Raportului COSO *(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)*, având ca punct de plecare tipologia riscurilor inerente proceselor.

Riscurile operaționale sunt ierarhizate evaluând incidența, importanța relativă şi gradul de control ale lor şi, în funcție de rezultatele obținute, se 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 2019 au fost realizate 5 proiecte de audit intern, 3 din acestea pentru revizuirea proceselor legate de principalele riscuri operaționale, de corupție, fraudă și legale ale direcțiilor de afaceri și corporative ale intreprinderii. În proiectele executate pe parcursul anului 2019 nu au fost detectate riscuri semnificative relaționate cu fraudă sau corupție.

INTEGRITATEA ESTE BAZA SUCCESULUI COMPANIEI

Premier Energy are convingerea absolută că integritatea și transparența contribuie direct la atingerea obiectivelor și la gestionarea afacerilor într-un mod sustenabil.

Nu în zadar 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 Premier Energy, precum și a angajamentului de a consolida cele mai bune comportamente și practici în mediile de activitate, în așa fel încât aceasta să contribuie la dezvoltare și progresul social.

Premier Energy face fată 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. De asemenea, acestea își propun, să genereze în toate subdiviziunile 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.

Premier Energy a stabilit câteva Programe de Integritate Corporativă care garantează îndeplinirea obiectivelor anterioare. Aceste programe sunt:

- Model de gestiune a Codului Etic
- Politici și planuri antifraudă și anticorupție
- Politici fiscale
- Politica Drepturilor Omului

MODELUL DE GESTIUNE A CODULUI ETIC

Codul Etic 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, respectul față de mediul ambiant şi altele.

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, Premier Energy 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.

> Premier Energy are, de asemenea, un model de gestiune a Codului Etic și a Politicii Anticorupție, condus de Administratorul companiei și Comisia Codului Etic, 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 responsabilă de difuzarea și respectarea codului prin intermediul supravegherii și controlului sistemelor de protecție.
- Comisia Codului Etic, creată în 2011, este condusă de către directorul Resurse și include membri din domenii diferite ale firmei: Control și Audit, Resurse Umane și Direcția Juridică. În 2019, comisia a avut doua şedințe de lucru.
- **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 Codului Etic ar trebui să informeze periodic Administratorul companiei referitor la cele mai relevante teme ce țin de difuzarea și respectarea Codului Etic și a Politicii Anticorupție.

CONSULTĂRI ŞI DENUNȚURI ALE CODULUI ETIC

Premier Energy aşteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate în respectarea Codului Etic și 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 şi convențiile în vigoare.

> Comisia nu a primit denunțuri ce ar fi dezvăluit incidente legate de problemele de muncă sau exploatarea copiilor sau de relația cu drepturile comunităților locale și drepturile omului. Pe durata perioadei 2019 Comisia Codului Etic nu a primit notificări ori consultări.

PROTOCOLUL DE INVESTIGARE ŞI RĂSPUNSUL LA CONDUITE IREGULARE ŞI FRAUDE

Protocolul defineşte procedura şi modul de acţiune, ce ar permite ca fiecare notificare de la oricare angajat, antreprenor ori colaboratori externi ai Premier Energy referitoare la comportamentele ce se pretinde a fi neregulamentare ori fraudulente, fie formulate şi comunicate în mod sigur şi confidențial, respectând legislația în vigoare, fie cea sistematică, pentru stabilirea tuturor procedeelor necesare ce ar permite o investigare eficientă ale conduitelor neregulamentare şi fraude notificate către Premier Energy.

Canalul de denunțuri a Premier Energy permite tuturor angajaților şi antreprenorilor să se adreseze la Comisia Codului Etic pentru a efectua consultări ori notificări ale neîndeplinirii codului, cu bună voință, în mod confidențial şi fără temeri de represalii.

Preşedintele Comisiei Codului Etic, odată ce va primi notificarea prin intermediul Canalului Codului Etic, va crea intrarea acesteia în baza de date ce va cuprinde detaliile fiecărei notificări şi va realiza înțelegerea inițială a acesteia, ce va permite procesul de analiză şi soluționare a acesteia.

POLITICI ȘI PLANURI ANTIFRAUDE 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 Premier Energy respectă legislația națională și internațională în ceea ce ține de corupție și mită.

Obiectivul acestei politici este de a stabili principiile ce trebuie să ghideze conduita tuturor angajaților și administratorilor Premier Energy 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 frauduloase sau acte de corupție, care ar putea provoca situații periculoase pentru Premier Energy, 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 Premier Energy 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.

INSTRUIREA ÎN DOMENIUL DREPTURILOR OMULUI PENTRU RESPONSABILII PENTRU SECURITATE

Instruirea în domeniul drepturilor omului incude cele mai bune practici în vigoare, luând în considerare inițiativele ca principiile voluntare de securitate şi drepturile omului şi principiile de bază ale Națiunilor Unite despre folosirea forțelor şi a armelor de foc pentru personalul agenților de pază pe care le contractează întreprinderile.

Pe parcursul anului 2019 companiile care au prestat servicii de securitate pentru Premier Energy, au desfășurat în instituțiile specializate de învățământ cursuri de instruire în materie de securitate pentru personalul propriu (15 gardieni) cu o durată de 240 de ore, din ele 40 de ore au fost dedicate tematicii respectării drepturilor omului.

În plus, au fost implementate 5 proiecte de eficiență economică în CM Orhei, Hîncești, Comrat, Căușeni, Călărași (substituirea pazei fizice cu pază tehnică).

SONDAJ

Vă rugăm să marcați cu un X celula corespunzătoare răspunsului Dvs.

1. În linii generale raportul este:

☐ Deloc interesant ☐ Puțin interesant ☐ Interesant ☐ Foarte interesant

2. Raportul m-a ajutat să cunosc activitatea Premier Energy în Moldova în materie de RSC

☐ Aproape deloc ☐ Puțin ☐ Suficient ☐ Mult

3. Comentarii şi sugestii:

_____

_____

_____

_____

Nume, prenume: _____

Organizație/instituție _____

Date de contact: _____

În relația Dvs. cu Premier Energy în Moldova vă identificați ca:

☐ Acționar ☐ Consumator ☐ Furnizor ☐ Angajat

☐ Definiți altele _____

Opinia Dvs. este foarte importantă pentru Premier Energy în Moldova.

Vă mulțumim pentru participare.

Pentru precizări în legătură cu informațiile incluse în prezentul Raport de responsabilitate socială corporativă ne puteți contacta:

1. **la următoarea adresă poștală**:

Departamentul Relații externe și comunicare
Î.C.S. „Premier Energy Distribution" S.A.
Î.C.S. „Premier Energy" S. R. L
str. Andrei Doga nr. 4,
MD-2024 or. Chișinău
Republica Moldova.

2. **prin fax** 022-43-16-76, 022-43-16-75
3. **la adresa de e-mail:** comunicare@pemierenergy.md;
4. **pe rețeua de socializare Facebook:** @premierenergymoldova