

raport
**de responsabilitate
corporativă**

2014



Pentru detalii cu privire la prezentul raport
puteți consulta următoarele surse:

www.gasnaturalfenosa.es

www.gasnaturalfenosa.md

[G4-31]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

str.Andrei Doga nr.4

MD 2024 Chișinău

Republica Moldova

Tel.: +373 22 43 18 00, +373 22 43 12 39

Fax: +373 22 43 16 75

[G4-3], [G4-5]

Coordonator

Departamentul „Relații externe și comunicare” al Gas Natural Fenosa în Moldova:

comunicare@ufmoldova.com

Audit

Indicatorii de performanță din prezentul „Raport de responsabilitate socială corporativă” au fost verificați de KPMG Advisory S.R.L., o societate cu răspundere limitată de drept român, membră a rețelei de firme independente KPMG afiliate la KPMG International Cooperative („KPMG International”), o entitate elvețiană.

Î.C.S. Red union Fenosa S.A. este interesată ca informația inclusă în prezentul raport să fie cu adevărat corectă și relevantă pentru grupurile sale de interes.

[G4-3]

Cuprins

4	Despre acest raport	
6	Lista abrevierilor folosite	
8	Declarația președintelui	
10	Declarația country managerului	
12	Profil	
14	Gas Natural Fenosa în lume	
16	Un model de afacere competitivă și integrată	
18	Gas Natural Fenosa în Moldova	
19	Principalii indicatori de performanță ai Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	
22	Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice	
27	Prezența în asociații de profil și alte organizații	
28	Strategia Gas Natural Fenosa	
30	Direcții strategice	
31	Previziuni pentru afacere și impactul de reglementare	
31	Previziuni în 2015 pentru Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	
32	Procesul de elaborare a raportului	
34	Direcții strategice	
36	Revizuirea aspectelor cu abordare sectorială și impactul asupra lanțului valoric	
37	Revizuirea aspectelor materiale după țara în care își desfășoară activitatea Gas Natural Fenosa	
39	Lista aspectelor materiale identificate la nivel de Grup	
42	Guvernarea corporativă	
44	Gestiune eficientă și transparență în guvernare	
46	Managementul riscurilor	
48	Audit intern, conformitate și control intern	
50	Politica de responsabilitate corporativă	
52	Angajamentele politicii de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa	
54	Gestiunea responsabilității corporative	
55	Grupurile de interes ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	
58	Angajamente de responsabilitate corporativă	
60	Orientare către client	
72	Angajament pentru rezultate	
82	Mediul înconjurător	
95	Interes față de persoane	
105	Siguranță și sănătate	
113	Angajament față de societate	
127	Integritate	
140	Informații adiționale	
142	Raport de asigurare KPMG ADVISORY SRL	
145	Indexul GRI G4 pentru conținut	
148	Sondaj	



Despre acest raport

[G4-6], [G4-7], [G4-17], [G4-18], [G4-22], [G4-23], [G4-28], [G4-29], [G4-30], [G4-32], [G4-33]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este un distribuitor privat de energie electrică în Republica Moldova, care face parte din grupul Gas Natural Fenosa (Spania), și pentru al treilea an consecutiv publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română, independent de cel al grupului, ce apare anual în limba spaniolă.

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

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

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

Aria de raportare

Prezentul raport de responsabilitate corporativă acoperă aspectele cheie ale performanței înregistrate de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în Republica Moldova pentru perioada de raportare 01.01.2014 - 31.12.2014. Raportul include informații ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova unde Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. își desfășoară activitățile. Intenționăm să menținem decizia de a publica anual un astfel de raport pentru a continua să informăm toate părțile interesate cu privire la performanța Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în domeniul responsabilității sociale corporative în Republica Moldova.

Structura

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

Asigurarea externă

Informațiile incluse în acest raport se consideră a fi suficiente în domeniul de aplicare, acoperire și perioadă de raportare. De asemenea, nu au fost omise informații relevante cu privire la grupurile țintă ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Conținutul prezentului raport este elaborat în concordanță cu opțiunea „core” („parte centrală”) a Ghidului GRI G4, inclusiv Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, emise de Inițiativa Globală de Raportare (Global Reporting Initiative).

[G4-6], [G4-7], [G4-17], [G4-18], [G4-22], [G4-23], [G4-28], [G4-29], [G4-30], [G4-32], [G4-33]

Limitări

Informația prezentată pentru anul 2014 este reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2013. Aceasta reflectă activitatea și procesele Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în Republica Moldova, dar prezintă și unele informații de bază ale Grupului.

Calitatea informațiilor incluse în raport

Raportul prezintă în mod clar aspectele pozitive și negative ale performanței organizaționale în anul 2014 față de anul 2013. Pentru a facilita înțelegerea corectă a informației am evitat folosirea termenilor de specialitate foarte complicați și am inclus un indice de abrevieri. Considerăm că toate informațiile incluse în raport sunt necesare și oferă publicului posibilitatea de a aprecia adecvat performanța Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Pentru a sistematiza sau a pune în evidență unele informații am inclus tabele, grafice, poze.

Asigurarea externă

Veridicitatea informațiilor din acest raport derivă din politicile și procedurile incluse în sistemele de control intern ale Gas Natural Fenosa și ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., care, printre altele, au ca scop să asigure prezentarea corectă a informațiilor referitoare la companie către terți. În cadrul acestor politici, precum și în cadrul recomandărilor Global Reporting Initiative, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a solicitat o verificare externă a indicatorilor de performanță incluși în prezentul raport. Această asigurare este efectuată de către o terță parte independentă, KPMG Advisory S.R.L., o societate cu răspundere limitată de drept român, membră a rețelei de firme independente KPMG afiliate la KPMG International Cooperative („KPMG International”), o entitate elvețiană.

KPMG Advisory SRL a desfășurat o misiune de asigurare având ca obiect verificarea indicatorilor incluși în acest raport (G4-EC1, G4-EN1, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN11, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN22, G4-EN23, G4-LA1, G4-LA4, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12, G4-HR7, G4-HR11, G4-SO1, G4-SO4, G4-PR1, G4-PR5, EU3, EU4, EU12, EU13, EU15, EU22), a informațiilor de bază folosite pentru calculul acestora, precum și a fluxului de raportare. Ca urmare a verificării, a fost emis un raport independent de asigurare limitată prin care se exprimă opinia asupra veridicității datelor raportate, pe baza procedurilor desfășurate și raportat la cerințele Ghidului de raportare Global Reporting Initiative GRI G4.

Ca urmare a procesului, furnizorul de servicii de asigurare redactează o scrisoare independentă ce include o concluzie a muncii desfășurate, evaluează măsura în care informațiile în raport sunt relevante și confirmă că acestea sunt semnificative în raport cu sectorul de activitate.

Termeni

Termenii „grup”, „Gas Natural Fenosa”, „întreprindere multinațională”, „companie” se referă la Gas Natural Fenosa SDG, S.A.

Termenii „Gas Natural Fenosa în Moldova”, „Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.”, „Red Union Fenosa”, „întreprinderea locală”, „distribuitor privat de energie electrică”, „întreprinderea spaniolă” se folosesc cu referire la Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Termenii „consumator” și „client” se referă la beneficiarii produsului și serviciilor prestate de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.



Lista abrevierilor folosite

AFLORA	program de facilitare a incluziunii în mediul unic al diversității a angajaților cu dizabilități;	ENABLON	sistem de raportare a indicatorilor și obiectivelor de mediu, securitate și sănătate în muncă;
AI	Amnesty International este o mișcare globală cu membri și activiști în peste 150 de țări și teritorii, care derulează campanii pentru a pune capăt abuzurilor grave și nerespectarea drepturilor omului;	EPI	echipament de protecție individuală;
AmCham	Camera Americană de Comerț din Republica Moldova;	EPI	The Environmental Performance Index; Indexul Performanței de Mediu;
AMMB	Asociația Moldovenilor din Marea Britanie;	GES	gaze cu efect de seră;
AO	Asociație Obștească;	GNL	gaz natural lichefiat;
APDE	Asociația Patronală din Domeniul Energetic;	IDL	inspectări documentate a lucrărilor;
BOL	brigadă operativă de lucru;	ILO	International Labour Organization,
CAP	Serviciul de Calitate a Produselor;	IVR	engl.: interactive voice response, rom.: răspuns vocal interactiv;
CCI	Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova;	Î.C.S.	întreprindere cu capital străin;
CERSM	Centrala Electrică Regională de stat Moldovenească;	KPMG	compania ce a emis raportul de asigurare independentă;
CHE	centrală hidroelectrică;	LEA	linii electrice aeriene;
CO₂	bioxid de carbon;	LEC	linii electrice în cablu;
CSI	Comunitatea Statelor Independente;	Lider	angajat, care are în subordine personal al companiei, sau gestionează activitățile antreprenorilor;
CSSM	Comitetul de securitate și sănătate în muncă;	MAI	Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova;
DataGob	Inter-American Development Bank//Banca Interamericană de Dezvoltare;	MID	midstream;
eLo	engl.: eLearning Office, rom.: instruire on-line	NHE Costești	nodul hidroenergetic Costești;
		OCA	Planul de Eficiență a Costurilor;

OCDE	Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică;	The Wall Street Journal	cotidian internațional în limba engleză, cu un accent special pe domeniul comercial și economic;
OIM	Organizația Internațională a Muncii, (ILO*);	THEMIS	aplicație pentru identificarea și evaluarea cerințelor legale în domeniul mediului ambiant, securității și sănătății în muncă;
OPS	observații preventive de securitate;	TÎ	tensiune înaltă;
OT24H	serviciu telefonic 24 din 24 de ore;	TJ	tensiune joasă;
PNUD	Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare;	TM	tensiune medie;
RSC	responsabilitate social corporativă;	UMAS	unități de mediu specifice pentru evaluarea aspectelor de mediu;
S.A.	societate pe acțiuni;	UP	upstream;
SAVIA	program de dezvoltare a angajaților; în română „sevă”;	USDS	US Department of State; Departamentul de Stat al Statelor Unite;
SERA	sistem de identificare și evaluare a riscurilor de mediu în instalațiile electrice;	Waste Atlas	harta interactivă de gestionare a deșeurilor, care vizualizează datele globale de management a deșeurilor solide pentru comparație și în scopuri de analiză comparativă.
SGDoc	sistem de gestiunea documentelor;		
SGNC	sistem de gestiune a neconformităților în domeniul securității și sănătății în muncă depistate în timpul inspecției lucrărilor de întreținere, exploatare, reconstrucție și construcție a instalațiilor electrice;		
tCO₂eq	tone de bioxid de carbon echivalent;		
The Heritage Foundation	Fundația Heritage; fondată în 1973, este o instituție de cercetare și învățământ, a carei misiune este de a formula și de a promova politici publice conservatoare, bazate pe principiile libertății antreprenoriatului, guvernare limitată, libertatea personală, valorile tradiționale americane și apărare națională puternică;		

Declarația președintelui

[G4-1], [G4-4]



Silvia Radu

Președinte
Administrator

Cu deosebită plăcere vă prezint al treilea Raport de Responsabilitate Socială Corporativă al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., subdiviziunea din Moldova a Grupului energetic integrat din Spania, Gas Natural Fenosa, cel mai mare distribuitor de energie electrică din țara noastră. Documentul își propune să comunice acțiunile întreprinse în 2014 în materie de responsabilitate socială și presupune o reconfirmare a transparenței cu care Gas Natural Fenosa în Moldova își face publice activitățile sale în acest domeniu, cuprinzând cele mai relevante realizări ce țin de dimensiunea economică, socială și de mediul înconjurător, cât și realizările cu privire la angajamentele corporative în materie de sustenabilitate.

Raportul de Responsabilitate Socială pentru anul 2014 vă oferă informații actualizate cu privire la rezultatele activității noastre în Republica Moldova. A fost un an în care întreprinderea a continuat să ofere consumatorilor servicii de calitate, în condițiile unei realități în schimbare. Gas Natural Fenosa în Moldova a continuat să se pregătească pentru a activa în condițiile pieței liberalizate. De la 1 ianuarie 2015 suntem gata să facem față provocării, care aduce reguli noi de activitate, inclusiv o divizare structurală pe genuri de activitate: distribuție și furnizare.

În 2014 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a obținut Premiul Mare „Mercuriul de Aur” cu nominalizarea „Marcă consacrată” la categoria „Produse și servicii în domeniul energiei și construcțiilor (comercializarea produselor din petrol și gaze, distribuirea energiei electrice și termice, servicii de construcții, imobil)” în cadrul concursului anual „Marcă Comercială a anului” organizat de Camera de Comerț și Industrie a RM. Această nominalizare este a șasea la număr, după altele cinci succesive începând cu 2009, când întreprinderea a aplicat la acest concurs pentru prima dată.

În decursul a 14 ani de activitate prodigioasă în domeniul distribuției și furnizării energiei electrice și în urma reformelor, modernizărilor și a investițiilor efectuate în domeniu, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și-a creat imaginea unei companii dinamice, credibile, fidele clienților săi și responsabile social.

Anul 2014 ne-a adus încă o confirmare importantă: Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a mai fost menționată cu o diplomă importantă de confirmare a deținerii premiului pentru realizări în domeniul calității. Concursul omonim „Premiul pentru realizări în domeniul calității” este organizat, de asemenea, de Camera de Comerț și Industrie, în parteneriat cu Asociația patronală din domeniul evaluării conformității și mai multe instituții de stat și asociații din domeniul infrastructurii calității și a protecției consumatorilor.

În 2014 am continuat să derulăm proiectul „Angajament pentru securitate” lansat un an mai devreme, obiectivul nostru fiind „0 % de accidentări și 100 % de siguranță”. Acest deziderat pretinde să devină realitate zi de zi prin intermediul campaniilor interne. Este un proiect foarte important pentru întreaga corporație, fiind implicat fiecare angajat. Evoluția lui a înregistrat rezultate pozitive, rata accidentărilor fiind redusă semnificativ în perioada 2013-2014. Afirm cu mândrie că, datorită eforturilor comune, derulăm unul dintre cele mai apreciate proiecte în domeniul respectării normelor securității la locul de muncă la nivelul corporației Gas Natural Fenosa în întreaga lume.

Determinarea cu care promovăm dezideratele noastre de calitate, transparență și responsabilitate, cele mai bune practici de gestionare a resurselor umane, care, în consecință, asigură performanța companiei, a inclus Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. pentru al șaselea an consecutiv în TOP-ul primelor 10 întreprinderi ale studiului „Cele mai bune companii pentru care să lucrezi”, realizat de Compania de consultanță și training AXA Management Consulting.

Anul 2014 a fost unul de muncă și dedicație pentru fiecare dintre noi, efortul situând întreprinderea noastră la nivel de referință în sectorul energetic din Republica Moldova în ceea ce privește atitudinea pozitivă față de client, angajament pentru rezultate, eficiență, transparență și inovație. Suntem o întreprindere de referință în domeniul celui mai bun loc de muncă, responsabilitatea față de societate și mediul înconjurător.

Sunt convinsă că echipa Gas Natural Fenosa în Moldova își dedică zilnic cunoștințele și eforturile domeniului în care activează, iar Raportul de Responsabilitate Socială este dovada angajamentelor față de comunitate și a dialogului constant pe care îl purtăm în beneficiul ei. Ne-am asumat angajamente față de clienții noștri, angajați și comunitate, ne-am asumat să integrăm criterii de siguranță și sănătate în toate procesele legate de afacerea noastră, să asigurăm rezultate și să protejăm mediul înconjurător și, de aceea, dorim să împărtășim an de an cu dumneavoastră acest Raport, care este dovada unei relații transparente și suportul unui dialog constant cu societatea, grație căruia contribuim zi de zi la bunăstarea și dezvoltarea Republicii Moldova.

Declarația country managerului

[G4-1], [G4-4]



Jose Luis Gomez Pascual

Country manager
Administrator

Gas Natural Fenosa s-a afirmat de-a lungul anilor ca o companie responsabilă din punct de vedere social oriunde în lume unde își desfășoară activitatea. În Republica Moldova am continuat această poziționare, menținând principiile noastre de etică și integritate, prin practici inspirate din angajamentele Pactului Mondial al Națiunilor Unite, parte la care este Grupul, în materie de respect și promovare a drepturilor umane și standardelor de muncă, respectul și grija față de mediul înconjurător, precum și lupta împotriva oricărei forme de corupție.

Companiei noastre îi revine un rol important în societatea în care operează deoarece oferă un serviciu fundamental pentru cetățeni și pentru dezvoltarea economică și socială a țării. Astfel, responsabilitatea socială, exprimată prin acțiuni variate de susținere a comunității, reprezintă una din prioritățile strategice ale afacerii noastre și, pentru a vă convinge, vă recomand să studiați datele acestui raport. De mai mult de un deceniu Gas Natural Fenosa își menține prezența în Indicele de sustenabilitate Dow Jones. Compania face parte, de asemenea, din Indicele de sustenabilitate FTSE4Good de la înființarea sa în 2001, din MSCI Global Climate Change și din indicii Euronext Vigeo în cele trei variante: World 120, Europe 120 și Eurozone 120.

Rezultatele anului ce s-a scurs confirmă că în Republica Moldova am reușit să avansăm în mai multe aspecte: am investit 264 milioane de lei față de 233 milioane lei în 2013 în menținerea, renovarea infrastructurii și îmbunătățirea serviciilor prestate, iar pierderile în rețea au constituit 9,45% față de 10,75%, înregistrate în anul precedent. Este pentru prima dată în cei 14 ani de activitate în Moldova, când am obținut un nivel mai mic de 10% la pierderi.

De asemenea, în 2014 s-a reușit reducerea cu 1/3 a numărului de accidente și a nivelului de gravitate al acestora. A fost redus cu jumătate de oră indicatorul SAIDI (durata medie a întreruperilor în rețea) în raport cu anul anterior. Inspectările pe teren se efectuează deja cu tablete, care facilitează localizarea geografică și poziționarea instalațiilor electrice. Nivelul de încălzire a plășilor pentru energia electrică livrată este aproape de 100%.

Pentru aportul semnificativ la dezvoltarea, promovarea și implementarea politicilor în domeniul securității și sănătății în muncă, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a fost menționată de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei al Republicii Moldova cu Diploma de Excelență în Domeniul Securității și Sănătății în Muncă. Aceasta este cea mai înaltă mențiune acordată în cadrul concursului anual al Ministerului Muncii pentru excelență în securitate și sănătate în muncă.

Divizarea proceselor de distribuție și comercializare este una din prioritățile anului 2015 pentru Î.C.S Red Union Fenosa S.A, deoarece presupune o provocare importantă și va influența direct modul de a lucra al angajaților noștri și, în consecință, performanța întreprinderii. Desfășurarea acestor procese în continuare într-un format nou va permite companiei să beneficieze de un avantaj competitiv în operațiunile sale.

Ajustarea tarifului actual în corespundere cu metodologia aprobată de ANRE este un alt aspect cu impact major asupra activității și performanței întreprinderii pe piața energetică a țării și tocmai din acest considerent în 2015 urmează să fie readus în discuție cu entitățile competente.

Pentru următorii trei ani Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. își propune să-și ajusteze proiectele locale în funcție de aspectele cheie identificate, în corespundere cu provocările strategice pe care și le-a asumat Gas Natural Fenosa în lume. În plan local sunt esențiale în următorii ani asigurarea și îmbunătățirea calității livrării de energie electrică. La fel, identificarea a peste 10.000 de piloni uzați condiționează asigurarea creșterii securității, pentru realizarea căreia urmează să se elaboreze în perioada 2015-2016 planuri de renovare amplă a rețelelor de TM și TÎ, la fel, gestionarea rețelelor în cablu.

Reimpulsionarea interacțiunii cu consumatorii prin intermediul internetului este o altă provocare în vederea satisfacerii necesităților clienților locali, dar și pentru creșterea eficienței globale a operațiunilor. Ne propunem să obținem rezultate noi, pozitive, în modernizarea rețelelor, perfecționarea managementului, asigurarea parcursului de dezvoltare personală a angajaților, continuarea implementării planurilor de îmbunătățire operațională, precum și asigurarea unei comunicări eficiente și rezultative cu furnizorii, subcontractorii noștri și consumatorii.

Cel de-al treilea raport de responsabilitate socială al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. include indicatorii referitori la activitatea desfășurată de întreprindere în RM în 2014 în corespundere cu cerințele Ghidului GRI G4, inclusiv cu Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, fiind primul an când raportăm în corespundere cu acest ghid, și exprimă angajamentul nostru de a continua să contribuim zi de zi la dezvoltarea economică a întreprinderii noastre și a comunităților în care activăm.

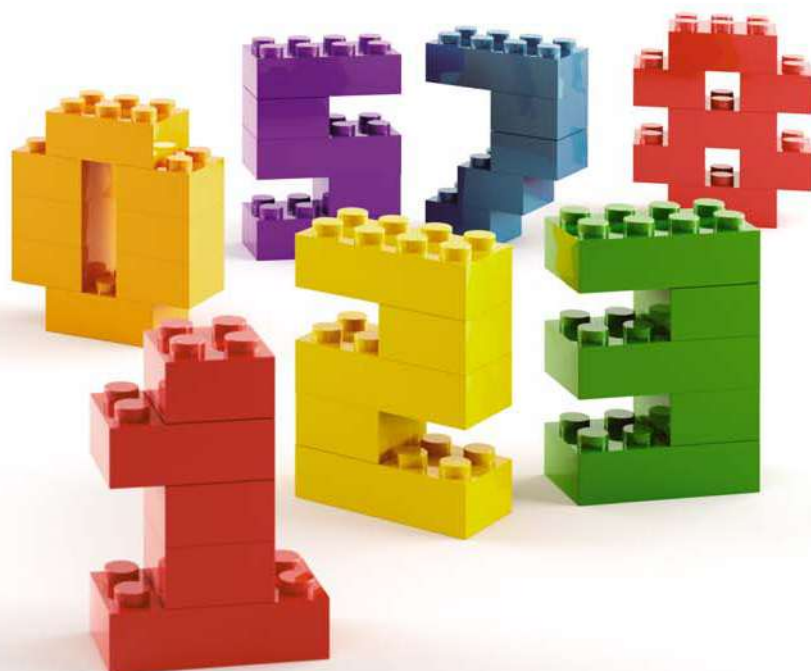
Le mulțumesc tuturor acelor care au făcut posibilă publicarea Raportului, în special, fiecărui grup de interes al nostru, cei care susțineți decizia întreprinderii de a-și comunica activitățile în acest domeniu. Suntem convinși că doar împreună vom reuși să creștem, să evoluăm și să generăm valoare pe termen lung atât pentru companie cât și pentru comunitățile în care operăm.



Profil

raport
de responsabilitate
corporativă

2014





Gas Natural Fenosa în lume

[G4-6], [G4-12]

Compania Gas Natural Fenosa este prezentă în peste 30 de țări și are aproximativ 23 milioane de clienți. Mai mult de 50% din angajații săi lucrează în alte zone geografice, în afara Spaniei. Prezența sa internațională garantează o poziție unică pentru a capta dezvoltarea noilor regiuni în curs de dezvoltare economică, fiind unul dintre principalii operatori din lume.

Puerto Rico

Infrastructura GN/GNL.
Generare electrică.

Republica Dominicană

Generare electrică.

Mexic

Generare electrică.
Distribuția gazului.
Comercializare.

Guatemala

Telecomunicații.

Costa Rica

Generare electrică.

Panama

Generare și distribuție electrică.

Columbia

Distribuție și comercializare electrică.
Distribuție și comercializare GN/GNL.

Peru

Distribuție de gaz.

Brazilia

Distribuție de gaz
Comercializare GN/GNL.

Argentina

Distribuție gaz.
Comercializare GN/GNL.

Portugalia

Comercializare GN/GNL.
Comercializare electricitate.

Spania

Generare, distribuție și comercializare de electricitate.
Aprovizionare investigare, transport, distribuție.
Comercializare și infrastructuri de GN/GNL și regazificare.

EEUU. Chenierie (2016)

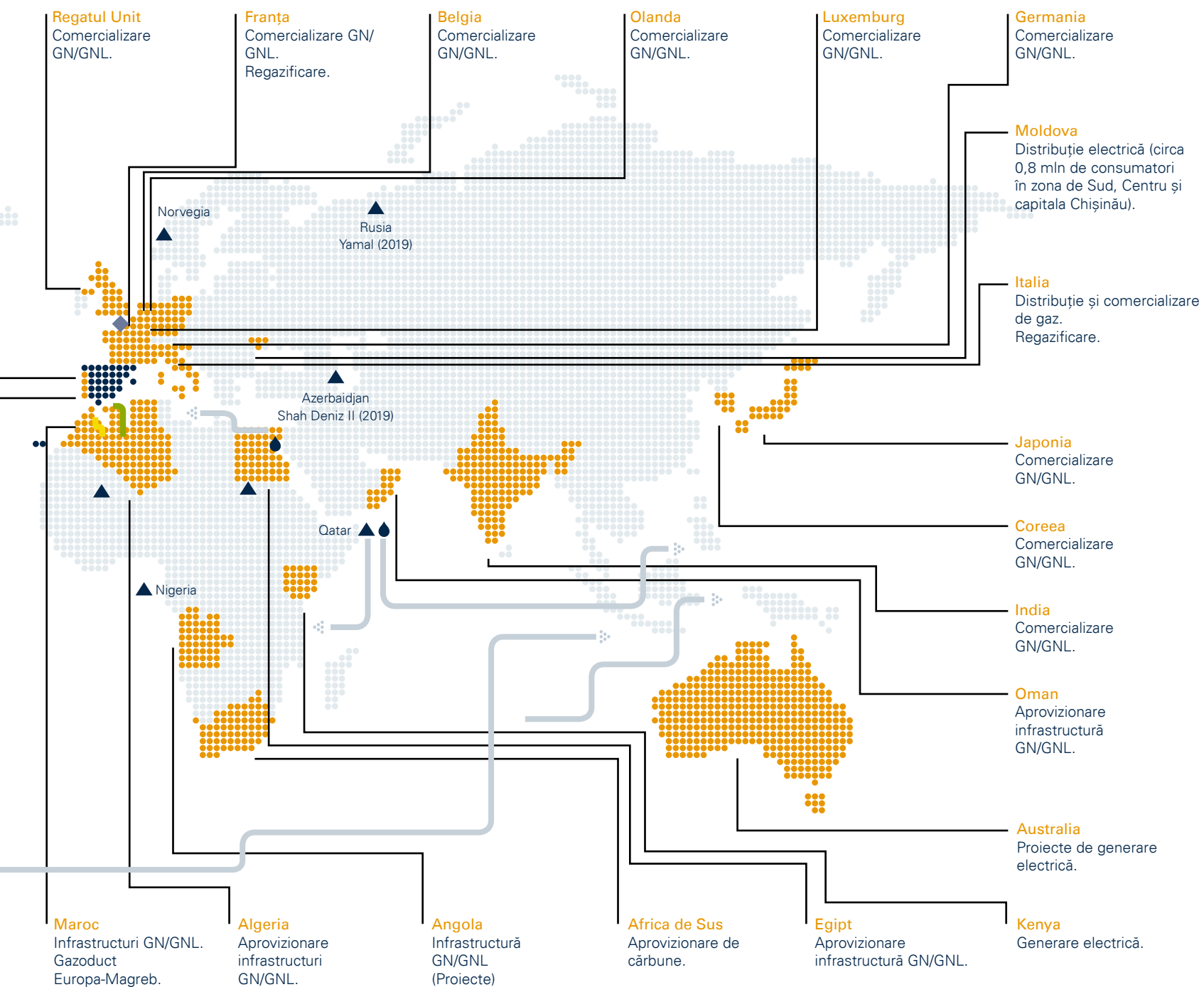
Trinidad și Tobago

Legendă:

- Flux de gaz
- Platformă pentru lichefiere
- Platformă pentru regzificare
- Platformă pentru regazificare închiriată
- Contracte de livrare a gazului pe termen lung
- Gazoductul Europa-Mahreb
- Gazoductul Medgaz



În afară de țările menționate mai sus, Gas Natural Fenosa deține participări în societăți de portofoliu sau servicii profesionale, în Irlanda și Uganda.





Un model de afacere competitivă și integrată

Gas Natural Fenosa este o companie integrată de gaz și energie electrică, al cărei model de afacere se sprijină pe patru piloni fundamentali:

- Este un operator „best in class” în distribuția și vânzarea energiei electrice.
- Dispune de un mix al surselor de energie eficient și diversificat, care permite gestionarea în mod competitiv a resurselor naturale disponibile.
- Are o poziționare solidă la nivel internațional, cu ample perspective de dezvoltare.
- Contează pe o echipă de persoane dedicate și cu mare experiență în afacere.

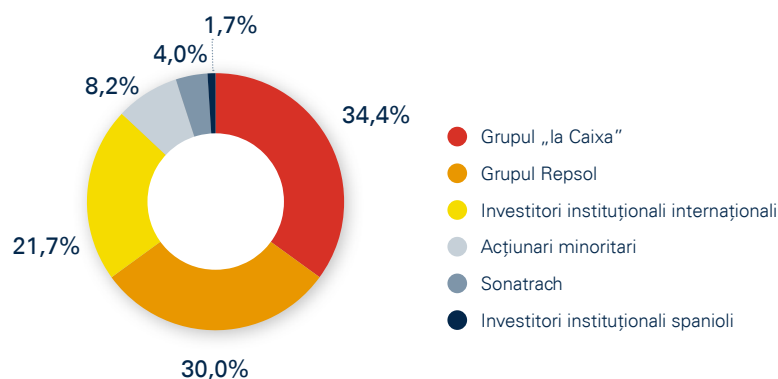
Afacerea Gas Natural Fenosa se axează pe ciclul complet de exploatare a gazului, de la extragere până la livrarea la consumatorul final, și pe generarea, distribuția și comercializarea energiei electrice, activități care contribuie în proporție de peste 97% la veniturile companiei.

La acestea, se alătură alte domenii de afacere, precum serviciile energetice, care favorizează diversificarea activităților și a veniturilor, anticipându-se noile tendințe ale pieței, satisfăcând necesitățile specifice ale clienților și oferindu-le un serviciu integrat, ce nu se axează doar pe comercializarea energiei.

Baza afacerii companiei noastre se află pe piețele reglementate și liberalizate de gaz și energie electrică, cu o contribuție crescută a activității internaționale.

Gas Natural Fenosa în cifre

Acționarii și investitorii Gas Natural Fenosa (%) [G4-10]



Principalii indicatori ai Gas Natural Fenosa

Operație	2014	2013
Volumul de gaz comercializat în distribuție (GWh)	424.290	422.352
Transport de gaz/EMPL (GWh)	120.558	122.804
Puncte de distribuție a gazului (mii)	12.869	11.948
Transport de gaz/EMPL (GWh)	10.415	7.439
Puncte de furnizare/distribuție energie electrică (mii)		
Rețeaua de distribuție a gazului (km)	135.113	123.689
Lungimea liniilor de distribuție și transportare a energiei electrice (km)	228.808	231.978
Energia electrică generată (GWh)	48.282	51.080
Personal	2014	2013
Numărul de angajați	22.652	14.982
Date financiare (milioane de euro)	2014	2013
Suma netă a cifrei de afaceri	24.742	24.322
Beneficiul operativ brut (Ebitda)	4.853	4.849
Rezultatul din exploatare	3.190	3.022
Investiții totale	4.389	1.597
Venitul net	1.462	1.445
Date pentru acțiune (euro per acțiune)	2014	2013
Cotație la 31 decembrie	20,81	18,69
Beneficiu	1,46	1,44



Fiind obligatorie, de la 1 ianuarie 2014, aplicația NIIF 11 „Acorduri comune” se realizează schimbul metodelor de consolidare aplicată în principal companiei Union Fenosa Gas, Ecoelectrica (centrala de ciclu combinat situată în Puerto Rico), Nueva Generacion Sur (centrala de ciclu combinat situată în Spania) și mai multe asociații în participațiune, care exploatează instalații de generare a energiei din surse regenerabile și de cogenerare în Spania și care au început să se consolideze prin metoda participării în locul metodei de integrare proporțională. Aplicarea acestei norme a presupus reexprimarea, în scop comparativ, a bilanțului către 1 ianuarie 2013 la 31 decembrie 2013 și calculul pierderilor și ale câștigurilor pentru anul 2013, fapt care, la fel, a afectat anumite rate financiare.



Gas Natural Fenosa în Moldova

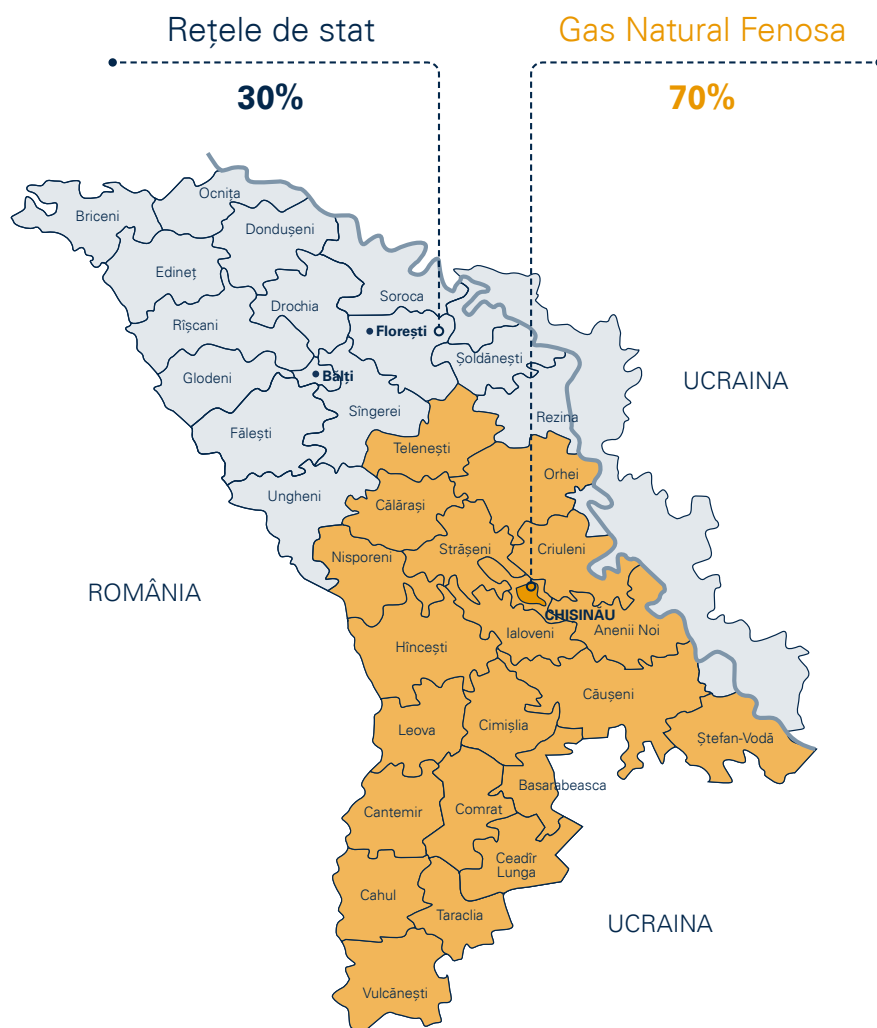
[G4-6], [G4-6], [G4-7], [G4-8], [G4-9]

În Republica Moldova Gas Natural Fenosa este prezentă prin întreprinderea Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., cel mai mare distribuitor privat de energie electrică din țară. Sediul central al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. se află în strada Andrei Doga nr.4 în Chișinău. Activitatea întreprinderii în economia Moldovei este un model european de afaceri, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. fiind apreciată ca o întreprindere deschisă pentru colaborare în scopul promovării valorilor pro-europene și internaționale și a unui climat de investiții transparent și propice prosperării pentru toți agenții economici.

Întreprinderea a apărut pe piața moldovenească la 7 februarie 2000 ca urmare a procesului de privatizare a trei întreprinderi de stat de atunci: Î.C.S. RE Chișinău S.A., Î.C.S. RED Centru S.A., și Î.C.S. RED Sud S.A., acestea fiind achiziționate de către compania spaniolă Union Fenosa International. În anul 2008, cele 3 întreprinderi au fuzionat formând Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Procesul de transformări a continuat, iar din anul 2010, întreprinderea furnizoare de energie electrică face parte din grupul internațional Gas Natural Fenosa, rezultat în urma fuziunii la nivel internațional a companiilor Union Fenosa International și Gas Natural.

În 10 mai 2011 întreprinderea și-a lansat noua marcă comercială, aceasta fiind una comună pentru toate întreprinderile Gas Natural Fenosa în lume.

În Republica Moldova întreprinderea deservea la 31 decembrie 2014 peste 854 de mii de clienți, persoane fizice și juridice, distribuind energie electrică în 21 de raioane (din cele 37) și în capitala țării, municipiul Chișinău, ceea ce constituie două treimi din teritoriul țării.





Principalii indicatori de performanță ai Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

[G4-12], [G4-24], [G4-25], [G4-26]

Acționarii și investitorii Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. (%)

Capitalul social al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este deținut în proporție de 100% de Union Fenosa Internacional S.A.

În ceea ce privește piața din Republica Moldova, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. asigură 70% din sectorul de furnizare de energie electrică la nivel de țară.



Locații în care își desfășoară activitatea Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Sectorul	Filiala	Suprafața, km ²	Populația, pers.	Numărul locurilor de consum (NLC)
Anenii Noi	Anenii Noi	887	83.400	29.346
	Căușeni	1.311	91.300	31.378
	Ștefan Vodă	998	71.000	26.978
	Hîncești	1.472	121.200	42.097
	Ialoveni	771	84.500	28.509
	TOTAL	5.439	451.400	158.308
Orhei	Orhei	1.228	125.400	45.992
	Telenești	849	73.100	26.012
	Criuleni	688	73.700	31.048
	Strășeni	730	92.100	33.289
	Nisporeni	629	66.100	23.022
	Călărași	754	78.500	25.356
	TOTAL	4.878	508.900	184.719
Sud	Comrat	854	67.000	25.542
	Ciadi Lunga	657	63.415	22.771
	Taraclia	674	44.000	13.097
	Vulcănești	334	24.543	20.053
	Cahul	1.545	124.700	29.173
	Cimișlia	924	60.800	22.818
	Basarabeasca	295	28.700	11.032
	Cantemir	868	62.300	19.495
	Leova	765	53.200	18.484
	TOTAL	6.916	528.658	182.465
Chișinău	mun.Chișinău	572	779.800	330.997
TOTAL:	31/12/2014	17.804	2.268.758	856.489

Practică eficiența Investește în tine

A+++ Orientare către client

A++ Transversalitate

A+ Inovație practică

A Automatizare

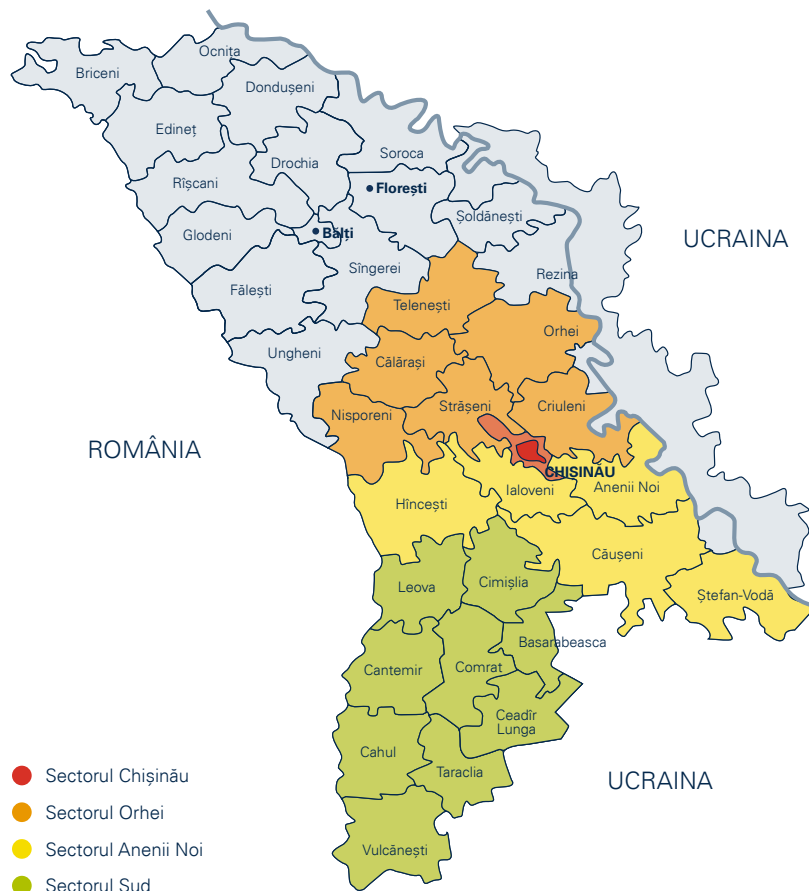
B Proceduri inutile

C Deplasări și reuniuni neproductive

D Comportamente riscante

gasNatural
fenosa

Harta localităților în care își desfășoară activitatea Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.



În anul 2014 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a realizat o cifră de afaceri care a depășit pragul de 4 miliarde lei.

Grație îmbunătățirii continue a proceselor realizate, controlului riguros al costurilor și investițiilor susținute în activitatea de distribuție, întreprinderea a reușit să își asigure în perioada 2009-2014 un ritm de creștere mediu anual al EBITDA de 12,2%, valoarea acestui indicator constituind în anul 2014 aproape 673 milioane de lei.

Pentru exercițiul financiar 2014 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a obținut un profit net de 456 milioane de lei, rentabilitatea capitalului propriu fiind de 14,51 %.



Tabel: Principalii indicatori ai Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Operație	2014	2013
Vânzări electricitate (GWh)	2.626	2.295
Locuri de consum (nr)	856.489	846.080
Populație în aria de acoperire (mln.):	2,3	2,3
Facturare (GWh):	2.626	2.550
Rețele de distribuție (km)	34.720	34.655
Nivel tensiune (kV):	0,4-110	0,4-110
Linii aeriene (LEA, km):	31.561,85	31.538,5
Linii în cablu (LEC, km):	3.157,99	3.116,23
Centre de transformare (n):	9.044	8.976
Personal	2014	2013
Numărul de angajați, persoane	736	753
Numărul de angajați, beneficiari ai Contractului Colectiv de Muncă		
femei	204	213
bărbați	505	513
% angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de munca pe anii 2013-2017	96,33	96,41
% femei	95,77	95,52
% bărbați	96,56	96,79
Date financiare, MDL	2014	2013
Cifra de afaceri	4.374.114.127	4.028.342.070
Beneficiul operativ brut (EBITDA)	672.916.467	586.878.946
Profit din operațiuni	455.968.414	382.119.914
Investiții date în exploatare	264.233.542	233.123.779
Dividende	184.215.597	216.518.805



Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice

[G4-12]

Furnizorii de energie electrică ai Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. au următoarea structură:

1. Producători locali reglementați:
CET-1, CET-2, CET-Nord, NHE Costești și producătorii din surse regenerabile de energie (0,08% din energia total livrată);
2. Producătorul CERSM (Centrala Electrică Regională de stat Moldovenească) din zona transnistreană a Republicii Moldova;
3. Furnizorul nereglementat S.A. Energocom.

Conform Legii Republicii Moldova nr.124-XVIII din 23.12.2009 cu privire la energia electrică Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este obligată să achiziționeze energia electrică de la producătorii locali reglementați.

Furnizori de energie electrică

	2014	2013
Mari-principali	6	6
Mici-regenerabili (0,08% din energia total livrată)	6	4
Total	12	10

Lista furnizorilor principali de energie electrică

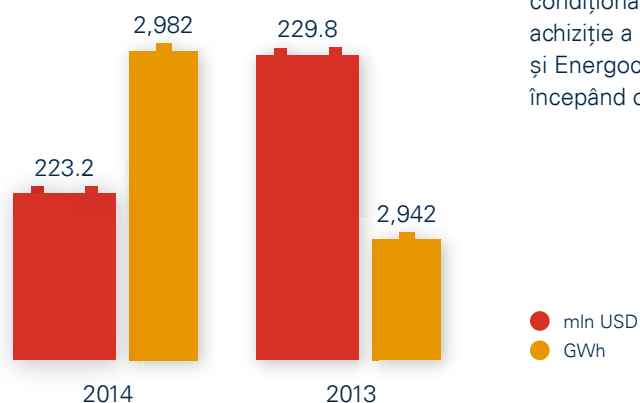
Furnizor	Categorie	Localitate	Valoarea estimată a plăților efectuate, USD	
			2014	2013
CET-1	Producător	Chișinău	4.528.073	4.549.411
CET-2	Producător	Chișinău	49.016.430	54.893.526
CET Nord	Producător	Bălți	3.537.602	3.988.367
CHE Costești	Producător	Costești	574.143	447.804
S.A. Energocom	Furnizor angro	Chișinău	14.058.370	38.730.954
CERSM	Producător	Cuciurgan	151.243.064	127.067.779
TOTAL			222.957.682	229.677.841

Gestiunea riscului

Producătorii locali asigură de la 4 până la 30% (în dependență de anotimp) din necesarul de energie electrică al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

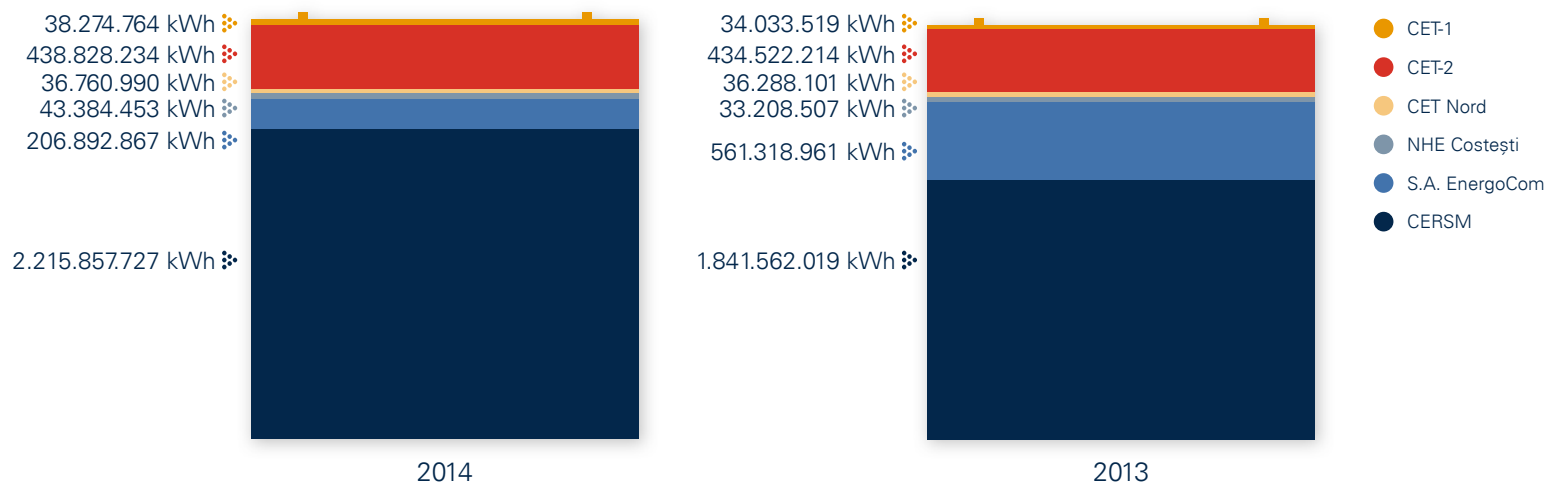
CERSM are capacitatea de a asigura necesarul de energie electrică, iar în anumite situații imprevizibile de micșorare a livrărilor din partea CERSM, S.A. Energocom poate asigura livrări din Ucraina.

Volumul total de achiziții



Micșorarea cheltuielilor pentru energia electrică achiziționată cu circa 3% este condiționată de diminuarea prețului de achiziție a energiei electrice de la CERSM și Energocom de la 69 la 68 USD/MWh începând cu 01.04.2014.

Achiziții de energie pe furnizori





Procesul de gestiune a furnizorilor

Procesul de selecție a furnizorilor este determinat de numărul redus de potențiali furnizori care au capacitatea de a acoperi în totalitate necesitățile Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Producătorii locali reglementați au prioritate la semnarea contractelor conform prevederilor Legii energiei electrice. Perioada de acțiune a contractelor este de un an cu posibilitate de prelungire automată pentru următorul an. Astfel, acestea au fost prelunghite pentru o perioadă corespunzătoare, până la 31.12.2015.

Perioada de acțiune a contractelor existente cu S.A.Energocom și CERSM este de un an, scadente la 31.03.2014.

Începând cu 29.01.2014 a fost inițiat procesul de recepționare a ofertelor comerciale pentru furnizarea energiei electrice în următorul an contractual.

Până la 31.04.2014 au fost recepționate numai două oferte de la CERSM și S.A.Energocom.

La data de 31.04.2014 au fost prelunghite contractele existente pentru noul an contractual cu CERSM – contract de bază, iar cu S.A.Energocom – contract pentru energia electrică de echilibrare și cea complementară.

Modificări în achiziția energiei electrice [G4-13]

Procesul de achiziție a energiei electrice este condiționat de obligativitatea prevăzută de Legea nr.124-XVIII de a achiziționa energia produsă de furnizorii locali. În cazul Î.C.S. Red Union Fenos S.A. furnizorii care au dat curs solicitărilor de achiziție sunt S.A. Energocom și CERSM. Contractul cu CERSM este considerat primar, iar cel cu S.A. Energocom - secundar. În anul 2014 pe piață locală nu au avut loc modificări în procesul de achiziție a energiei electrice.

În Republica Moldova, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. asigură derularea proceselor operaționale, care permit îmbunătățirea eficienței în activitatea de distribuție și livrare a energiei electrice către consumatorii finali în raioanele de Sud, Centru și în capitală, orașul Chișinău..

Toate acestea sunt posibile prin asigurarea necesităților energetice ale societății, promovarea de servicii și produse de calitate pentru clienții noștri, respectarea mediului înconjurător, rentabilitate în creștere și durabilă pentru acționari și dezvoltarea competențelor profesionale ale angajaților.

Practică eficiența Investește în tine



Principalele obiective ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în 2014

Angajament pentru securitate

- Zero accidente cu angajații proprii și cu populația;
- Zero toleranță din partea angajaților proprii și cei ai antreprenorilor față de lipsa securității și promovarea atitudinii de prevenire a riscurilor;
- Promovarea normelor de securitate prin campanii TV, radio și proiecte în instituții de învățământ și tabere de vară.

Controlul ciclului de energie

- Reducerea pierderilor non-tehnice (utilizare neregulată sau fraudă);
- Reducerea numărului de accidente cu populația, din cauza conexiunilor ilegale.

Deservirea clienților

- Îmbunătățirea nivelului de satisfacere a clienților;
- Îmbunătățirea calității și termenelor de deservire;
- Oferirea soluțiilor energetice eficiente.

Calitatea furnizării

- Îndeplinirea nivelelor de calitate reglementate.

Calitatea lucrărilor

- Toleranță zero față de executarea necalitativă a lucrărilor.

Tendința indicatorilor în 2014 și obiective planificate pentru 2015

Indicator	Realizat în 2014	Planificat în 2014	Tendință	Planificat în 2015
Pierderi în rețea (%)	9,45	11,2	↓	9,8
SAIDI (h)	6,8	7,5	↓	6,7
Incasări (%)	100,98	99	↑	99
Energie facturată (GWh)	2.626	2.582	↑	2.617
EBITDA (mln lei)	672.916	654.184	↑	597.000
Investiții date în exploatare (mln lei)	264.233	250.725	↑	263.908

Aspect: performanța economică

		2014	2013
Conducere G4-EC1	Valoare economică directă	4.406.269.942	4.070.727.418
	Venituri	4.406.269.942	4.070.727.418
	Valoare economică distribuită	4.406.452.535	4.111.885.858
	Cheltuieli operaționale	3.753.704.413	3.496.325.042
	Salarii și prestații ale angajaților	116.587.360	111.418.475
	Plăți către acționari și credite bancare	281.674.000	264.005.263
	Impozite achitate la bugetele locale	253.915.522	239.430.402
	Investiții comunitare	571.239	706.676
Valoare economică reținută		-182.593	-41.158.441



Prezența în asociații de profil și alte organizații

[G4-15], [G4-16]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. promovează în Republica Moldova principiile celor mai relevante inițiative internaționale pentru a susține responsabilitatea socială corporativă a întreprinderilor.

În 2014 a fost fondată Asociația Patronală din Domeniul Energetic (APDE) din Republica Moldova, al cărei scop este de a promova poziția unitară de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei electrice și termice, în raport cu organismele naționale și internaționale. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. se regăsește printre cei patru fondatori ai APDE, alături de CET 1 și CET2 din Chișinău, precum și Solartech Energy. Din momentul fondării (2 iunie 2014) până la finele anului asociația patronală a ajuns să reprezinte interesele a 23 de întreprinderi energetice, ceea ce înseamnă peste 90 la sută din piața locală de energie.

În 2011, sub auspiciile Delegației UE, zece dintre cei mai mari investitori din Republica Moldova au înființat Asociația Businessului European (ABE) - o organizație independentă, neguvernamentală. Scopul ABE este alinierea economiei naționale și a legislației în domeniul de afaceri la standardele UE și promovarea valorilor europene și a celor mai bune practici de management în afaceri în comunitatea antreprenorială din țară. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este unul din cei 10 co-fondatori ai ABE și deține președinția acesteia.

În 2006 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a devenit co-fondator al Asociației Patronale „Camera de Comerț Americană din Moldova» (AmCham), care dezvoltă și susține o comunitate de afaceri ce întrunește agenți economici din diferite țări, ce își desfășoară activitatea economică în Moldova. AmCham organizează periodic diverse evenimente, mese rotunde, conferințe, seminarii și alte evenimente, oferindu-le posibilitatea de a se întruni și discuta, de a stabili contacte strategice, de a-și lărgi cercul de parteneri și clienți, de a împărtăși experiența acumulată în ramurile și industriile lor, precum și de a comunica

despre problemele existente. În cadrul AmCham activează, de asemenea, comitete tematice și grupuri de lucru care servesc drept foruri pentru colaboratorii companiilor membre, ce au astfel posibilitatea de a discuta și de a propune soluții pentru problemele specifice industriilor sau ramurilor în cadrul cărora activează companiile lor. În 2014 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este reprezentată în Comitetul de responsabilitate corporativă și Comitetul de resurse umane.

Prezența în asociații de profil și alte organizații

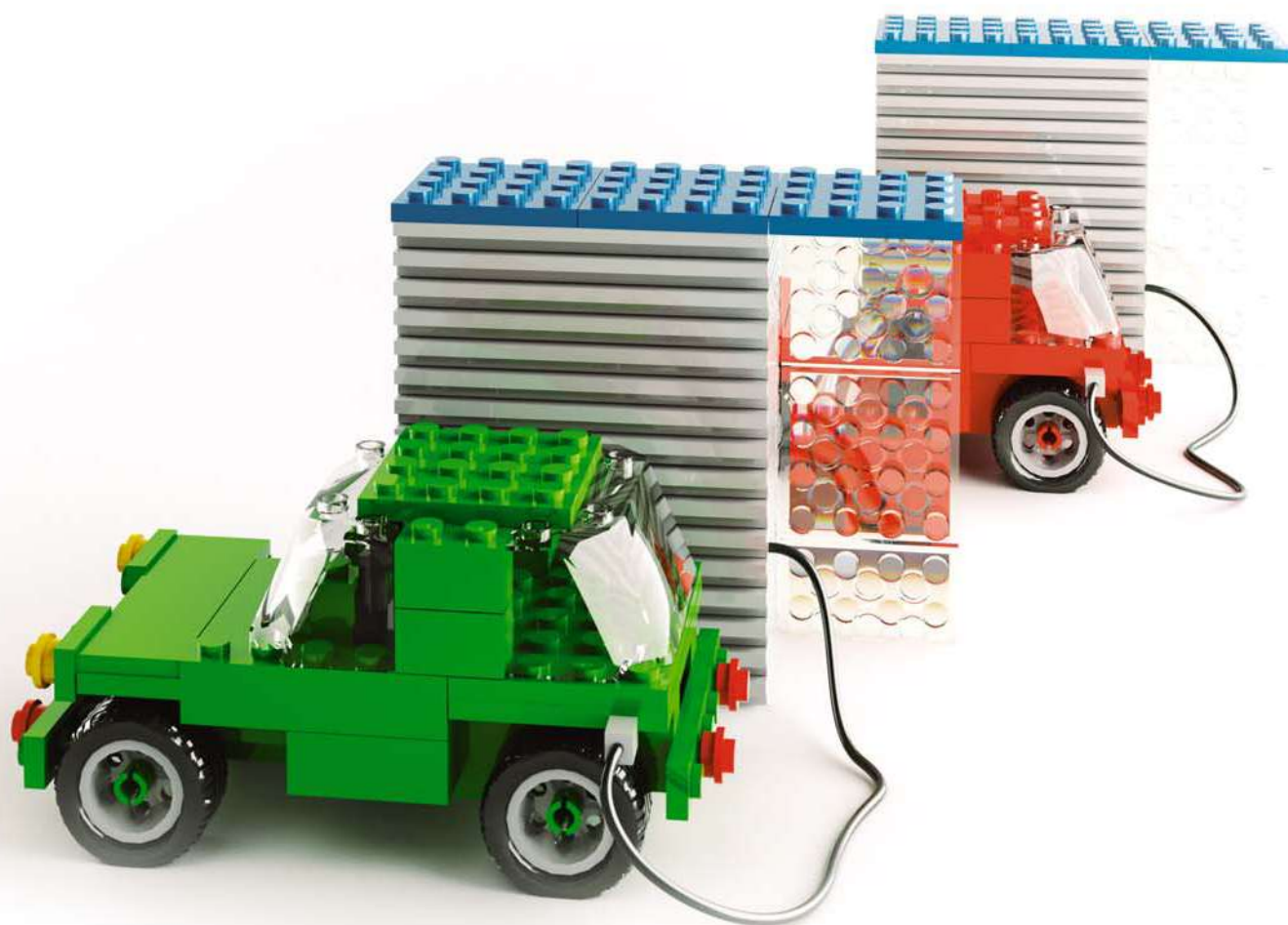
- Asociația Patronală din Domeniul Energetic (APDE);
- Camera Americană de Comerț din Moldova, AmCham;
- Camera de Comerț și Industrie a RM, CCI;
- Asociația Businessului European, ABE.

Alte colaborări sectoriale importante

- Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. are o prezență activă la o serie de evenimente organizate de instituții cum ar fi Colegiul Ministerului Economiei al RM;
- Conferința anuală internațională a Institutului de Energetică al Academiei de Științe din RM;
- Asociația Regională de Reglementare în domeniul Energiei, ERRA;
- Fundația Est Europeana, EEF.



Strategia Gas Natural Fenosa





Direcții strategice

Gas Natural Fenosa a prezentat, în 2013, revizuirea direcțiilor strategice ale companiei pentru perioada 2013-2015 și o viziune strategică până în 2017 cu scopul de a le adapta din perspectiva unor criterii realiste și obiective realizabile în contextul macroeconomic și energetic actual.

Revizuirea planului strategic al Gas Natural Fenosa se realizează după îndeplinirea obiectivelor pentru 2012, fapt ce demonstrează puterea și credibilitatea pe care o oferă Gas Natural Fenosa pe piață, în pofida unui mediu economic și de reglementare nefavorabil.

Direcțiile strategice ale Gas Natural Fenosa pentru perioada 2013-2015 se bazează pe:

1. Realizarea planurilor de eficientizare a costurilor, unde principalele domenii vizate sunt cele de exploatare și întreținere, comercializare și corporație.
2. Gestiunea fiecărei direcții de activitate se efectuează în conformitate cu condițiile pieței și situația de reglementare.
3. Gestiunea portofoliului de afaceri conform ajustării strategice prin reevaluarea sa permanentă.



Prioritățile strategice ale grupului în perioada 2013-2015 vor consolida modelul actual al afacerii, care se bazează foarte mult pe ritmul de creștere și pe oportunitățile din străinătate, în special pe rolul în creștere pe care îl are pe piața globală a gazului (în special GNL), ceea ce va permite menținerea unor rezultate solide.

Planuri de eficiență

Gas Natural Fenosa prevede că asigurarea continuității planurilor de eficiență va permite obținerea unor economii de până la 300 de milioane de euro în anul 2015, în special în activitățile de operare și întreținere, ale costurilor de comercializare și de structură corporativă.



Previziuni pentru afacere și impactul de reglementare

În perioada 2013-2015 compania se așteaptă la o creștere sau menținere a EBITDA în ceea ce privește activitatea de distribuție a gazului în Europa, de aprovizionare și comercializare a gazului, pe piața de retail în Spania și Europa și în afacerile sale din America Latină, atât cele de gaz, cât și cele din sectorul electroenergetic.

Pe de altă parte, se așteaptă o scădere în afacerea cu energie electrică în Spania, atât în generare și comercializare, cât și în distribuție, în rezultatul impactului de reglementare ale măsurilor aplicate recent. Din 2014, drept consecință a măsurilor adoptate de către Guvern din anul 2012, impactul brut estimat asupra EBITDA înregistrat de Gas Natural Fenosa va crește până la 600 milioane anual. O parte din eforturile multinaționalei vor fi destinate parțial pentru a reduce aceste impacturi de reglementare cu planuri de eficiență și pentru a gestiona planurile de investiții pe parcursul acestor ani prin ajustarea strategiei sale în funcție de rentabilitate și de portofoliul de afaceri.

Astfel, EBITDA generat în afara Spaniei va continua să crească într-un ritm mai rapid.

Oportunități de creștere din 2015

Gestionarea adecvată a afacerilor din întreaga lume îi va permite companiei să fie pregătită pentru o creștere continuă din anul 2015, atunci când recuperarea economică în Europa va începe să se consolideze și, datorită unei prezențe sporite pe piețele internaționale ale GNL, prin vinderea gazului provenit din contractele noi.



Previziuni în 2015 pentru Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

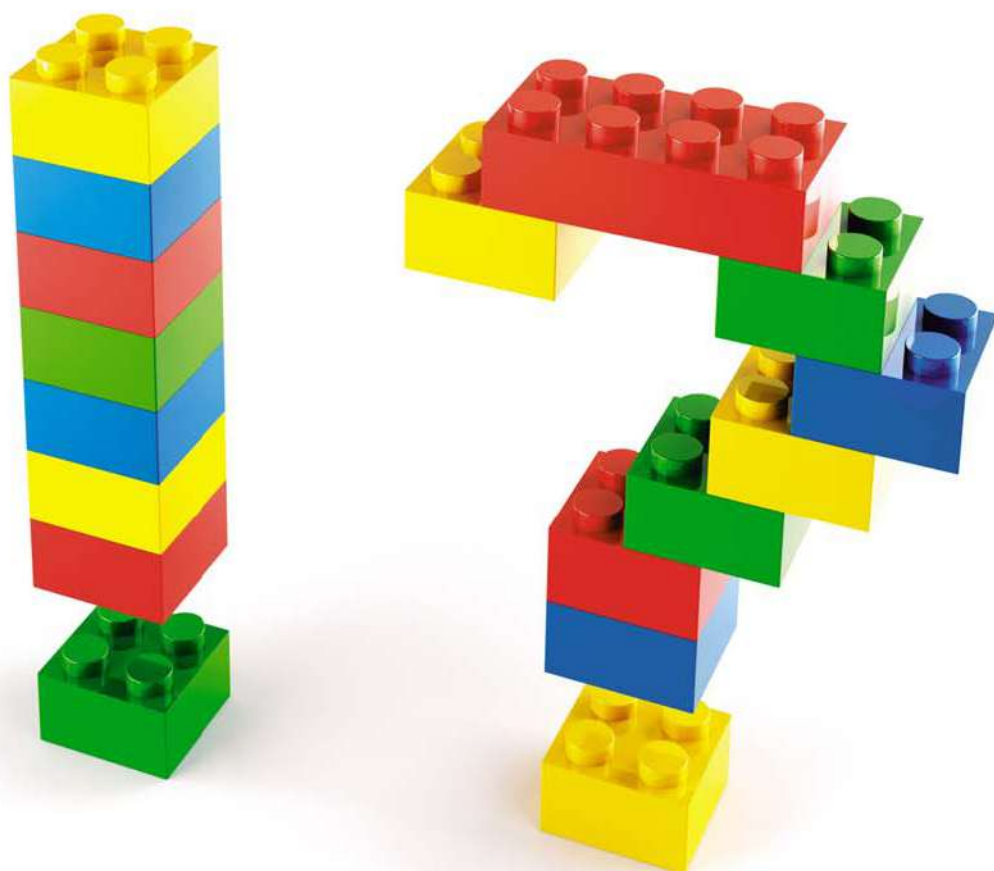
Ca urmare a faptului că de la 1 ianuarie 2015 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și-a separat legal activitatea de distribuție a energiei electrice de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate, în corespundere cu prevederea legală stipulată în art. 54 alin. (5) al Legii cu privire la energia electrică nr.124-XVIII din 23.12.2009, activitatea de furnizare a energiei electrice

la tarife reglementate va fi în continuare asigurată de către noua întreprindere: Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., succesorul de drept al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Corespunzător, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. va activa în continuare în domeniul distribuției energiei electrice.

În 2015 prioritățile strategice ale celor două întreprinderi menționate ale Gas Natural Fenosa, ce vor activa pe piața energetică a Republicii Moldova, se vor axa pe reducerea pierderilor în rețea și eficientizarea costurilor operative și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor.



Procesul de elaborare a raportului





Directții strategice

Abordarea materialității la nivel global

În Raportul de Responsabilitate Corporativă 2014 elaborat la nivel global de Gas Natural Fenosa, Grupul continuă să urmeze, pentru al doilea an consecutiv, criteriile, principiile și conținuturile definite în cadrul G4 pentru elaborarea rapoartelor de sustenabilitate. În acest an, pentru prima dată am solicitat „GRI Materiality Disclosure Service” verificarea localizărilor Comunicărilor Standard Generale de la G4-17 la G4 - 27, atât în Indexul GRI pentru conținut, cât și în textul raportului.

Materialitatea este punctul de plecare în procesul de elaborare a raportului și în acest sens a fost efectuată o revizuire și extindere a domeniului de aplicare a studiului realizat pe parcursul anului 2013, astfel Raportul de Responsabilitate Corporativă 2014 al Gas Natural Fenosa pune accentul pe acele aspecte sociale, ambientale și/sau economice, care sunt relevante pentru activitatea companiei și care influențează deciziile grupurilor de interes ale companiei.

Accentul pus pe materialitate presupune că Raportul de Responsabilitate Corporativă 2014 se concentrează pe problemele care sunt critice pentru Gas Natural Fenosa și pe acelea în care compania poate promova o schimbare pozitivă semnificativă în ceea ce privește impactul economic, social și ambiental. Analiza de materialitate realizată la nivel de Grup cuprinde o serie de chestiuni adiționale ce nu sunt incluse în GRI, dar care sunt specifice activităților sale și gestiunii sustenabile.

Determinarea aspectelor materiale

În anul 2013 compania a realizat pentru Raportul de Responsabilitate Corporativă al acelui an un studiu comun pentru sectorul gaz și sectorul energetic, pornind de la cele 46 de aspecte specifice definite de către Global Reporting Initiative în „Ghidul pentru elaborarea rapoartelor de sustenabilitate G4”. Acest studiu constituie baza pentru analiza realizată pentru anul 2014. Cele 46 de aspecte au fost prioritizate în funcție de importanța lor pentru reprezentanții următoarelor colective: organe internaționale și instituții sectoriale, criterii stabilite de către investitori și aspectele materiale pentru alte grupuri de interes, pentru care sunt furnizate detalii în secțiunea „Identificarea aspectelor materiale”.

Relevanța și nivelul de prioritate al acestor aspecte au fost determinate pornind de la selectarea aspectelor relevante privind sustenabilitatea, identificate în rezultatul analizei derulate atât extern (analiza și identificarea aspectelor în sursele publice ale organelor de referință, investitori și grupuri de interes), cât și intern (compararea prin intermediul interviurilor).

Continuarea acestui studiu în 2014 se bazează pe aprofundarea aspectelor specifice ale domeniului, pentru aceasta fiind realizate sesiuni de consultare cu specialiștii în energetică și reglementare, fiind analizată și materialitatea aspectelor pentru fiecare țară unde Gas Natural Fenosa își dezvoltă activitatea. În acest scop, s-au folosit multiple surse statistice oficiale și s-au analizat indicatorii din punct de vedere al relevanței pentru agenda sustenabilității fiecărei țări analizate, inclusiv Republica Moldova.



Următorul tabel ilustrează pașii efectuați pentru realizarea analizei de materialitate pentru anul 2014 la nivel de Grup.



În plus, în timpul analizei de materialitate s-a ținut seama de aspectele relevante pentru grupurile interesate indicate în studiile de monitorizare a Presei off-line, on-line și rapoartele Reptrak.



Revizuirea aspectelor cu abordare sectorială și impactul asupra lanțului valoric

În 2014, pentru actualizarea aspectelor materiale, s-a realizat un studiu aprofundat al aspectelor materiale identificate în 2013 și o scurtă trecere în revistă a presei pentru a ne asigura că nu va fi exclus niciun aspect critic.

A fost realizat un model al lanțului valoric al sectoarelor de gaz și energie electrică din cadrul companiei, determinându-se asupra căreia etape a lanțului valoric al Gas Natural Fenosa are cel mai mare impact fiecare aspect material identificat.

Pe de altă parte, au fost specificate aspectele materiale pentru sectoarele de gaz și energie electrică, pentru identificarea acestora fiind consultați experți din sectorul energetic și de reglementare, precum și alte surse

relevante la nivel sectorial, cum ar fi Asociația spaniolă a industriei electrice (UNESA) și aspectele sectoriale de interes pentru investitori (Dow Jones Sustainability Index). Aspectele sectoriale astfel identificate pot fi grupate în trei categorii ce constituie provocări-cheie:

- Noul scenariu energetic global;
- Principala provocare în Spania: deficitul tarifar;
- Efectul modificării cadrului legislativ asupra sectorului energetic din Spania.



Revizuirea aspectelor materiale după țara în care își desfășoară activitatea Gas Natural Fenosa

[G4-19], [G4-26], [G4-27]

Au fost identificate surse statistice oficiale a căror acoperire asigură informarea tuturor țărilor în care activează compania. Aceste informații au fost utilizate pentru revizuirea ulterioară a relevanței fiecărui caz în funcție de programul de țară (analiza aprofundată a aspectelor relevante identificate de către țările în care compania își desfășoară activitatea).

Compania a analizat următoarele țări: Germania, Angola, Alger, Argentina, Australia, Belgia, Brazilia, Chile, Columbia, Coreea, Costa Rica, Egipt, Spania, Franța, Olanda, India, Irlanda, Italia, Japonia, Kenia, Luxemburg, Maroc, Mexic, **Moldova**, Oman, Panama, Peru, Portugalia, Puerto Rico, Regatul Unit, Republica Dominicană, Africa de Sud și Uganda.

Analiza programului de țară a fost realizat astfel să:

- Includă viziunea pentru realizarea raportării în domeniul sustenabilității/dezvoltării durabile către Gas Natural Fenosa de către companiile Grupului din diferite țări (pentru acele țări care pregătesc raportul de responsabilitate corporativă).
- Pună baza pentru viitoarele planuri la nivel de țară, cu o viziune sectorială accentuată.

Analiza indicilor la nivel de țară a fost realizată luându-se în considerare indicii ambientali, sociali și de administrare preluați din următoarele surse internaționale de referință: American Council for an Energy-Efficient Economy (ACEEE), Amnesty International (AI), CIA (The World Factbook), Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Human Rights Watch (HRW), Inter-American Development Bank (DataGob), The Economist Intelligence Unit (EIU), World Bank (WB), World Economic Forum (WEF), United Nations (UN), United Nations Development Programme (UNDP) și US Department of State (USDS).



Interesul pentru inovație este în firea ta

Inovația este motorul care ne permite să anticipăm și să dirijăm progresul energetic.

Tu cauți zilnic inovația în mod natural: inovarea te face să progresezi.

De aceea, la Gas Natural Fenosa tu faci diferența.

gasNatural
fenosa

Rezidă în tine

Eficiență | Bunastare | **Inovație** | Aproximare | Siguranță

Prioritizarea aspectelor

Cu aceste analize noi (lanțul valoric, aspecte sectoriale și programul de țară) au fost redefinite problemele materiale. Astfel, aspectele materiale relevante pentru lanțul valoric, luând în considerare specificul sectorului, au fost prioritizate considerând importanța acestora pentru agenda de sustenabilitate a fiecărei țări.

Validarea internă

Validarea internă s-a realizat prin intermediul interviurilor cu responsabili liniilor de business, ceea ce a permis identificarea riscurilor pe instalații și arie geografică. Mai exact, pentru această ediție a raportului, au contribuit următoarele direcții și departamente:

- Relații Publice;
- Afaceri cu amănuntul;
- Serviciul Clienți;
- Achiziții;
- Strategie;
- Conducerea Corporativă;
- Audit Intern, conformare și control intern;
- Mediu înconjurător;
- Resurse umane;
- Reglementare și planificare strategică;
- Riscuri;
- Securitate și sănătate;

Selectarea acestora corespunde identificării temelor puse în discuție, fiind consultați experți în energetică și reglementare.



Lista aspectelor materiale identificate la nivel de Grup

[G4-19]

Nomenclatura GRI pentru fiecare categorie:

- PR (responsabilitatea asupra produselor)
- EN (mediul ambiant)
- EC (economia)
- LA (practici ale muncii demne)
- SO (societate)
- HR (drepturi umane)

	Categorie GRI	Aspect material	Nivel de priorizare
●	PR	Calitatea produselor și a serviciilor	100%
●	EN	Emisii	83%
●	EN	Energie	74%
●	EC	Indicatori economici	64%
●	LA	Securitate și sănătate în muncă	57%
●	SO	Corupție	53%
●	EN	Apă	49%
●	LA	Ocuparea forței de muncă	48%
●	EN	Biodiversitate	48%
●	SO	Comunități locale	45%
●	EC	Furnizori (locali, indicatori de mediu, practicile de muncă, drepturile omului și impact social)	44%
●	EN	Efluenți și deșeuri	40%
●	EN	Produse și servicii	38%
●	PR	Securitatea și siguranța consumatorilor	38%
●	LA	Instruire și educație	36%
●	LA	Relații companie/angajat	34%
●	LA	Diversitate și egalitate	28%
●	HR	Evaluarea operațiunilor cu impact supra drepturilor omului	23%
●	HR	Libertatea de asociere și negociere colectivă	19%
●	EN	Impactul transportului asupra mediului	16%
●	HR	Practici de siguranță	16%
●	SO	Mecanisme de gestiune a reclamațiilor în domeniul social	15%
●	EN	Materiale	11%
●	HR	Mecanisme de gestiune a reclamațiilor în domeniul drepturilor omului	11%



Fiecare țară are priorități diferite în funcție de agenda durabilă)

Aspecte materiale
identificate la nivel local
[G4-19]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., la elaborarea prezentului raport de responsabilitate corporativă, aplică pentru prima dată metodologia Global Reporting Initiative pentru definirea conținutului raportului, respectând criteriile, principiile și conținuturile definite în cadrul Ghidului GRI G4.

Astfel, aspectele identificate în analiza efectuată la nivel de Grup ca fiind materiale pentru Î.C.S Red Union Fenosa S.A au fost evaluate și validate la nivel local. În acest sens, au fost organizate sesiuni de consultare a părților interesate din interiorul companiei, la care au participat și reprezentanți ai managementului la nivel înalt. Prima rundă de întâlniri a fost orientată pe dezbaterăa celor 24 aspecte materiale identificate la nivel de grup din perspectiva relevantei și importanței acestora pentru operațiunile noastre și a modalităților în care acestea pot afecta anumite categorii de părți interesate de activitatea Î.C.S Red Union Fenosa S.A. Etapa a doua a sesiunilor de consultare a fost orientată spre verificarea și validarea rezultatelor prioritizării aspectelor materiale pentru companie, considerând rezultatele analizei lanțului valoric, aspectele sectoriale relevante și prioritățile Republicii Moldova în ceea ce privește dezvoltarea durabilă.



Aspecte materiale identificate

Comunitățile locale	Au fost analizați doi indicatori, aceștia fiind de relevanță maximă.	• Indicele Dezvoltării Umane (PNUD): 114. • Discriminarea comunităților locale (AI și USDS): minoritățile etnice continuă să se confrunte cu excluziunea socială și discriminarea.
Securitatea și sănătatea în muncă	Au fost analizați doi indicatori, dintre care unul este extrem de relevant.	• Cheltuielile de sănătate pe cap de locuitor (Banca Mondială): 239 dolari.
Corupție	Au fost analizați șase indicatori, doi dintre care sunt foarte relevanți	• Acuzații de corupție (USDS)*: Legea prevede pedepse penale pentru corupție oficială, dar guvernul nu a implementat în mod eficient aceste legi. • Mită în serviciile publice (DataGob): 4,8.
Efluenți și deșeuri	Au fost analizați trei indicatori, doi dintre care sunt foarte relevanți.	• Generarea de deșeuri urbane solide (Waste Atlas): 0.655 t /(an* populație). • Generație pe cap de locuitor (Waste Atlas): 655.4 kg/an.
Practici de securitate	A fost analizat un indicator, acesta fiind extrem de relevant	• Violența (AI, HRW și USDS): violența poliției pentru a obține declarații sau mărturii a fost un abuz comun. Violența în familie rămâne o problemă.
Materiale	A fost analizat un indicator, acesta fiind extrem de relevant	• Reciclare (Waste Atlas): 2%.
Apă	Au fost analizați cinci indicatori, doi dintre care sunt foarte relevanți	• Resurse regenerabile interne de apă dulce (total) (Banca Mondială) apă: 1 miliard de metri cubi. • Resurse regenerabile interne de apă dulce (Banca Mondială) apă (pe cap de locuitor): 281 metri cubi.
Locuri de muncă:	Au fost analizați trei indicatori, dintre care unul este extrem de relevant	• Indicele libertății economice (The Heritage Foundation, în parteneriat cu Wall Street Journal): 110.
Biodiversitate	Au fost analizați trei indicatori, dintre care unul este extrem de relevant	• Schimbări în zona de pădure (EPI): 1.

Prioritizarea aspectelor materiale ale Î.C.S Red Union Fenosa S.A în funcție de lanțul valoric, specificul sectorial și agenda sustenabilității la nivel național

Aspecte ale GRI, la care se raportează aspectele materiale ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. [G4-20], [G4-21]

	Indicator GRI	Aspect material	Impactul asupra grupurilor de interes interne și/sau externe	Capitolul unde se regăsește aspectul
●	SO	Comunități locale	Societate	Angajament față de societate
●	LA	Siguranță și sănătate în muncă	Angajați, furnizori/antreprenori	Siguranță și sănătate
●	SO	Corupție	Societate, angajați	Audit intern, conformitate și control intern; Integritate
●	EN	Efluenți și deșeuri	Societate	Mediul înconjurător
●	HR	Practici de siguranță	Societate, angajați	Siguranță și sănătate
●	EN	Materiale	Furnizori, angajați;	Orientare către client
●	EN	Apă	Societate	Mediul înconjurător
●	LA	Practici de muncă	Angajați, furnizori, clienți	Interes față de persoane; Siguranță și sănătate; Integritate
●	EN	Biodiversitate	Societate	Mediul înconjurător
●	LA	Diversitate și egalitate	Angajați, societate	Interes față de persoane; Integritate
●	EN	Energie	Societate; clienți	Profil; Strategia Gas Natural Fenosa
●	PR	Siguranța și sănătatea consumatorilor	Clienți, societate	Orientare către client; Angajament față de societate
●	HR	Mecanisme de gestionare a plângerilor privind drepturile omului	Angajați, societate, furnizori, clienți, acționari	Integritate
●	HR	Libertatea de asociere și negociere colectivă	Angajați	Politica de responsabilitate corporativă; Interes față de persoane
●	EN	Impactul transportului asupra mediului	Societate	Mediul înconjurător
●	EN	Emisii	Societate	Mediul înconjurător
●	EC	Indicatori economici	Societate, acționari	Profil; Angajament pentru rezultate;
●	LA	Relații companie/angajat	Angajați	Guvernarea corporativă; Politica de responsabilitate socială; Interes față de persoane
●	SO	Mecanisme de gestiune a reclamațiilor în domeniul social	Societate, angajați, furnizori/antreprenori, acționari	Audit intern, conformitate și control intern; Politica de responsabilitate socială; Integritate
●	EN	Produse și servicii	Clienți	Profil; Orientare către client

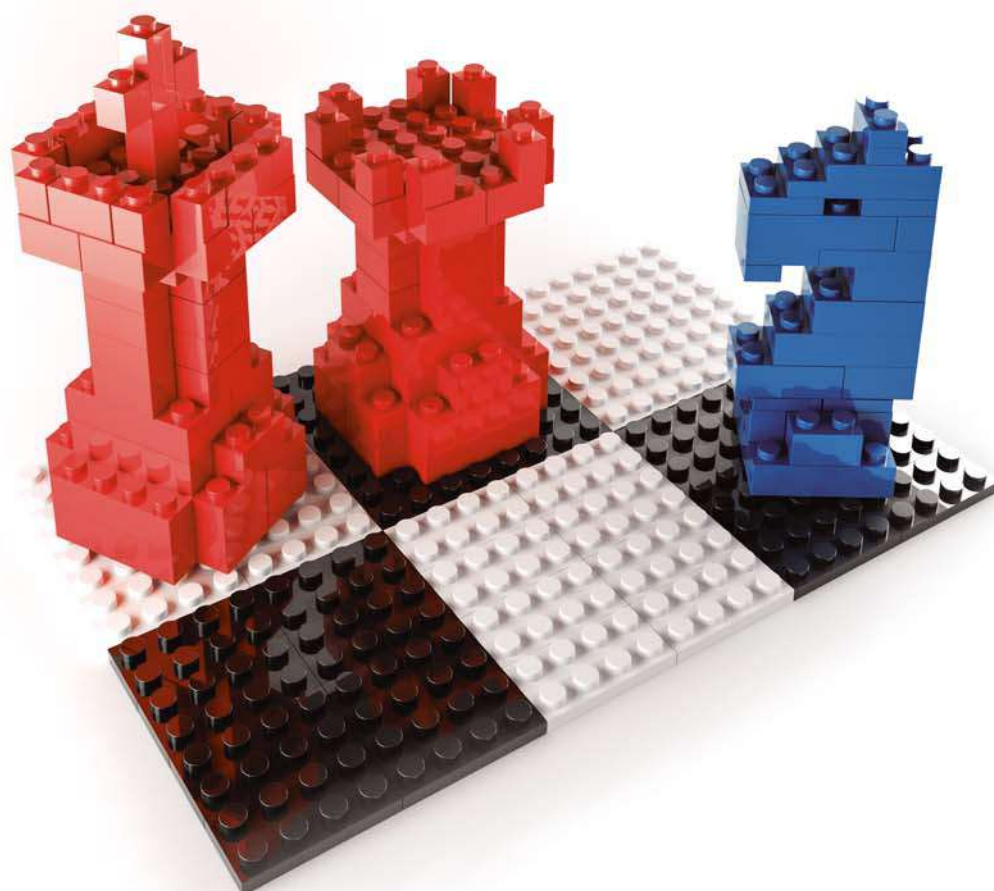
Nivel de materialitate:

- Nivel ridicat de importanță
- Nivel mediu de importanță
- Nivel redus de importanță



Guvernarea corporativă

[G4-34]





Gestiune eficace și transparență în guvernare

Guvernarea la Gas Natural Fenosa se bazează de principiile eficienței și transparenței stabilite în conformitate cu principalele recomandări și standarde internaționale existente. Prin intermediul unei guvernări bune sunt fortificate transparența și eficiența în procesul decizional, ceea ce contribuie la creșterea rentabilității și a durabilității Grupului.

O activitate cheie în guvernarea de la Gas Natural Fenosa, prin consiliul său de administrație, este cea de analiză și aprobare anuală în planificarea activităților sale a profilul său de risc, inclusiv probleme etice, sociale și de mediu, adițional studierii oportunităților de asigurare a profitabilității, ceea ce conduce la proiecte și operațiuni responsabile și capabile să genereze valoare pe termen lung.

Controlul intern este una dintre pietrele de temelie ale modelului de guvernanță al Gas Natural Fenosa. De aceea, compania își revizuieste periodic activitatea prin intermediul proceselor de conformitate și audit intern și include în normele interne acele practici care ar trebui să conducă la o mai bună înțelegere a modului de acțiune a companiei. De asemenea, managementul superior evaluează periodic calitatea și eficacitatea propriilor procese.

Succesul culturii de bună guvernare, respectare și abordare preventivă a riscurilor, este cel mai bine reflectat în istoria de peste 170 ani de creștere constantă a Gas Natural Fenosa, extrapolată la nivel global în țările unde activează, inclusiv în Republica Moldova prin întreprinderea de distribuție a energiei electrice Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Aceasta va continua să-și dezvolte activitate și va dirija procesele de luare a deciziilor în conformitate cu cele mai înalte standarde, aprobate la nivel global. Transparența în gestionare oferă încredere acționarilor, potențialilor investitori și terțelor părți.

Structura organizatorică a managementului superior al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Silvia Radu	Președinte
Jose Luis Gomez Pascual	Country Manager
Ion Munteanu	Director Economico-Financiar
Andrei Mantea	Responsabil Audit
Anatolie Crețu	Director Sisteme informaționale
Sergiu Bargan	Director Direcția juridică
Iurie Haruță	Director Achiziții, prevenirea riscurilor și servicii generale
Diana Doroș	Director Resurse umane
Fernando Flaño	Responsabil Planificare operativă
Oleg Puțunică	Responsabil Securitate fizică, pază și protecție civilă
Veronica Moraru	Manager Relații externe și comunicare
Tatiana Cotișan	Director Planificare, venituri și reglementare
Andrei Lopusnean	Director Gestiunea rețelelor
Alexandru Brăileanu	Director Operarea rețelelor de tensiune medie și joasă
Andrei Popov	Director Operarea rețelelor de tensiune înaltă
Galina Pohoronciuc	Director Comercial și deservirea clienților





Managementul riscurilor

Managementul riscului în Gas Natural Fenosa are scopul de a asigura predictibilitatea și durabilitatea în exercițiul operativ și cel financiar, dispunând pentru aceasta de pârghii diverse, cu arii de responsabilitate clar identificate.

Managementul riscurilor
Comisia de audit și control
Comisia de riscuri
Direcția de riscuri
Afaceri
Alte arii corporative
Comisia de riscuri

Un management integrat

Gas Natural Fenosa analizează profilul său global al riscului pentru posibilul impact asupra situațiilor financiare ale companiei. Prin aceasta se determină nivelul maxim acceptat de expunerea la risc și limitele admisibile de management.

Instrumentele ce permit companiei îmbunătățirea continuă a procesului de identificare, caracterizare și stabilire a profilului de risc al Gas Natural Fenosa sunt:

- Norma generală de riscuri.
- Harta corporativă de riscuri.
- Alte hărți de riscuri.
- Sistem de măsurare a riscurilor.

Instrumentele pentru îmbunătățirea continuă a procesului de identificare, caracterizare și stabilire a profilului de risc

Norma generală a riscurilor

Definește cadrul principiilor și modele de comportament care facilitează identificarea, informațiile, evaluarea și gestionarea expunerii la risc a Gas Natural Fenosa. Stabilește baza pentru definirea politicilor, normelor, metrici și pragurile care determină profilul de risc specific. Acesta este actualizat și pus în aplicare de către Comitetul de risc.

Alte hărți privind riscurile

Din 2013 Gas Natural Fenosa își identifică riscurile reputaționale în funcție de tipul de operațiuni derulate în țările în care își desfășoară activitatea și de grupurile de interes teoretic afectate, elaborând harta de risc reputațional. Sistemul respectiv clasifică riscurile în funcție de severitate și gradul de management. Periodic se analizează și se evaluează impactul unora dintre riscuri în parametri financiari, pentru cazul în care s-ar produce materializarea acestora.

Din 2014 Gas Natural Fenosa identifică impactul asupra societății derivat din efectele schimbărilor climatice, analizând atât consecințele directe ale acestora (creșterea temperaturii medii, variații ale nivelului de precipitații, creșterea nivelului mării, frecvența crescută și severitatea fenomenelor meteorologice), cât și din politicile și normele menite să-l prevină (stimulente pentru eficiența energetică, prime pentru energie regenerabilă, comercializarea drepturilor de emisii). Analiza se bazează pe criteriile și metodologiile sistemului de management al riscului, rezultând într-o hartă a riscurilor în funcție de schimbările climatice.

Cele mai importante riscuri identificate în ambele hărți sunt încorporate în Harta corporativă de riscuri, pentru comunicare organelor de conducere corespunzătoare.

Sistemul de evaluare a riscurilor

Sistemul de evaluare a riscurilor permite evaluarea în mod recurent și ca bază probabilă, poziției de risc, asumată la nivel global pentru diferite categorii de risc.

Este conceput ca un instrument de suport pentru unitățile de afaceri și se asigură că acestea au un nivel de optimă autonomie în luarea deciziilor. De asemenea, asigură că nivelul de risc asumat de societate și fiecare unitate de afaceri este în concordanță cu profilul stabilit de către organele de conducere. Cu sistemul de evaluare a riscurilor, fiecare unitate de afaceri are informații specifice ale principalelor tipuri de riscuri ce o pot afecta. În acest sens, se urmărește să se faciliteze procesul de luare a deciziilor care, la rândul său, se reflectă din nou pozitiv asupra companiei, deoarece îmbunătățește rentabilitatea, predictibilitatea în comportament și eficiență.

Harta corporativă a riscurilor

Este reprezentarea promovată de Comitetul de risc ce vizează caracterizarea și cuantificarea celor mai semnificative riscuri, reflectând profilul de risc al companiei.

În identificarea acestor riscuri sunt luate în considerare caracteristicile poziției de risc, variabilele de impact, gravitatea potențial cantitativă și calitativă, probabilitatea de apariție și gradul de management și control.



Audit Intern, conformitate și control intern



În 2014 s-a produs o evoluție organizatorică în companie, fiind înființată o direcție cu atribuții specifice de asigurare în domeniul auditului intern, conformității și controlului intern.

Direcția de Audit intern, conformitate și control intern este responsabilă de revizuirea continuă și îmbunătățirea sistemului de control intern al Grupului, precum și de asigurarea îndeplinirii normativei externe și interne și a Modelelor de control stabilite cu scopul de a proteja eficiența operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu al Grupului, în mod special riscurile operaționale, de corupție, fraude și legale. De asemenea, are responsabilități în ceea ce privește gestiunea Modelului de prevenire penală și Modelului Codului etic al Gas Natural Fenosa, și a raportului de activitate de audit intern și îndeplinire normativă la Comisia de audit și control.

Unitatea nou înființată ca suport pentru Comisia de audit și control, direcția de audit intern, conformitate și control intern, pune la dispoziție asigurări organelor de guvernare din cadrul organizației și conducerii superioare despre efectivitatea evaluării și gestionării riscurilor. În ceea ce privește respectarea principului de Integritate a Politicii de Responsabilitate Corporativă a grupului, această Direcție este responsabilă de gestiunea Modelului Codului Etic al Gas Natural Fenosa, prin divulgarea/diseminarea și monitorizarea îndeplinirii prevederilor acestuia.

Obiectivul final este acela de protejare a eficienței operațiilor și diminuare a principalelor riscuri în fiecare din domeniile Gas Natural Fenosa, în mod special riscurile operaționale, de corupție, fraude și legale, prin intermediul celor trei funcții de asigurare ale direcției nou înființate.

Audit Intern

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

„Planul strategic de audit al proceselor” (cu un orizont de timp de cinci ani) și planurile anuale de audit intern se elaborează, ținând cont, în mod special, de „Planul strategic corporativ”, domeniile de risc incluse în Harta corporativă de riscuri, matricea domeniilor Sistemului de control intern pentru informare financiară (SCIIF), hărțile riscurilor operaționale, rezultatele procesele de audit din anii precedenți, și propunerile Comisiei de audit și control și recomandările conducerii la primul nivel.

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

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

Pe parcursul anului 2014 s-au desfășurat 3 proiecte de audit intern, pentru revizuirea proceselor legate de principalele riscuri operaționale, de corupție, fraudă și legale ale direcțiilor de activitate operativă și corporative a Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Analizele realizate au atins/acoperit 39% din direcții și s-a pus accent în mod special pe acelea cu probabilități mai mari de materializare ale riscurilor.

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

Conformitate:

Unitatea de conformitate este responsabilă de asigurarea continuă a îndeplinirii cadrul legislativ aplicabil și politicilor, de procedurile implementate în grup pentru diminuarea principalelor riscuri legale, de corupție și fraudă, fiind responsabilă, printre altele, de gestiunea Modelului de prevenire penală (corupție și fraudă, securitatea muncii și a mediului înconjurător) și asigurarea îndeplinirii Modelului regulator. De asemenea, definește planificarea, metodologia și executarea proceselor de Due Diligence de contraparte în cadrul Modelului de prevenire penală și de gestiune a Modelului Codului Etic al Gas Natural Fenosa.

Prin importanța de a dispune de un instrument care să asigure un control adecvat al gestiunii Modelului de prevenire penală, se administrează și se utilizează SAP GRC Process Control pentru gestiunea integrală a documentației, evaluarea și supravegherea modelului.

Control intern

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

Direcția Audit intern, conformitate și control intern contribuie cu o abordare metodică și riguroasă pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor și pentru evaluarea riscurilor și controalelor operaționale asociate acestora.

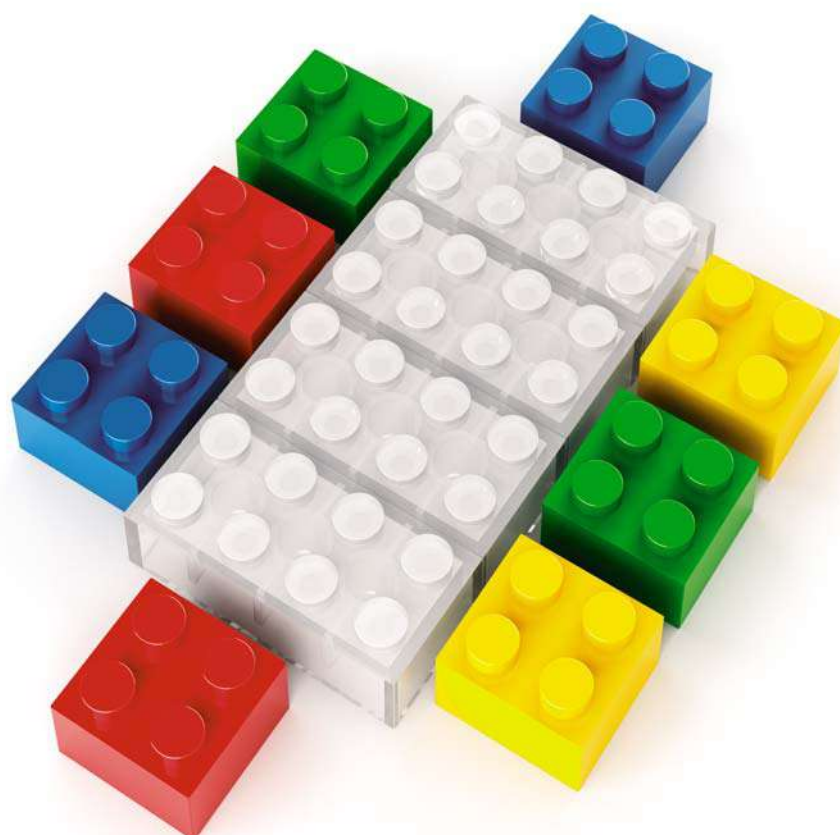
Cele trei funcții de asigurare conțin echipe și sisteme separate, cu obiective, profiluri și roluri specifice, care presupun, printre altele, mecanisme „frontieră” care asigură independența funcțiilor auditului intern.



Politica de responsabilitate corporativă

raport
de responsabilitate
corporativă

2014





Angajamentele politicii de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa

Politica de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa formulează angajamentele asumate de către companie, dirijate în mod eficient de către administrația la nivel înalt și care determină structura unei părți importante a prezentului Raport de responsabilitate corporativă.

Ultima actualizare a Politicii de responsabilitate corporativă a Gas Natural Fenosa a fost aprobată de către Consiliul de Administrare a Gas Natural Fenosa în anul 2013. Aceasta menține cele șase angajamente valabile până în prezent, dar include schimbări ce influențează angajamentul în domeniul securității și sănătății, derivate din angajamentul actualizat și decisiv al companiei în acest sens.

Politica de responsabilitate corporativă





Gestiunea responsabilității corporative

În strategia de afaceri a Gas Natural Fenosa angajamentului pentru responsabilitatea corporativă îi revine un rol esențial. Consiliul de administrare este organul împuternicit cu supravegherea activităților desfășurate de către companie în acest domeniu, în conformitate cu cele dispuse în regulamentul său și recomandările stabilite de către Codul unic al buneii guvernante.

Compania are un Comitet pentru Reputația corporativă și o Comisie pentru Codul etic, care exercită o activitate importantă cu privire la dezvoltarea și derularea activității de responsabilitate corporativă.

Structura managementului de responsabilitate corporativă



Comitetul pentru Reputația corporativă

Comitetul pentru Reputația corporativă, prezidat de către Direcția generală pentru comunicare și Cabinetul Președintelui este format din reprezentanții celor mai implicate subdiviziuni în derularea activității în materie de responsabilitate și reputație corporativă.

Comitetul raportează Comitetului de administrare, care, la rândul său, informează Consiliul de administrare.

Funcțiile Comitetului pentru Reputație corporativă

- Punerea în aplicare a managementului responsabilității și a reputației corporative în toată organizația, pornind de la premisa unei activități responsabile și creatoare de valori/generatoare de valoare pentru grupurile de interes;
- analiza riscurilor și a oportunităților pentru reputație în orice unitate ale afacerii și arie geografică, efectuând schimbul de informații necesar pentru a orienta managementul companiei;
- supravegherea creării unei culturi corporative, angajată în protecția reputației și promovarea responsabilității corporative;
- abordarea dezvoltării politicilor și proceduri în domeniul responsabilității corporative;
- elaborarea raportului de responsabilitate corporativă și asigurarea procesului de auditare externă a datelor incluse.



Grupurile de interes ale Î.C.S Red Union Fenosa S.A.

[G4-25], [G4-26], [G4-27]

Înțelegerea și cunoașterea nevoilor grupurilor de interes sunt cruciale pentru succesul planurilor de afaceri ale Gas Natural Fenosa la nivel de grup și ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în plan local.

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. înțelege prin „grupuri de interes” toate acele entități sau persoane fizice, care pot fi afectate în mod semnificativ de activitatea întreprinderii, și ale căror acțiuni pot afecta capacitatea de a implementa cu succes strategiile proprii și de a-și atinge obiectivele în Republica Moldova, precum și în cadrul Gas Natural Fenosa în lume.

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

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova

Interni:

Acționari;
Angajați;
Întreprinderile Gas Natural Fenosa în lume.

Externi:

Clienți;
Furnizori;
Instituțiile de stat;
ONG-uri și asociații;
Mass media.

Î.C.S Red Union Fenosa S.A. intenționează să continue constant procesul de consultare cu grupurile de interes. Întreținerea unui dialog deschis și continuu este esențială pentru menținerea unei relații de încredere cu acestea. (G4-26)

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

Acțiuni de consultare reciprocă

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

Acțiuni informative

- Au un caracter unidirecțional: întreprinderea oferă informație tuturor grupurilor de interes, în funcție de așteptările acestora.
- Gas Natural Fenosa în Moldova a implementat și utilizează cu succes diverse canale de comunicare cu grupurile de interes:
- Datele cu privire la nevoile semnalate de acestea se filtrează și se analizează în urma comunicării prin intermediul canalelor indicate în tabel. (G4-27)

Canale de comunicare

Grupuri de interes/ categorie	Canale de comunicare
Angajați	- Audiență directă în Direcția Resurse umane - Intranet Naturalnet - Comisia locală a Codului etic - Revista internă „Energia noastră” - Mesaje interne prin e-mail - Afișe - Întruniri cu administrația - Mic dejun cu administrația - Comunicate interne - Sărbători/evenimente corporative - Proiecte sociale interne - Concursuri interne - Anchete cu privire la climatul de muncă - Cursuri de instruire. - Reuniuni interne în formatul „Discutăm despre companie”
Clienți (consumatori)	- Oficiul comercial - Factura - OT 24 de ore - Audiențe personale - Internet - E-mail - Scrisori - Telefon - SMS-uri - Fluturași promoționali - Mass-media - Chat
Acționari	- Raport financiar de activitate - Adunarea generală a acționarilor
Autorități (Guvern, ANRE, alte entități de profil)	- Întruniri - Ședințe publice - Conferințe de presă - Evenimente publice - Scrisori/demersuri

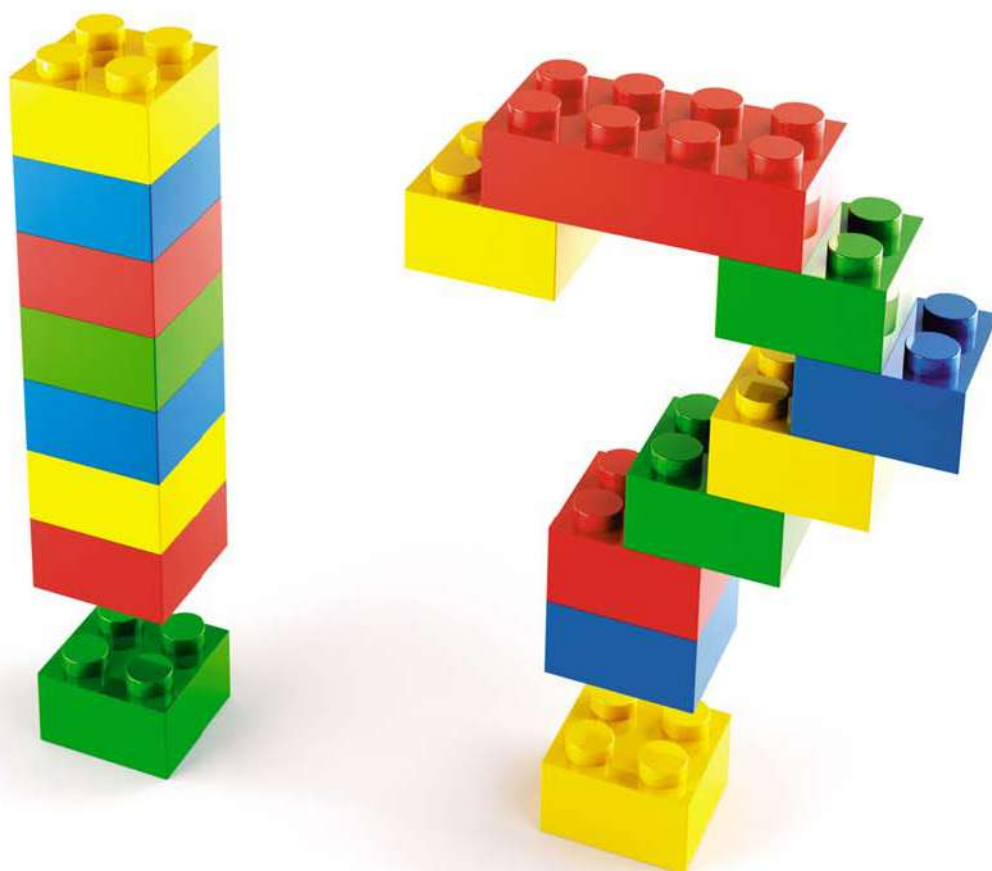
Grupuri de interes/ categorie	Canale de comunicare
Furnizori	● Audiență directă în Direcția Achiziții ● Scrisori ● Concursuri de achiziție a serviciilor sau bunurilor ● Internet ● Telefon ● E-mail ● SMS-uri ● Afișe ● Întâlniri cu administrația ● Comunicate ● Evenimente publice ● Proiecte sociale proprii sau în alianțe ● Factura
Societatea (ONG-uri, asociații)	● Întâlniri cu administrația ● Proiecte sociale proprii sau în alianțe ● Scrisori ● Internet ● E-mail ● Afișe ● Comunicate ● Evenimente publice ● Fluturași promoționali ● Mass-media
Mass-media	● Comunicate ● Conferințe de presă ● Evenimente publice ● Întâlniri cu administrația ● Proiecte sociale proprii sau în alianțe ● Scrisori ● Internet ● E-mail ● Afișe ● Fluturași promoționali

Periodicitate:

- Permanent
- Trimestrial
- Anual
- Lunar
- Semestrial
- La solicitare



Angajamente de responsabilitate corporativă





Orientare către client

Principii

Ne canalizăm eforturile pentru a cunoaște și satisface nevoile clienților noștri. Vrem să fim capabili să le oferim răspunsuri rapide și eficiente și să le propunem un serviciu excelent care, în afară de a îndeplini cerințele legale, să fie în conformitate cu angajamentele asumate în mod voluntar de grupul nostru.

- Construim relații de încredere pe termen lung pe baza unui tratament deschis și accesibil.
- Cunoaștem opiniile clienților pentru a ne putea adapta nevoilor lor.
- Muncim, de-a lungul întregului nostru lanț de valori, pentru a îmbunătăți în continuu calitatea și siguranța produselor și serviciilor noastre.

Principalii indicatori de performanță

Angajamentul	Indicatorii cheie de performanță	2014	2013
Orientarea către client	Indicele general de satisfacție al consumatorilor cu privire la serviciile prestate, pe o scară de la 1 la 10	8,32	8,0
	Volumul total de cumpărări acordat (GW)	2.982	2.942

Îmbunătățirea calității serviciilor

În 2014 principalele direcții de activitate ale întreprinderii în ceea ce privește îmbunătățirea calității serviciilor prestate au fost:

- Dezvoltarea unui sistem eficient de informare a consumatorilor;
- Extinderea canalelor de comunicare cu întreprinderea;
- Îmbunătățirea calității la deservirea clienților.

În scopul modernizării serviciilor prestate consumatorilor prin intermediul oficiului telefonic, în baza oficiului telefonic de 24 de ore (OT24) a fost modernizat sistemul interactiv de comunicare informativă IVR, care permite clientului să consulte în regim on-line, fără a apela operatorul:

1. starea cerinței de avarie la fiecare etapă de îndeplinire .
2. informația referitor la deconectările planificate.

În scopul evitării cozilor de la ghișeele oficiilor comerciale clienții potențiali și consumatorii pot beneficia de serviciul on-line de planificare a vizitelor, accesând site-ul www.gasnaturalfenosa.md la rubrica „Consumatori”. Scopul implementării acestui serviciu este de a îmbunătăți calitatea deservirii consumatorilor prin reducerea timpului petrecut de aceștia la ghișeu. Astfel, prioritatea acestui sistem o constituie reglarea fluxului de clienți.

În 2014 a fost implementat un serviciu de consultare a facturii de plată pentru consumul de energie electrică, accesând site-ul www.factura.md. Avantajele serviciului oferit în acest mod constau în următoarele:

- consumatorul primește notificări direct pe telefon despre plățile ce urmează a fi efectuate;
- dispare necesitatea facturii imprimată pe hârtie, plata fiind efectuată, având la îndemână doar telefonul mobil;
- se contribuie achitarea facturii la timp, cu eforturi minime.

La elaborarea și implementarea acestui serviciu s-a ținut cont de asigurarea confidențialității plăților clientului.

În scopul creării unor relații eficiente și de încredere în cazul deconectărilor programate, care sunt difuzate public pe site-ul Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., consumatorilor li se expediază suplimentar un preaviz prin e-mail și SMS.



Dialog constant cu consumatorii

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. depune eforturi susținute pentru a întreține relații bune cu consumatorii și pentru îmbunătățirea calității serviciilor. În acest sens se depun eforturi pentru diversificarea canalelor de comunicare și a surselor de informare a clienților.

Activități noi în 2014 pe site-ul www.gasnaturalfenosa.md

În contextul necesității aducerii sistemului de evidență a consumului de energie electrică la consumatorii noncasnici în concordanță cu prevederile legale, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. aduce la cunoștința agenților economici referințele legale care stau la baza cererii de instalare obligatorie a contoarelor electronice.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/referin-e-legale-privind-nlocuirea-contoarelor>

Propunem spre comercializare

Echipamente electrice -
oferte de vânzări

Află mai multe 



Proiectarea și montarea instalațiilor electrice

Alege o echipă de profesioniști pentru proiectarea și montarea instalațiilor electrice.

Află mai multe 



Statistica accesării de către consumatori a spațiului specializat în servicii

Informații pentru consumatori	2013	2014
Vânzare echipamente electrice	12.959	12.374
Proiectarea și montarea instalațiilor electrice	0	165
Programul de audiență	1.626	1.570
Programare online vizită	0	2365
Plăți alternative	2.446	3.190
Noutăți pentru clienți	2.238	1.838
Formulare	7.596	10.571
Contractare	1.718	898
Chestionar pentru clienți	3.190	2.470
Centre de încălzire	1.248	1.271
Centre de deservire	28	24
Calculator pentru persoane fizice	1.320	1.383
Abonare pentru primirea facturii de energie electrică prin e-mail	5.609	5.348

Comunicarea prin chat

Un element de noutate îl prezintă opțiunea chat-ul de pe site-ul întreprinderii, care este un instrument suplimentar ce le oferă consumatorilor posibilitatea de a primi la necesitate un răspuns în regim on-line. În 2014 media lunară a consultărilor on-line a constituit în medie 380 de mesaje.

Factura prin e-mail

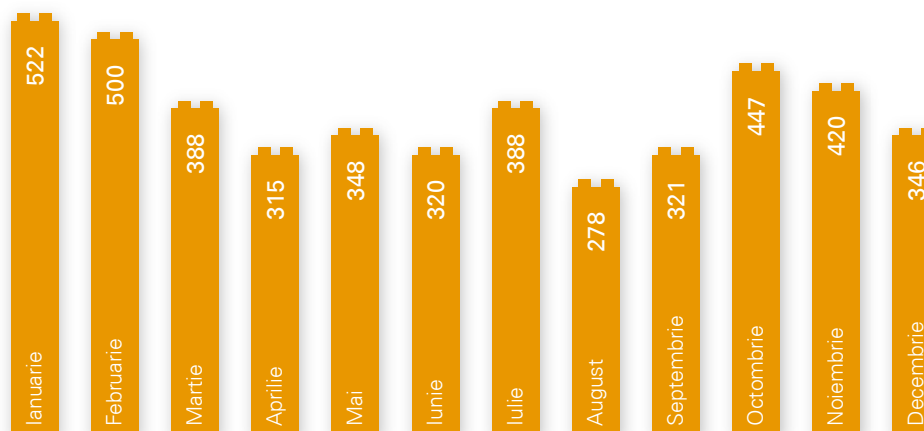
Pentru cazurile când clienții nu primesc sau primesc cu întârziere prin poștă factura, ori aceasta a fost pierdută, pe site-ul www.gasnaturalfenosa.md a fost creată posibilitatea de a comunica cu distribuitorul de energie prin e-mail, iar clientul poate solicita expedierea facturii în format PDF și poate să o achite la bancă sau oficiul poștal. Tot prin poșta electronică poate fi solicitată abonarea la serviciul de avertizare referitor la expirarea termenului de achitare a facturii.

Facebook

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și-a lansat la 5 iunie 2014 propria pagină pe rețeaua de socializare Facebook cu scopul de a se poziționa și mai aproape de grupurile sale țintă.

Activitatea pe această rețea de socializare se conformează, de asemenea, criteriilor unice aprobate în cadrul Grupului și se axează pe promovarea activităților întreprinderii sub toate aspectele și a mesajelor sale sociale, dar și pe comunicarea în timp real cu consumatorii.

Utilizarea chat-ului de către consumatori (2014)



Conform Ghidului corporativ profilul respectiv conține denumirea Grupului, la care se adaugă numele țării:

www.facebook.com/gasnaturalfenosamoldova.

Seminar pentru ziariști

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a organizat tradiționalul seminar anual pentru ziariști. Tema anului 2014 a fost „Realizări ale Gas Natural Fenosa pe plan internațional și local. Planuri de perspectivă și etape parcurse în pregătirea pentru liberalizarea pieței de energie electrică”.



Seminarul pentru ziariști privind realizările Gas Natural Fenosa în sectorul energetic la cea de-a VIII ediție

15.12.2014 Sala de presă [1]

Gas Natural Fenosa Moldova a desfășurat vineri, 12 decembrie 2014 cea de-a VIII-a ediție a seminarului anual pentru ziariști ce tratează teme din domeniul energetic.

Agenda actualului seminar a avut genericul „Realizări ale Gas Natural Fenosa pe plan internațional și local. Investiții în modernizarea rețelelor. Pregătiri pentru liberalizarea pieței de energie electrică. Angajament pentru securitate și noi oferte pentru clienți” și a inclus informații relevante despre activitățile și inovațiile din domeniul energetic realizate de companie pe parcursul anului 2014, de asemenea privind planurile trasate pentru 2015 și noile oferte pentru clienți.



Reprezentant al „Gas Natural Fenosa”: „LIBERALIZAREA pieței energiei electrice va contribui la MICȘORAREA tarifului”

Începând cu 1 ianuarie 2015, urmează să fie liberalizată piața energiei electrice, iar consumatorii vor avea posibilitate să-și aleagă furnizorul și vor beneficia, totodată, de prețuri mai mici. Totuși, liberalizarea pieței energiei electrice ar putea fi amânată, dacă Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică nu va aproba tarifele de distribuție a energiei electrice până la finele acestui an. Un anunț în acest sens a fost făcut de Sergiu Codreanu, reprezentant al Departamentului Planificare Venituri și Reglementare din cadrul „Gas Natural Fenosa”, în cadrul celei de-a VIII-a ediții a seminarului anual pentru ziariști care scriu pe teme din domeniul energetic. Potrivit lui Codreanu, procesul de liberalizare a pieței energetice urmărește ieftinirea curentului pentru consumatorii finali sau crearea presiunii și a unui mediu concurențial. „Evident că această concurență între furnizori va influența prețul final, dar și calitatea serviciilor. Sunt sigur că vor fi și clienți care vor accepta un preț mai mare, dar să aibă parte de servicii de calitate”, a spus sursa citată.



Red Union Fenosa: investim pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor

Compania multinațională lider în sectorul energetic, Gas Natural Fenosa, activează în peste 30 de țări, una dintre ele fiind Republica Moldova. În țara noastră subdiviziunea acestei companii, Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A., este cel mai mare distribuitor de energie electrică, dar și unul dintre cei mai activi investitori. Despre domeniile prioritare de investiții, dar și ce schimbări ne așteaptă odată cu liberalizarea pieței energiei electrice, reprezentanții companiei au discutat cu jurnaliștii în cadrul tradiționalei întâlniri de la fiecare sfârșit de an, desfășurată la 12 decembrie curent...



<http://www.gasnaturalfenosa.md/news/seminarul-pentru-ziari-ti-privind-realiz-rile-gas-natural-fenosa-n-sectorul-energetic-la-cea-de>



<http://ziarulnational.md/reprezentant-gas-union-fenosa-liberalizarea-piete-energiei-electrice-va-contribui-la-micsorarea-tarifului/>



<http://www.eco.md/>

Proiectele de eficiență energetică și multiservicii

Pe parcursul anului 2014 Direcția Comercială a promovat, atât intern, cât și extern activitățile proiectelor de Eficiență Energetică și Multiservicii, derulate de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Au avut loc întâlniri de serviciu cu clienți, precum „Mobi-Art Design” SRL; Î.C.S. Serkanplast S.R.L.; „Mobidan Group” I.M. S.R.L; Zona Antreprenoriatului Liber „Expo-Bussines-Chișinău”; Liceul Teoretic „Muguel de Cervantes”; SRL Vladalina; SRL Europlast Chisinau; Institutul Muncii al CNSM, „Linella” SRL ș. a, la care au participat și responsabilii pentru implementarea acestor proiecte din cadrul Î.C.S Red Union Fenosa S.A.

În consecință, au fost elaborate studii de fezabilitate pentru Liceul Teoretic „Muguel de Cervantes”, „MuzCafe”, localitatea Crocmaz (raionul Ștefan Vodă), Institutul Muncii al CNSM, precum și pentru servicii și spații proprii ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.: președinția întreprinderii, serviciul de Dispecerat, serviciul telefonic OT24 de ore, oficiul comercial din strada A.Doga (or.Chișinău) și recepția blocului administrativ de la aceeași locație. Studiile au analizat datele de pornire și au evidențiat modalitățile posibile de eficiență în consum, raportate la investițiile necesare și perioada de recuperare a acestora.



Prin intermediul proiectului „Proiectarea și montarea instalațiilor electrice” de către direcția Comercială au fost executate lucrări pentru companiile SRL Razmost, IMMG „Reko Agro” SRL, SRL USL GRUP, BC „Mobiasbanca”. Soluțiile oferite poartă un caracter integral, convenabile din punct de vedere al raportului dintre calitate și preț, sunt executate cu multă precauție și la cel mai înalt nivel de securitate doar de către specialiști cu autorizație în domeniu, cu respectarea tuturor normelor legale aplicabile.

Pentru dezvoltarea liniei „Vânzarea electrocasnicelor” au fost semnate contracte cu companiile Solartech Energy S.R.L., furnizor de panouri de încălzire cu infraroșu „Slim-Fir” și „Piroterm-Service” SRL, ultimul fiind furnizor de boilere și convectoare cu marca „Atlantic”.

Având în vedere faptul că reconstrucția sistemelor de iluminat contribuie la ridicarea substanțială a nivelului de siguranță și confort, asigură păstrarea activelor financiare și reduce semnificativ consumul de energie electrică, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. promovează metodele de utilizare rațională a energiei electrice atât la iluminatul și încălzirea spațiilor interioare, cât și iluminatul exterior, prin reutilizarea/dotarea instalațiilor electrice cu tehnologii și echipament performant.

Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

Calitatea serviciilor oferite de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților. Pentru al doilea an, în 2014 întreprinderea a efectuat trimestrial studii tematice cu privire la satisfacția clienților pentru a identifica rezervele și modalitățile de îmbunătățire continuă a serviciilor prestate și a pachetelor de produse oferite.

Conform celor 4 rapoarte de evaluare a satisfacției clienților din anul 2014, acest indicator se află în limitele punctajului 7,91-8,56 pe o scară de apreciere de 10 puncte, media anuală fiind de 8,32 puncte.

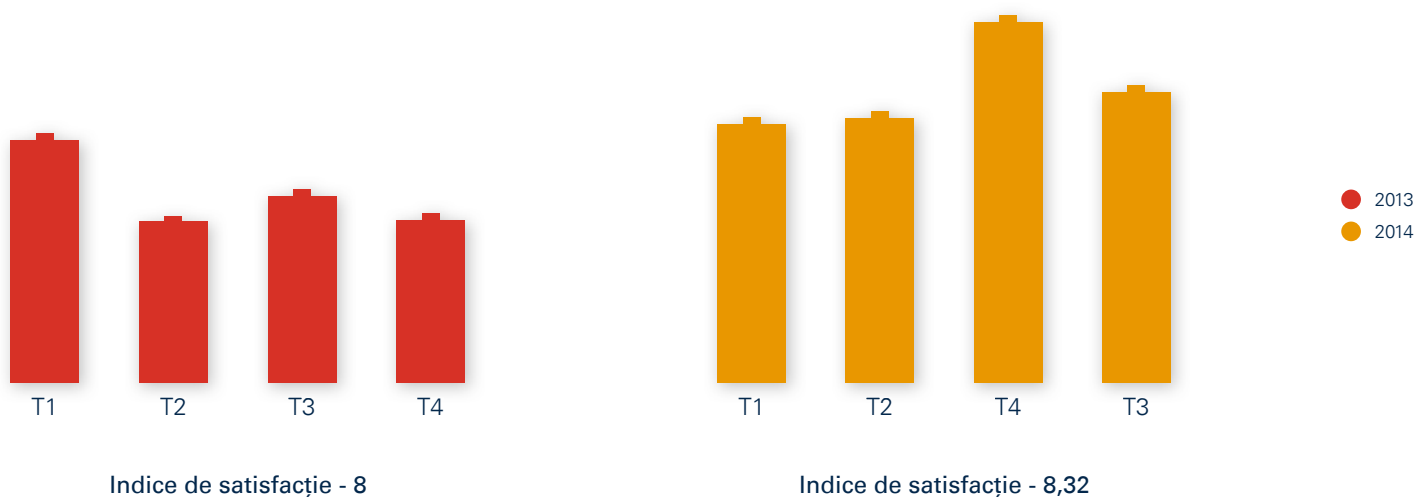
Chestionarele studiului au inclus întrebări cu privire la calitatea serviciilor oferite în caz de avarie, receptivitatea angajaților în cazul adresării reclamațiilor, utilitatea informației de pe site-ul <http://www.gasnaturalfenosa.md/> și altele. În general, cercetările sociologice în domeniu sunt divizate în patru secțiuni și anume: imaginea întreprinderii, facturarea, citirea contoarelor și calitatea deservirii.

Există evaluări care depind în mod direct de modul de activitate al întreprinderii (de ex. facturarea, citirea contoarelor sau calitatea deservirii în Oficiile comerciale sau OT24 H și acestea sunt minuțios analizate pentru a se îmbunătăți situația. Altele însă, cum ar fi prețul energiei, depind de factori externi și în acest caz posibilitățile de a influența rezultatele studiului sunt minime sau chiar nule.

În ultimul trimestru al anului 2014 întrebările privind prețul și imaginea companiei au obținut cel mai bun punctaj, în timp ce rezultatele evaluării opiniei consumatorilor în ceea ce privește prețul și calitatea livrării energiei electrice au fost nesatisfăcătoare.

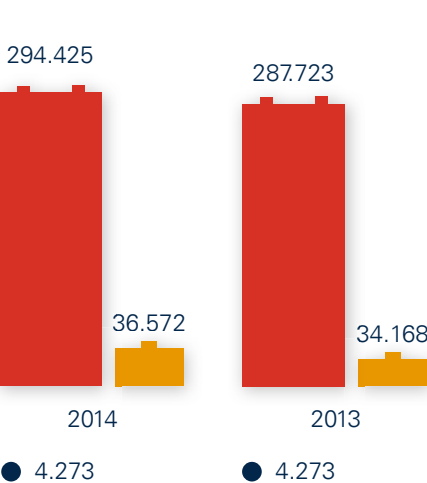
Prin evaluarea satisfacției clienților, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. poate găsi modalități de îmbunătățire permanentă a serviciilor și pachetelor de produse oferite.

Indice de satisfacție pe trimestre (2013-2014) [G4-PR5]

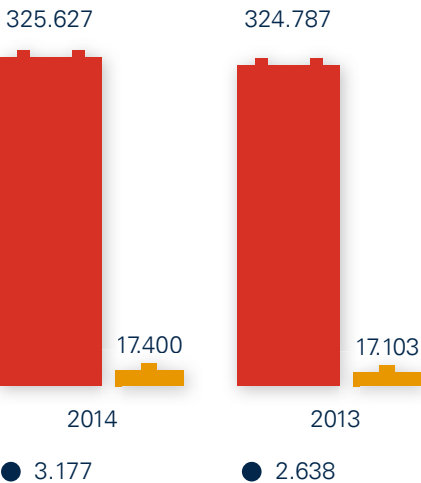


Numărul locurilor de consum deservite de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. [EU-3]

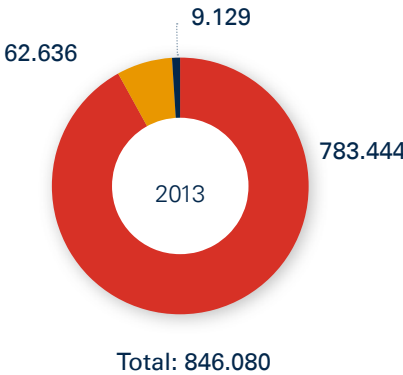
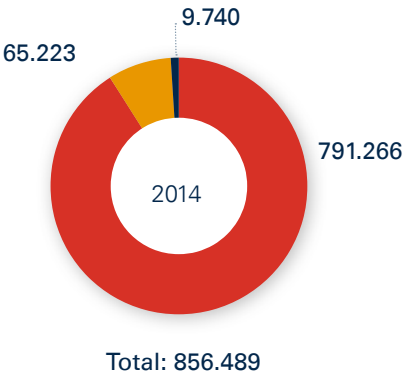
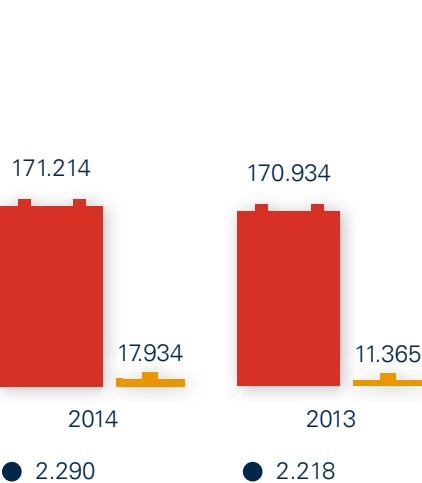
RE Chișinău



RED Centru

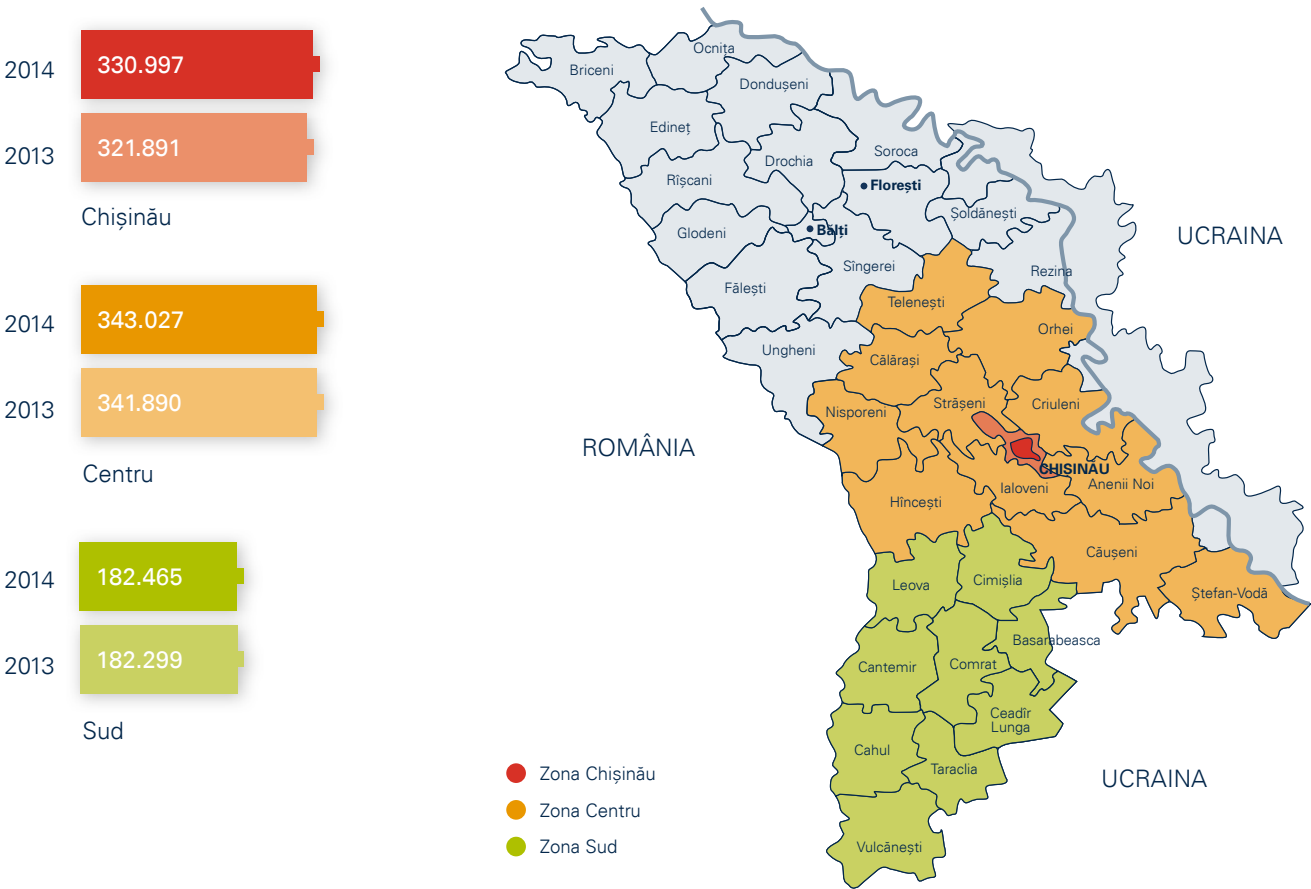


RED Sud



- Consumatori casnici
- Consumatori non-casnici
- Tip fictiv pentru client Totalizator

Numărul locurilor de consum deservite de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A corespunzătoare zonelor de activitate



Alte date

În 2014 au fost încheiate 36.111 de contracte noi cu consumatorii casnici. La 31 decembrie 2014 procentul încasărilor a constituit 99.65% din valoarea totală facturată.

Din totalul plăților încasate, 77,49% sunt efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 18,08% prin oficiile poștale, iar 4,0% prin oficiile comerciale ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Anomaliile de facturare până la sfârșitul perioadei lunare constituie circa 4,17% din totalul acestora, iar la fiecare 100.000 de facturi emise se înregistrează în medie 242 recalculări.

Din cele circa 4.800 de petiții recepționate lunar, 37,0% sunt expediate prin poștă, 39,0% se transmit personal, 7,0% prin e-mail, în timp ce 17% prin internet și fax.

Lunar serviciul telefonic de 24 de ore (OT24H) înregistrează până la 75.285 de apeluri sau până la 2.400 de apeluri zilnice.

„Pasiune pentru clienți”, o campanie dedicată fiecărui angajat

Clientul este cea mai importantă valoare a companiei noastre. Tot ceea ce facem are drept scop deservirea clienților în cele mai bune condiții de calitate a serviciilor. A asculta, a anticipa și a răspunde așteptărilor clienților noștri sunt obiectivele fiecărui angajat al întreprinderii noastre, fie că lucrează direct sau indirect cu consumatorii.

Acesta a fost mobilul unei campanii interne „Pasiune pentru client”, demarate în octombrie 2014 la Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Scopul a fost promovarea ideii că relația bună cu consumatorul, pe lângă responsabilitatea profesională, tratamentul transparent și confidențial față de client, depinde și de atitudinea onestă, pozitivă și pro-activă.

Pe parcursul unei luni de zile au avut loc mai multe activități interne de conștientizare și promovare a angajamentului corporativ „orientare către client”: plasarea afișelor cu fotografiile angajaților „zâmbitori” din diverse subdiviziuni, lansarea unui Ghid cu regulile de aur în deservirea calitativă a clienților, mesaje prin e-mail și sfaturi utile pentru o deservire care să permită consumatorului să aprecieze comunicarea cu el drept una pozitivă.

gasNatural fenosa

Pasiune pentru client

Zâmbetul nu costă nimic, dar oferă mult

Întotdeauna ÎNTÂMPINĂ clientul cu un ZÂMBET sincer și plăcut

Realizarea planului de îmbunătățire a procesului de achiziții

Activitatea Direcției de Achiziție este realizată în conformitate cu procedurile în vigoare, aprobate la nivel de grup, pentru a asigura întreprinderea cu materiale conform planului de achiziție, iar Serviciul de Calitate a produselor (CAP) analizează calitatea serviciilor prestate de furnizori și a produselor omologabile. Respectiv, acestea sunt inspirate din principiile Codului etic și a politicii drepturilor omului ale Gas Natural Fenosa, valabile pentru toate proiectele derulate în Moldova, conceptul de omologare fiind definit în anexele unei proceduri interne în vigoare.

Drept urmare a monitorizării continue a procesului de achiziții singulare, conform planului de îmbunătățire a procesului de achiziții, în 2014 s-a stabilit ca obiectiv simplificarea procesului de semnare a contractelor. În consecință, din anul 2015 se va propune implementarea unui proiect pilot ce prevede elaborarea unei cereri de oferte către invitați, pentru orice achiziție cu o valoare de până la 10.000 de lei fără TVA și ulterior, după examinarea rezultatelor, se va propune semnarea și acceptarea ofertei printr-un contract, ce va întruni toate condițiile legale.

La finele anului 2013 a fost inițiat procesul de /standardizare/aliniere/uniformizare a contractelor la nivel de grup. În decursul anului 2014 în cadrul Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. au fost studiate procesele de elaborare a contractelor și ajustarea acestora conform prevederilor legale din Republica Moldova. Implementarea și utilizarea acestor contracte standard urmează a fi gestionată cu începere din 2015.



Tabelă comparativă a achizițiilor de bunuri și servicii

	2014		2013	
	planificat	realizat	planificat	realizat
Bunuri, euro	7.781.654	9.049.941	8.667.766	9.075.871
Servicii, euro	10.879.558	10.187.093	10.601.837	12.449.382

Achiziția bunurilor și a serviciilor în 2014

Pentru anul 2014 a fost planificată achiziția bunurilor și a serviciilor în valoare totală de 18,6 milioane de euro și un calcul al economiilor ce prevede o negociere a prețurilor cu 5.1% față de prețurile anului anterior, luându-se în calcul și indicii de revizuire a prețurilor. La finele anului 2014 a fost raportată o îndeplinire a planului de achiziție de 103.1%, ceea ce constituie realizarea integrală a planului și alte investiții, ce nu au fost incluse în planul inițial.

Totodată au fost realizate 5.7% economii obținute în urma negocierilor cu furnizorii și producătorii de bunuri și servicii, și prin urmare, înregistrând un nivel al economiilor cu 15,7% mai mare decât cel planificat. Cele mai importante achiziții pe parcursul anului 2014 au fost: achiziția pilonilor SV, a construcțiilor metalice, prestarea serviciului de imprimare și împachetare a facturilor, carburanți ș.a.

Omologarea furnizorilor

Omologarea furnizorilor pentru anumite produse are loc prin înscrierea acestora într-un registru special menținut de departamentul de Achiziții. O parte din furnizori au fost introduși în registrul respectiv înainte de implementarea procedurii de omologare, având relații contractuale și achiziții în anii anteriori. Anual se stabilește un număr de furnizori contractați pentru care va fi inițiat procesul de omologare conform procedurii interne. Acest număr de furnizori se stabilește astfel încât să fie atinse următoarele obiective:

- a) 80% din costul total livrat al bunurilor omologabile să fie omologate;
- b) 99,5% din costul total al serviciilor omologabile să fie omologate.



Pentru anul 2014 obiectivele propuse au fost realizate integral.

Obiective propuse pentru 2014

Optimizarea cheltuielilor de transport și a utilizării edificiilor, micșorarea cheltuielilor de exploatare a edificiilor și a consumului. Obiectiv: 29.299 mln. lei.

Negocierea condițiilor contractuale pentru lucrările de întreținere a rețelelor în cadrul procesului de externalizare, reieșind din obiectivul de majorare a eficienței și productivității.

Menținerea unui stoc de materiale în depozitul central, ce nu va depăși valoarea de 22 mln. lei

Obiective propuse pentru 2015

Optimizarea cheltuielilor. Reducerea cheltuielilor de exploatare și curățenie în edificii, micșorare de consumuri. Reducerea consumului de combustibil de către parcul de transport. Obiectiv: 28.471 mln. lei

Reducerea numărului de accidente la întreprindere. Indicatorul de frecvență - 1,34; Indicatorul de gravitate - 0,07.

Creșterea nivelului de securitate atât în cadrul întreprinderii, cât și la antreprenori. Indicator de securitate - 87%.



Angajament pentru rezultate

Principii

Elaborăm planuri strategice și stabilim obiective colective și individuale. Luăm decizii pentru a îmbunătăți rezultatele și pentru a asigura îndeplinirea angajamentelor asumate gestionând în mod adecvat riscurile.

- Muncim pentru a obține o rentabilitate adecvată a resurselor utilizate.
- Promovăm o gestiune eficientă a resurselor într-un cadru de îmbunătățire continuă a proceselor.
- Aplicăm în fiecare moment cele mai bune practici de transparență a informațiilor, stabilind canale de comunicare, atât cu piețele cât și cu restul agenților care au interese în cadrul Grupului, pentru a ne întări credibilitatea și reputația.

Prezența în indici pentru investiții sociale responsabile [G4-15], [G4-16]

Investiția responsabilă social este cea care, alături de aspectele financiare tradiționale, include în deciziile sale de selecție a portofoliului criteriile de ordin social, de mediu, etic și de bună guvernare.

De 10 ani Gas Natural Fenosa face parte în mod continuu din indicele Dow Jones Sustainability Index (DJSI). În anul 2014 a rămas lider DJSI în sectorul distribuției gazului. Ca și în anii precedenți, a fost inclusă pentru a noua oară în varianta europeană a indicelui DJSI Europe. De asemenea, este lider mondial în sectorul său în ceea ce privește sustenabilitatea, conform Anuarului Sustenabilității pe 2015 realizat de RobecoSAM.

Grupul Gas Natural Fenosa și-a menținut pentru al treisprezecelea an consecutiv prezența în FTSE4Good, fiind listată de acesta începând din anul 2001.

Pe parcursul anului 2014 Gas Natural Fenosa și-a extins prezența în indici noi de sustenabilitate, cum sunt Euronext Vigeo, compania făcând parte din varianta World 120, Europe 120 și Eurozone 120, ceea ce o situează printre cele 120 întreprinderi lideri în sustenabilitate din America, Europa și Asia-Pacific.

De asemenea, Grupul face parte din MSCI Global Climate Index, găsindu-se printre companiile lider în migrațiunea factorilor ce contribuie la schimbările climatice pe termen lung și pe termen scurt.

Prezența în acești indici ai sustenabilității evidențiază efortul depus de către companie în domeniul sustenabilității și transparenței și implică o recunoaștere externă a unei evoluții ale activităților sale în domeniu.



Premii și recunoaștere pentru Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Pentru aportul semnificativ la dezvoltarea, promovarea și implementarea politicilor în domeniul securității și sănătății în muncă, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., a fost premiată în 2014 de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei din Republica Moldova cu Diploma de Excelență în Domeniul Securității și Sănătății în Muncă.

În cadrul concursului „Marca Comercială a anului 2014”, Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. a obținut Premiul Mare „Mercurul de Aur”, cu nominalizarea „Marcă consacrată”, la categoria „Produse și servicii în domeniul energiei și construcțiilor (comercializarea produselor din petrol și gaze, distribuția energiei electrice și termice, servicii de construcții, imobil)”.

Totodată, Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. a aplicat în 2014 și pentru participarea la un alt concurs și anume „Premiul pentru realizări în domeniul calității” organizat, de asemenea, de Camera de Comerț și Industrie, în parteneriat cu Asociația patronală din domeniul evaluării

conformității și mai multe instituții de stat și asociații din domeniul infrastructurii calității și a protecției consumatorilor. Și la această nominalizare Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. a fost menționată cu o diplomă de confirmare a deținerii premiului pentru realizări în domeniul calității.

În 2014 întreprinderea și-a reconfirmat și statutul de companie pentru care este cel mai bine să lucrezi, fiind nominalizată pentru a 6-a oară în topul celor mai bune companii angajatoare, realizat de către Compania AXA Management Consulting.



Echipa „Soluții Energetice” Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. a participat pentru al doilea an la Expoziția Internațională Specializată „Moldenergy”, ediția a XVIII-a, desfășurată la Centrul Internațional de Expoziții „Moldexpo” din Chișinău. Aceasta este o expoziție internațională specializată de tehnologii de conservare a energiei, instalații termice și de alimentare cu gaze, echipamente de condiționare a aerului.

Investiții în modernizarea instalațiilor electrice de tensiune înaltă

Fiind cea mai mare companie de distribuție și furnizare a energiei electrice în Moldova, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este lider la capitolul investiții și modernizări ale rețelelor electrice. Anual se realizează proiecte investiționale evaluate la peste 254 milioane de lei în infrastructură, instalații și echipamente performante, ceea ce asigură o creștere substanțială a calității serviciilor prestate pe fondul reducerii pierderilor și a impactului negativ asupra mediului.

Planul investițional pentru 2014 a vizat în cea mai mare parte îmbunătățirea calității energiei electrice, reflectată prin indicatorul SAIDI și sporirea fiabilității furnizărilor. Conceptual, acest plan a fost divizat în trei compartimente: arhitectura rețelelor, dezvoltarea și renovarea lor.

Conform Planului investițional pentru anul 2014 până pe data de 31 decembrie 2014 au fost realizate și facturate 1973 lucrări în valoare de 161 milioane de lei, cu un buget planificat de 149 milioane de lei. În total au fost reconstruite 332.889 km de linii aeriene și subterane, 110 centre de transformare, au fost dezvoltate 76.027 km de linii aeriene și subterane, precum și 42 centre de transformare.

Investițiile respective au constituit un pas important în îmbunătățirea prestării serviciilor și evidenței consumului de energie electrică, având un impact relevant asupra întregii activități a întreprinderii.

Unul din proiectele anului 2014 a vizat continuarea modernizării inițiate în 2013 a stațiilor electrice de tensiune înaltă din municipiul Chișinău. Astfel, pe parcursul anilor 2013- 2014 la PDC 1 Sculeni 110 /10/6 kV au fost înlocuite 8 întrerupătoare vechi 110 kV în ulei cu altele moderne de tip Hypact, ce constituie o inovație și în același timp o premieră pentru rețelele electrice ale Republicii Moldova, investiția constituind 14.6 milioane lei.

La stația electrică de transformare 110/10/6 kV Valea Trandafirilor la sfârșitul anului 2014 a fost finalizat un alt proiect investițional cu un buget de 7,5 milioane lei. Aici a fost montat un nou transformator de forță, de ultimă generație (tip TMTPY 40000/115), cu o putere de 40 MVA, în locul celui vechi de 25 MVA, fabricat în 1976.

Prin înlocuirea echipamentelor vechi cu altele noi, întreprinderea asigură creșterea eficienței economice, care rezultă în costuri reduse de întreținere și o durată considerabilă de funcționare. Totodată, aceste echipamente sunt mai performante și, prin urmare, sporesc fiabilitatea alimentării cu energie electrică a consumatorilor. Astfel, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. implementează cele mai moderne tehnologii și aplică practici internaționale sigure, care și-au demonstrat performanța și eficiența, contribuind astfel la modernizarea sistemului electric al Republicii Moldova.



Modulele „Hypact 145”, producția „ALSTOM” constituie un echipament compact, care încorporează mai multe aparate de comutație - un întrerupător, separatoare, separatoare de legare la pământ, precum și transformatoare de curent încorporate. Toate aceste aparate se află în mediul unui gaz dielectric numit SF6. Acest element specific permite o reducere esențială a dimensiunilor echipamentului electric și prezintă o serie de avantaje tehnico-economice în raport cu instalațiile în ulei utilizate anterior.

Investiții în mentenanța rețelelor de tensiune înaltă

Pentru deservirea calitativă a LEA 35 -110 kV în condiții sporite de securitate, Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A a procurat la sfârșitul anului 2014 un autoturn nou, care poate să asigure lucrul echipelor de întreținere la o înălțime de până la 28 metri. Pentru achiziția utilajului special de tip Kamaz 43502 T 328 a fost alocată suma de 2,7 milioane lei. Noul autoturn a fost transmis spre exploatare Departamentului Operarea rețelelor de tensiune înaltă.

Necesitatea achiziției se datorează faptului că procesul de lucru la LEA 35 -110 kV este unul specific, inclusiv sub aspectul înălțimii mari de operare și pentru asigurarea securității muncii sunt necesare mecanisme speciale, dotate cu sisteme moderne de securitate.

Până atunci lucrările la LEA 35 -110 kV erau efectuate cu un autoturn model URAL 4320 Apt-22, cu capacitatea de extindere a brațului până la 22 de metri, care rămâne în continuare în dotarea personalului pentru efectuarea unor lucrări specifice.

Inspectare și procesare electronică

Pentru îmbunătățirea indicatorului SAIDI, în 2014 a fost realizată inspectarea electronică a celor 500 de fidere de TM. Acest lucru s-a desfășurat cu ajutorul tabletelor conectate on-line la baza de date a întreprinderii, în care se introduc constatările din teren.

De asemenea, a demarat proiectul de actualizare și plasare în format electronic în sistemul SGDoc a schemelor monofilare a fiderelor de TM din toate sectoarele, numărul total acestora fiind de 904.



Lungimea liniilor de distribuție și transmitere terestre și subterane

[EU-4]

	2014	2013
Nivel tensiune (kV):	0,4-110	0,4-110
Linii aeriene (LEA, km):	31.561,85	31.538
Linii în cablu (LEC, km):	3.157,99	3.116,23
Centre de transformare (n):	7.643	7.612

Lungimea liniilor electrice de distribuție la sfârșitul anului 2014

Zona/sector

Linii electrice Tensiune Joasa, Medie, Înaltă, km

	0.4 kV		6 kV		10 kV		35 kV	110 kV	Total
	LEA	LEC	LEA	LEC	LEA	LEC	LEA	LEA	
Zona Chișinău	2.520,759	1.251,492	108,852	685,176	1.327,210	799,043	146,683	509,215	7.348,430
Zona Centru	9.556,338	118,614	6,900	0	6.992,272	158,818	728,426	0	17.561,368
Sector Anenii Noi	5.075,450	66,624	6,900	0	3.814,503	83,597	0	0	9.047,074
Sector Orhei	4.480,888	51,990	0	0	3.177,769	75,221	0	0	7.785,868
Zona Sud	5.061,999	71,598	1,980	0	4.165,306	73,255	435,907	0	9.810,045
Sector Comrat	2.294,815	28,106	1,980	0	2.012,189	31,421	0	0	4.368,511
Sector Cahul	2.767,184	43,492	0	0	2.153,117	41,834	0	0	5.005,627
	17.139,096	1.441,704	117,732	685,176	12.484,788	1.031,116	1.311,016	509,215	34.719,843



Liniile de TÎ 35 kV au o lungime mai mare. Lungimea lor poate să treacă prin 3-5 raioane din această motiv și nu este posibil de asociat la un anumit sector, de aceea, lungimea e atribuită (repartizată) la 3 zone de deservire Chișinău, Centru și Sud.

Zona

Linii electrice Tensiune Joasa, Medie, Înaltă, km

	0.4 kV		6 kV		10 kV		35 kV	110 kV	Total
	LEA	LEC	LEA	LEC	LEA	LEC	LEA	LEA	
Chișinău	2.520,759	1.251,492	108,852	685,176	1.327,210	799,043	146,683	509,215	7.348,430
Centru	9.556,338	118,614	6,900	0	6.992,272	158,818	728,426	0	17.561,368
Sud	5.061,999	71,598	1,980	0	4.165,306	73,255	435,907	0	9.810,045
	17.139,096	1.441,704	117,732	685,176	12.484,788	1.031,116	1.311,016	509,215	34.719,843

Total linii electrice / în cablu pe întreprindere

TMJ

TÎ

Linii aeriene (LEA, km):	31.561,847	din care:	29.741,616	1.820,231
Linii în cablu (LEC, km):	3.157,996		3.157,996	0

Lungimea liniilor electrice de distribuție la sfârșitul anului 2013

Zona/sector	Linii electrice Tensiune Joasa, Medie, Înaltă, km								
	0.4 kV		6 kV		10 kV		35 kV	110 kV	Total
	LEA	LEC	LEA	LEC	LEA	LEC	LEA	LEA	
Zona Chișinău	2.520,916	1.224,384	110,544	684,953	1.327,247	786,630	146,683	509,215	7.310,572
Zona Centru	9.554,524	118,104	6,900	0	6.981,442	158,589	728,426	0	17.547,985
Sector Anenii Noi	5.084,126	66,144	6,900	0	3.810,691	83,525	0	0	9.051,386
Sector Orhei	4.470,398	51,960	0	0	3.170,751	75,064	0	0	7.768,173
Zona Sud	5.047,365	71,440	1,980	0	4.167,347	72,125	435,907	0	9.796,164
Sector Comrat	2.294,537	27,976	1,980	0	2.012,818	30,291	0	0	4.367,602
Sector Cahul	2.752,828	43,464	0	0	2.154,529	41,834	0	0	4.992,655
	17.122,805	1.413,928	119,424	684,953	12.476,036	1.017,344	1.311,016	509,215	34.654,721



Liniile de TÎ 35 kV au o lungime mai mare. Lungimea lor poate să treacă prin 3-5 raioane din această motiv și nu este posibil de asociat la un anumit sector, de aceea lungimea e atribuită (repartizată) la 3 zone de deservire Chișinău, Centru și Sud.

Zona	Linii electrice Tensiune Joasa, Medie, Înaltă, km								
	0.4 kV		6 kV		10 kV		35 kV	110 kV	Total
	LEA	LEC	LEA	LEC	LEA	LEC	LEA	LEA	
Chișinău	2.520,916	1.224,384	110,544	684,953	1.327,247	786,630	146,683	509,215	7.310,572
Centru	9.554,524	118,104	6,900	0	6.981,442	158,589	728,426	0	17.547,985
Sud	5.047,365	71,440	1,980	0	4.167,347	72,125	435,907	0	9.796,164
	17.122,805	1.413,928	119,424	684,953	12.476,036	1.017,344	1.311,016	509,215	34.654,721

Total linii electrice / în cablu pe întreprindere	TMJ		TÎ	
Linii aeriene (LEA, km):	31.568,496	din care:	29.718,265	1.820,231
Linii în cablu (LEC, km):	3.116,225		3.166,225	0

Documentarea lucrărilor finalizate

În procesul de documentare a lucrărilor finalizate se întocmesc Actul de primire – predare a fondurilor fixe și, în anumite cazuri, Procesul-verbal de casare a mijloacelor fixe, în care sunt reflectate lungimea liniilor și numărul de centre de transformare, care au fost date în exploatare sau casate, semnate de membrii unei comisii interne, și care urmează a fi anexate la factura fiscală și actul de recepționare (executare) a lucrării.

Documentele se prezintă pentru verificare, corectare, semnare și îndeplinirea altor formalități responsabilului pe resurse din sectorul respectiv, care în urma verificării corectitudinii acestora, transmite câte un exemplar al facturii fiscale, a actului de recepționare a lucrării și de primire-predare a fondurilor fixe, precum și o copie a procesului-verbal de casare a mijloacelor fixe, în caz că se necesită, în secția Gestiunea activelor fixe din contabilitate, unde la sfârșitul fiecărei luni se centralizează informația din toate sectoarele într-un fișier comun.

Departamentul Gestiunea tehnică solicită această informație de la secția Gestiunea activelor fixe în ultima zi a fiecărei luni și pregătește un raport cu numărul substațiilor și liniilor pe rețele de distribuție (sectoare), nivel de tensiune, tip de linie electrică în care reflectă real lungimea liniilor, numărul de centre de transformare și transformatoare, puterea instalată (date în exploatare sau casate), informație actualizată în prima zi a lunii următoare, care în continuare se transmite departamentului de Control și gestiune.

În așa mod, lunar se evaluează lungimea liniilor, numărul de centre de transformare și transformatoare, precum și puterea lor instalată.



Pierderile de transmitere și distribuție [EU-12]

Consumul tehnologic (pierderile tehnice) reprezintă consumul tehnologic calculat conform metodologiei de calcul aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr.190 din 30 august 2005. Acest indicator se calculează pentru fiecare element al rețelei de distribuție a Î.C.S Red Union Fenosa S.A. și apoi rezultatul se raportează la volumul total de energie intrat în rețea. Totuși, valorile obținute prin calcul, conform metodologiei specificate anterior, sunt mai mari decât cele real înregistrate.

Pierderile comerciale reprezintă diferența dintre pierderile din distribuție și cele aferente consumului tehnologic (pierderile tehnice). În anul 2014 acest indicator este negativ din motiv că facturarea anumitor consumatori a conținut și volumele de energie trimise acestora drept consecință a întocmirii proceselor verbale de încălcare a clauzelor contractuale (inclusiv consumul fraudulos de energie).

Pierderile din transport sunt gestionate și calculate de către Operatorul Sistemului Energetic din RM (Moldelectrica) în baza contoarelor instalate la frontiera de stat DAF și frontierele cu toate întreprinderile de distribuție (inclusiv Î.C.S Red Union Fenosa S.A.). Normativul mediu anual al pierderilor din transport constituie 3%.

Reducerea pierderilor comerciale în rețea

Reducerea pierderilor comerciale în rețea reprezintă o activitate importantă, ce se desfășoară în baza unui plan de acțiuni special aprobat în cadrul întreprinderii. La setul de măsuri aplicate în acest sens, în 2014 s-a adăugat o activitate nouă: punctele mobile de evidență.

Crearea lor a fost motivată de identificarea unor agenți economici, la care consumul real facturat nu corespundea cu cel calculat în baza sarcinii real consumate în punctul de delimitare: porțiunea de circuit de la punctul de delimitare până la locul în care a fost plasat punctul de evidență a consumului de energie electrică trecea printr-o linie electrică în cablu prin teritoriul proprietate a clientului. Deoarece panoul de evidență este poziționat pe teritoriul îngrădit, de cele multe ori personalul Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. nu a avut acces la instalația respectivă.

În vederea controlului consumului acestor consumatori a fost luată decizia de a se instala 5 puncte de evidență mobilă în LEA 10kV, controlul consumului consumatorilor vizati urmând să fie realizat prin compararea curbelor de sarcină a contoarelor intelectuale instalate în evidența comercială a consumatorului și cea instalată ca evidență tehnică în LEA 10kV în afara teritoriului clientului. Monitorizarea a confirmat o creștere a consumului de câteva ori în comparație cu aceeași perioadă din anul anterior, sporirea consumului constituind pentru perioada menționată 1855 MWh.

Lucrările respective au avut un cost de aproximativ 400 mii lei, iar rezultatele obținute au confirmat justetea aplicării măsurii respective.

Îmbunătățirea indicatorilor de control energetic

Pentru îmbunătățirea indicatorilor de control energetic pe parcursul anului 2014 au fost desfășurate o serie de activități conform planului de modernizare și îmbunătățire a calității de măsurare, acestea contribuind la atingerea obiectivelor planificate.

Nivelul pierderilor de distribuție la sfârșitul anului 2014 a fost de 9,45%, procentul estimat pentru acest an fiind de 9,40% (față de 2013: 10,75% realizat; 11,70% planificat). Acest lucru se datorează campaniilor anti-fraudă desfășurate pe parcursul anului 2014, precum și altor activități realizate conform planului de reducere a pierderilor. Comparativ cu anul 2013 s-a îmbunătățit și timpul mediu de rezolvare a ordinelor de lucru cu 0,16 zile. Astfel, în 2014 acesta a fost de 3.89 zile, față de 4,05 zile în 2013.

Activități derulate conform planului de modernizare și îmbunătățire a calității de măsurare

Activități

Schimbarea contoarelor la consumatori casnici,	397	unități
Montarea contoarelor totalizatoare în edificii și case departamentale	1.398	unități
Înlocuirea contoarelor în zona rurală	257	unități
Normalizări în urma renovării instalațiilor	9.997	unități
Verificarea locurilor consum în vederea criteriilor de securitate și de control a energiei	42.902	unități
Instalarea contoarelor cu măsurări la distanță pentru clienții cu consum mare	100	unități
Instalarea punctelor de evidență la ieșirea transformatoarelor de tensiune joasă și în blocuri cu multe etaje	501	unități
Înlocuirea contoarelor trifazate cu termen metrologic expirat	3.946	unități
Întocmirea actelor de consum fraudulos și neevidențiat	8.246	unități
Facturarea energiei în baza totalizatoarelor montate	20.834	MWh
Schimbarea contoarelor la consumatori casnici	397	unități



Abordare inovatoare la modificarea arhitecturii LEA 10 kV

O porțiune de LEA 10 kV cu lungimea de 2,57 km, inclusă în rețea, a soluționat problema alimentării fiabile cu energie electrică a cinci localități din raionul Orhei (Donici, Pocșești, Camencea, Peresecina și Teleșeu), afectate anterior de multiple deconectări din cauza avariilor. Localizarea și înlăturarea frecventelor defecțiunilor implică resurse considerabile atât umane, cât și materiale, ce se soldau, din păcate, cu o eficiență redusă și perioade considerabile de timp în care consumatorii rămâneau fără tensiune. Analiza situației create a demonstrat, că problema putea fi soluționată printr-o abordare inovatoare. Astfel, s-a decis modificarea arhitecturii LEA 10 kV astfel încât acești consumatori să poată fi alimentați și prin alt fider. Instalarea unei celule cu telecontrol a permis separarea porțiunii LEA direct și operativ de către dispecer pentru a configura o nouă schemă de realimentare a consumatorilor de la o altă sursă. Investiția a constituit 780.000 lei.

Performanța economică

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a obținut în 2014 un EBITDA de 672,9 milioane de lei, ceea ce constituie cu 14,66% mai mult față de anul precedent. Creșterea respectivă se datorează eficientizării proceselor operaționale, reducerii costurilor și a pierderilor de energie electrică în rețea.

În urma realizării programului intern de acțiuni pentru reducerea pierderilor de energie electrică în rețea, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a reușit să diminueze pierderile față de anul precedent cu 1,38 puncte procentuale, obținând o reducere a acestora de la 11,05% până la 9,67%.

În scopul optimizării costurilor operaționale, pe parcursul anului 2014 au fost realizate integral acțiunile incluse în Planul de Eficiență a Costurilor (OCA) aprobat la nivel de Grup. Astfel, întreprinderea a îndeplinit obiectivele asumate în acest program de reducere a costurilor, înregistrând o economie în costuri de 31 milioane de lei față de anul de referință a planului 2012.

Vânzările de energie electrică ale companiei au constituit 2.621 GWh, cu 3,1 la sută mai mult decât în anul precedent, iar numărul consumatorilor Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în aceeași perioadă a crescut cu 1,2% la sută, acesta fiind de 856.489 de clienți.

În scopul remunerării acționarilor săi conform deciziilor adoptate la adunările ordinare și extraordinare ale acționarilor pe parcursul anului 2014 au fost achitate dividende în suma de 184,2 milioane de lei.

Fiind lider la capitolele investiții și modernizări pe piața electroenergetică din Republica Moldova. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a continuat în 2014 aplicarea planurilor sale investiționale în infrastructură, instalații și echipamente performante, în scopul asigurării creșterii substanțiale a calității și fiabilității serviciilor prestate, reducerii în continuare a pierderilor de energie și diminuării impactului negativ asupra mediului. Astfel, au fost realizate investiții în valoare de 264,2 milioane de lei, în creștere cu 13,34% față de anul 2013. Investițiile au fost direcționate în renovarea și modernizarea rețelelor de tensiune înaltă, medie și joasă, instalarea echipamentelor de măsurare, implementarea sistemelor moderne de gestiune, asigurarea cu echipamente de protecție și securitate. Respectivul investiții au permis aducerea rețelelor electrice în corespundere cu cerințele tehnice și tehnologice performante, extinderea rețelelor noi pentru asigurarea cererii de consum în sectorul imobiliar și în alimentarea noilor consumatori, precum și renovarea și modernizarea rețelelor existente.

Indicatori GRI4

Utilități electrice		2014	2013
EU-4 Lungimea liniilor de distribuție și transport terestre și subterane	Lungimea totală a liniilor de distribuție în funcție de zonă și tipul liniei (km)	34.719,84	34.654,72
	Zona Chișinău	7.348,43	7.310,57
	Zona Centru	17.561,37	17.547,99
	Zona Sud	9.810,05	9.796,16
	Lungimea totală a liniilor de distribuție în funcție de nivelul de tensiune (km)		
	0,4 kV	18.580,80	18.536,73
	6 kV	802,91	804,38
	10 kV	13.515,90	13.493,38
	35 kV	1.311,02	1.311,02
	110 kV	509,22	509,22
	Lungimea totală a liniilor de distribuție în funcție de tipul liniei (km)		
	Linii electrice aeriene	31.561,85	31.538,50
	Linii electrice în cablu	3.158,00	3.116,23
EU-12 Pierderile din transport și distribuție ca procent al energiei totale	Pierderile din distribuție [%]	9,45	10,75
	Consum tehnologic (pierderi tehnice) [%]	9,62	9,8
	Pierderi comerciale [%]	-0,17	0,95
	Pierderile din transport [%]	2,73	2,87



Mediul înconjurător

Principii

Ne dezvoltăm activitățile acordând o atenție specială protejării mediului înconjurător și utilizării eficiente a resurselor naturale de care avem nevoie pentru a satisface cererea de energie. Respectând mediul înconjurător acționăm dincolo de îndeplinirea cerințelor legale și de mediu pe care le-am adoptat în mod voluntar, implicând distribuitorii noștri și promovând în cadrul grupurilor noastre de interes utilizarea responsabilă a energiei.

- Contribuim la dezvoltarea durabilă prin eco-eficiență, utilizarea rațională a resurselor naturale și energetice, minimizarea impactului asupra mediului înconjurător, promovarea inovației și folosirea celor mai bune tehnologii și procese disponibile.
- Contribuim la combaterea schimbărilor climatice prin intermediul utilizării surselor de energie cu nivel scăzut de emisii de carbon și regenerabile, promovarea economiei și eficienței energetice, inclusiv prin aplicarea celor mai noi tehnologii.
- Integrăm criteriile de mediu înconjurător în cadrul proceselor comerciale, în cadrul noilor proiecte, activități, produse și servicii, dar și în selectarea și evaluarea furnizorilor.
- Minimizăm efectele adverse asupra ecosistemelor și promovarea conservării biodiversității.
- Garantăm prevenirea poluării și îmbunătățirea continuă a măsurilor preventive prin optimizarea managementului de mediu, minimizarea riscurilor de mediu și participarea activă a angajaților.

Obiectivele anului 2014

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. activează pentru satisfacerea necesităților energetice ale clienților săi în modul cel mai responsabil. Aceasta implică operațiuni sigure care generează un impact redus mediului ambiant și ne permite să menținem relații de încredere cu toate grupurile interesate de activitățile pe care le desfășurăm.

Întreprinderea își dezvoltă activitatea acordând o atenție specială protecției mediului și utilizării eficiente a resurselor naturale necesare pentru satisfacerea cerințelor clientului și a celor legale.

Printre angajamentele asumate de către întreprindere se regăsesc și cele de a transmite angajamentele de mediu către furnizorii de bunuri și servicii. În acest scop se lucrează cu furnizorii de bunuri și servicii pentru promovarea și aplicarea celor mai bune practici de protecție a mediului ambiant.

[G4-14]



Întreprinderea dispune de o politică de Responsabilitate Social Corporativă care include și angajamentul privind protecția mediului ambiant.

La fel, pentru îmbunătățirea gestionării aspectelor de mediu în cadrul întreprinderii a fost implementat și certificat sistemul de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001:2004, astfel, periodic sunt realizate audituri interne și externe în scopul identificării măsurilor preventive și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Planificarea în domeniul mediului ambiant [G4-DMA materiale, energie, apă, biodiversitate, emisii, deșeuri]

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant se stabilesc conform cerințelor Politicii de Responsabilitate Corporativă și strategiilor întreprinderii. Modelul de management de mediu este bazat pe standardul internațional ISO 14001 și este o parte fundamentală a sistemului integrat de management al calității, mediului ambiant și sănătății și securității ocupaționale în cadrul întreprinderii.

Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderea își planifică resurse financiare anual, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli. Pentru perioada de analiză se înregistrează o reducere a sumelor alocate pentru investiții, ca urmare a investițiilor realizate în anii precedenți și prin care au fost soluționate aspectele de mediu ce necesitau acțiuni pe un termen scurt. Totodată, treptat, întreprinderea pune accentul și se orientează spre îmbunătățirea infrastructurii de distribuție a energiei electrice, investiții ce au efect pozitiv asupra mediului, spre exemplu: înlocuirea întreruptoarelor cu ulei cu unele cu vid, înlocuirea transformatoarelor vechi cu unele noi, etc.

Pentru anul 2014 au fost stabilite 8 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul „Obiective pentru anii 2014 și 2015”.

Obiective pentru anii 2014 și 2015

Obiective propuse pentru 2014		Obiective propuse pentru 2015
Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 1%.	●	Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 1%.
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 1%.	●	Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 1%.
Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 2%.	●	Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 1%.
Asigurarea instruirii de mediu pentru angajați.	●	Conștientizarea și instruirea personalului în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2015
Menținerea Certificării ISO 14001:2004.	●	Menținerea Certificării ISO 14001:2004.
Realizarea unei acțiuni de plantare a trei sute de puiți de arbori autohtoni.	●	Realizarea unei acțiuni de plantare a trei sute de puiți de arbori autohtoni.
Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)	●	Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)
Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)	●	Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)
Îmbunătățirea stării depozitului de păstrare a instalațiilor electrice contaminate cu BPC.	●	

Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant [G4-DMA materiale, energia, apă, biodiversitate, emisii, deșeuri]

Instruirea este foarte importantă în prevenirea impactului asupra mediului ambiant. Pe parcursul anului 2014 au fost organizate 4 sesiuni de instruire, în total 146 ore de formare pentru 73 de angajați ai întreprinderii privind diferite aspecte de mediu. Printre subiectele abordate au fost cele referitoare la: gestionarea deșeurilor, legislația de mediu, gestionarea instalațiilor contaminate cu BPCuri, etc.

Cerințe legale

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. realizează o monitorizare permanentă a evoluției legislației din domeniul mediului ambiant, pentru a anticipa orice schimbare ce ar putea influența afacerea noastră și pentru a se adapta la noile cerințe.

Întreprinderea a pus la dispoziția părților interesate diferite instrumente și metode de recepție a reclamațiilor, inclusiv a celor de mediu. Tratarea adecvată a reclamațiilor de acest tip conduce, de asemenea, la valoare adăugată pentru client.

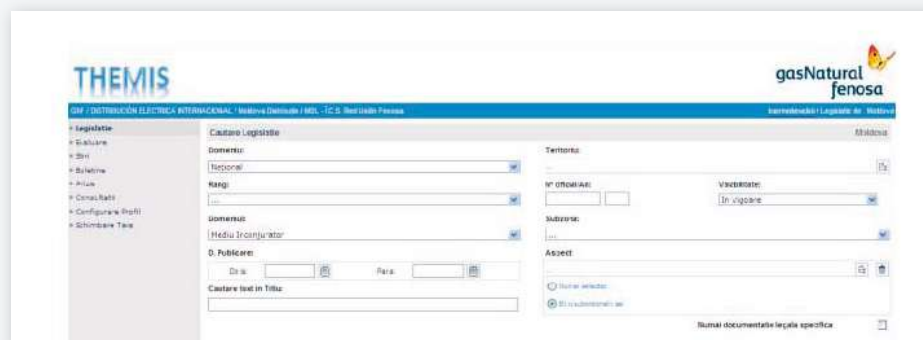
Pe parcursul anului 2014, întreprinderea a înregistrat un comunicat, 15 plângeri și 2 sugestii de mediu.

Pe segmentul comunicare cu părțile interesate au fost întreprinse măsuri din partea întreprinderii în urgentarea prezentării de către Autoritatea de Mediu a rezultatelor și a situațiilor privind procesul de inventariere și gestionare a instalațiilor electrice contaminate cu BPC și pericolul care poate apărea din cauza lipsei datelor necesare pentru conformarea cu cerințele legale în ceea ce privește gestionarea instalațiilor electrice contaminate cu BPC-uri.

Instrumente privind monitorizarea cerințelor legale [G4-DMA] (materiale, energia, apă, biodiversitate, emisii, deșeuri, produse și servicii)

Instrumentele și metodologiile joacă un rol important în activitatea întreprinderii. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. utilizează diferite instrumente pentru managementul de mediu. Un exemplu în acest sens este aplicația Themis, care ne permite să realizăm identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant. În perioada de raportare au fost incluse în Themis aproximativ 150 de cerințe de mediu, cele mai multe fiind legale.

În afară de aceasta, pe parcursul anului 2014, în cadrul întreprinderii a fost aplicată o nouă metodologie de evaluare a aspectelor de mediu numită „Documente privind Aspectele Ambientale” (DAMAs), prin intermediul căreia întreprinderea identifică aspectele de mediu semnificative pentru a putea acționa asupra acestora și a îndeplini cerințele standardului internațional ISO 14001:2004.



Cu referire la plângeri, există o parte a plângerilor înregistrate ce provin de la Primăria Municipiului Chișinău în ceea ce privește salubritatea în apropierea posturilor de transformare aflate în raza orașului. Ca urmare a acestor plângeri există unele divergențe între întreprindere și administrația publică locală în ceea ce privește rezolvarea cerințelor municipalității, deoarece acest lucru se întâmplă din cauza neglijenței populației și a depozitării neautorizate a gunoierului menajer în apropierea instalațiilor electrice.

Pe durata de raportare, în urma controalelor ecologice din partea instituțiilor de mediu au fost emise unele recomandări și sugestii, precum și unele propuneri în ceea ce privește colaborarea în vederea realizării unor activități de mediu.

Ca rezultat al comunicărilor cu părțile interesate au fost întreprinse, după caz, măsuri și acțiuni de îmbunătățire a aspectelor apărute în domeniul mediului ambiant.

Respectarea parametrilor de mediu

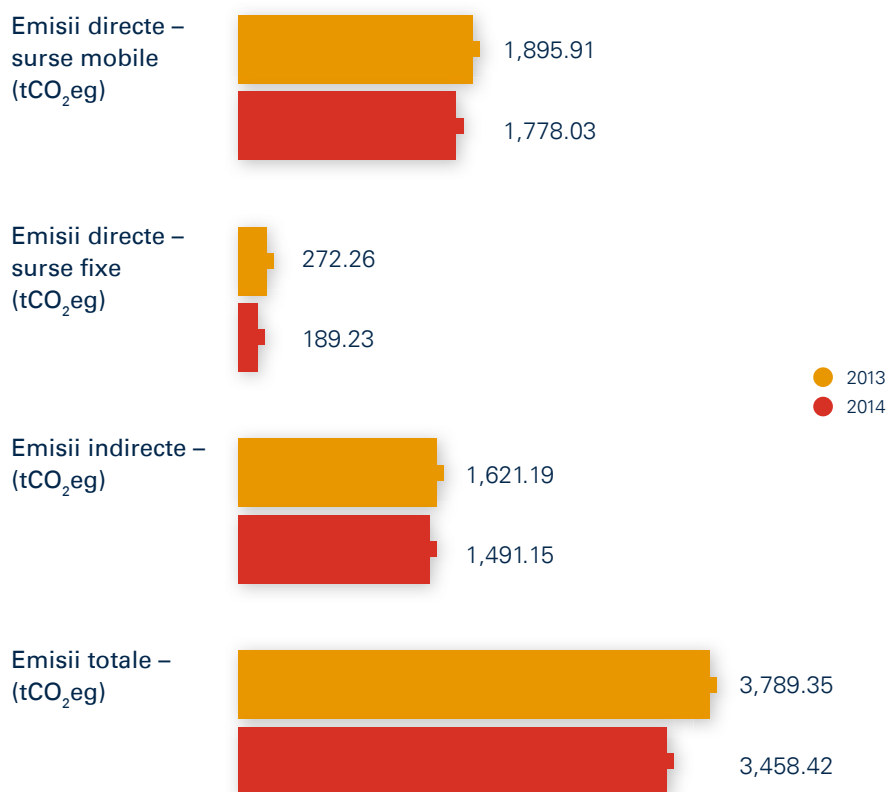
Emisii în atmosferă [G4-DMA emisii]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., la fel ca toate întreprinderile ce fac parte din Gas Natural Fenosa, este preocupată de problema privind schimbarea climei și în acest sens își propune diferite acțiuni, ce ar duce la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră. Utilizarea rațională și eficiența a energiei este unul din pilonii fundamentali în politica întreprinderii. Angajamentul privind utilizarea eficientă a energiei nu este doar un angajament intern, dar este promovat intens și în raport cu antreprenorii și furnizorii întreprinderii.

În anul 2014, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a înregistrat o reducere a nivelului de emisii atmosferice. Principalii factori care au dus la această diminuare au fost:

- Reducerea consumului de combustibil datorită optimizării proceselor în unitatea de transport a întreprinderii; renovarea pe parcursul ultimilor ani a parcului de automobile cu automobile care au un consum mai mic;
- Reducerea consumului de gaz natural;

Emisii de gaze cu efect de seră



Pentru calculul emisiilor directe de gaze cu efect de sera au fost incluse emisii de: CO₂, CH₄, și emisii de N₂O.

Datele privind emisiile de gaze cu efect de sera provenite din surse fixe și surse mobile sunt calculate în baza datelor privind consumul de combustibil raportate pentru indicatorul G4-EN3.

Emisiile directe de gaze sunt generate de sursele mobile (parcul auto) și surse fixe din centrele de muncă ale întreprinderii.

Metodologia de calcul a emisiilor provenite din surse mobile este produsul dintre consumul de combustibil, densitatea acestuia, puterea calorică superioară/inferioară și factorul de emisie.

Emisiile de la sursele fixe pentru consumul de combustibil se calculează similar.

Calculul emisiilor indirecte de gaze au fost efectuate prin multiplicarea consumului de electricitate sau respectiv 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 2014), IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change

Gestionarea deșeurilor [G4-DMA deșeuri]

În cadrul sistemului de management de mediu implementat, întreprinderea dispune de proceduri de control și gestionează deșeurile formate în urma activității, astfel că prin aceste documente se definește modul de separare, stocare și control asupra lor. Întreprinderea își pune ca prioritate reciclarea deșeurilor formate prin intermediul administratorilor autorizați sau valorificarea energetică în locul depozitării acestora la gunoșiile autorizate.

Pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea acționează în conformitate cu procedurile stabilite. Acest fapt permite controlul adecvat asupra acestui aspect prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, controlul și gestionarea deșeurilor. Întreprinderea își propune ca prioritate reciclarea și reutilizarea deșeurilor create în raport cu depozitarea acestora la gunoșiile autorizate.

Pentru perioada anului de raportare se observă o creștere a cantității totale de deșeuri generate și gestionate în cadrul întreprinderii. Cea mai semnificativă componentă a acestui indicator o reprezintă cantitatea de deșeuri vegetale care depinde de condițiile climatologice. De menționat că a fost revăzut procesul de monitorizare și direcționare a deșeurilor de tip vegetal și astfel o cantitate însemnată a acestora sunt transmise spre valorificare energetică către proprietarii arborilor aflați în zonele liniilor electrice aeriene. Din acest motiv se înregistrează o creștere semnificativă a cantității deșeurilor valorificate energetic.

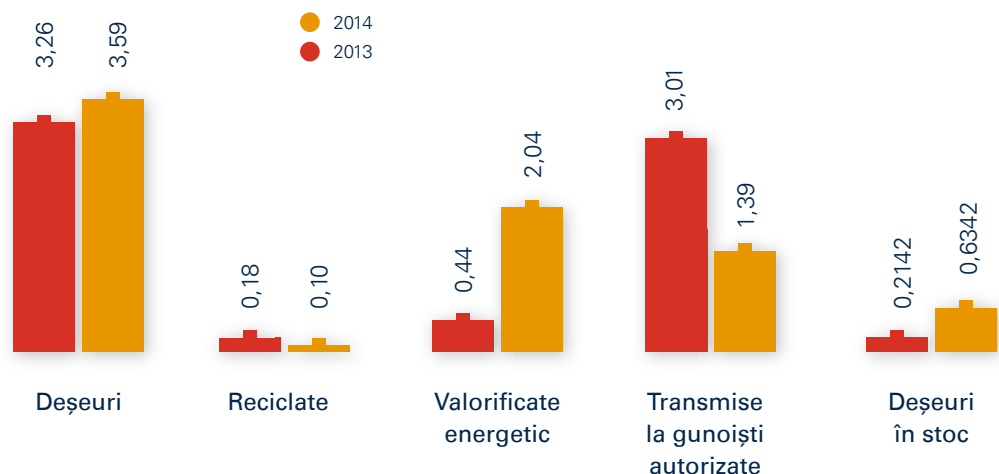
Totodată, se observă o diminuare a deșeurilor nepericuloase reciclate ca rezultat al diminuării generării de deșeuri precum cele de metal uzat.

Printre deșeurile periculoase gestionate pe parcursul anului 2014 se înregistrează cele precum: deșeuri de acumulatori, ulei dielectric, deșeuri de echipament electric și electronic și cele de tuburi luminescente. Ca prioritate în modul de tratare a acestor tipuri deșeuri este cel al reciclării.

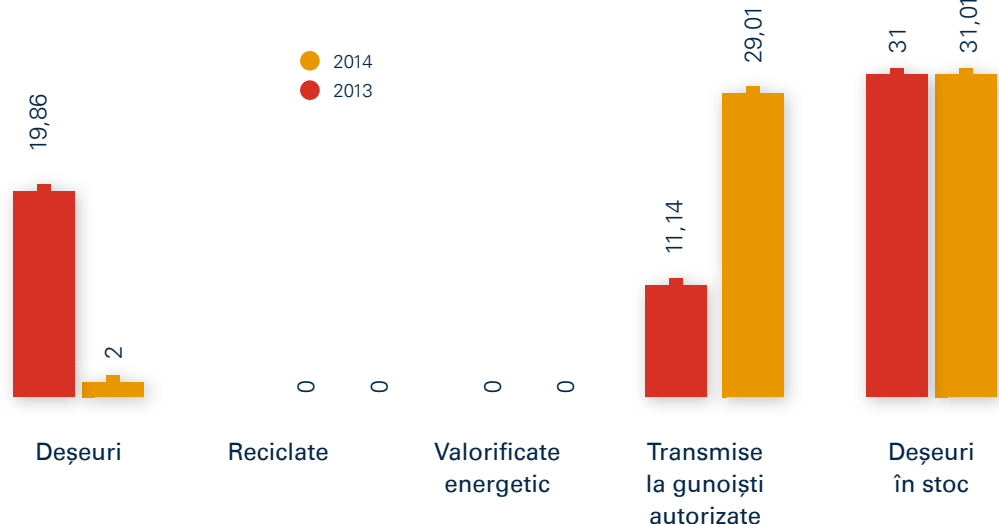
În conformitate cu legislația Republicii Moldova gestionarea deșeurilor toxice și periculoase se realizează în baza contractelor încheiate cu întreprinderi

special autorizate în acest sens de către autoritățile de mediu care la fel și stabilește modul de tratare a deșeurilor preluate. În acest sens întreprinderea, în baza listelor oferite de către autoritatea de mediu, stabilește agentul economic autorizat care va prelua deșeurile și în baza contractelor semnate transmite deșeurile menționate spre gestionare (reciclare, valorificare energetică sau depozitată la o gunoșie autorizată).

Gestionare deșeuri nepericuloase (mii tone)



Gestionare deșeuri periculoase (tone)



Consumul de apă în cadrul întreprinderii [G4-DMA] (apă)

În anul 2014 volumul de apă consumată în cadrul întreprinderii a înregistrat o diminuare față de anul precedent datorită acțiunilor implementate: educarea și conștientizarea personalului privind măsurile de reducere a consumului de apă și importanța acesteia; renovarea infrastructurii existente; înlocuirea echipamentelor vechi cu unele noi mai eficiente. Acțiuni importante în eficientizarea consumului de apă pe parcursul perioadei de analiză au fost realizate în centrele de muncă din localitățile Chișinău, Comrat și Hîncești.

Pentru unitatea de Mediu Ambient din cadrul Gas Natural Fenosa, apa este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu. Managementul apei în cadrul Gas Natural Fenosa se bazează pe utilizarea responsabilă a acesteia. În afară de aceasta, se consideră important de avea rolul de lider în țările unde compania își desfășoară activitatea. La fel Republica Moldova este o țară cu resurse reduse de apă.

Datele referitoare la cantitățile de apă consumate în cadrul întreprinderii sunt preluate din facturile primite de la furnizorii de apă în baza contractelor de prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare se realizează planificat și se gestionează în baza contractelor pentru acest tip de serviciu de către întreprinderile autorizate.

Consum responsabil de resurse [G4-DMA] (materiale, energie, emisii, deșeuri)

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

Pe parcursul anului 2014, comparativ cu anul anterior, consumul de resurse naturale s-a diminuat. Aceasta evoluție a fost constantă deja de mai mulți ani, iar consumul de materiale a crescut ușor. Aceste performanțe au fost realizate datorită implementării cu succes a planului de acțiuni ce au ca scop reducerea consumurilor. Constatăm ca informarea și educarea personalului, utilizarea de noi tehnologii și instalații, întreținerea adecvată a instalațiilor în cadrul întreprinderii, au contribuit la reducerea consumului de materiale indicate/ raportate în anii anteriori. La fel, ar fi de menționat schimbările organizatorice ce au avut loc pe parcursul ultimilor 2 ani în cadrul întreprinderii și anume a procesului de externalizare a unor activități, proces ce a condus la reducerea consumului de resurse și materiale.

Materialele utilizate sunt procurate de la furnizorii externi care activează pe piața din țară cât și de la unii furnizori din afara țării, la fel, unele tipuri de materiale precum anticorozivii pot fi procurate de către întreprinderile care realizează lucrări specifice în instalațiile electrice ale întreprinderii.

Datele prezentate în tabelul cu materiale reflectă cantități specificate în facturile de procurare sau actele de recepție a lucrărilor.

Printre materialele care au înregistrat un consum mai ridicat față de anul precedent sunt anticorozivii care sunt utilizați în întreținerea pilonilor metalici ai liniilor electrice de înaltă tensiune datorită alocării periodice a resurselor financiare pentru realizarea lucrărilor de întreținere a acestor instalații. De asemenea, întreținerea a înregistrat un consum mai mare de dezinfectanți care sunt utilizați de către antreprenorii specializați pentru lucrările de curățenie în edificii și clădiri ca rezultat al necesităților suplimentare apărute în urma schimbărilor și reparațiilor efectuate în Centrele de Muncă.

Consumul de ulei dielectric raportat include atât cantitățile de ulei nou procurat, cât și uleiul regenerat și reutilizat în instalațiile electrice ale întreprinderii pe parcursul anului de raportare.

Consumul de materiale provenite din surse neregenerabile

Materiale	2013	2014
Ulei dielectric (tone)	38,56	39,46
Anticorozivi (tone)	0,28	2,14
Vopsea și solvenți (tone)	2,59	2,76
Detergenți (tone)	1,69	1,77
Dezinfectanți (tone)	1,11	2,21
Toner și cartușe de vopsea (tone)	0,25	0,26

Gestionarea instalațiilor contaminate cu BPC-uri [G4-DMA materiale, deșeuri]

În cadrul Proiectului Național privind inventarierea Poluanților Organici Persistenți din Republica Moldova, derulat de Ministerul Mediului al Republicii Moldova, au fost implicate toate întreprinderile de rețele electrice din țară, acest proiect având ca scop investigarea instalațiilor electrice ce conțin ulei dielectric.

La finele anului 2014 proiectul se află încă la prima fază de realizare. În urma colectării, probele de ulei au trecut testarea EXPRES în laboratorul Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., apoi acele probe ce în urma testării EXPRES au fost evaluate ca potențial contaminate cu BPC au fost transmise spre laboratorul Serviciului Hidrometeo de Stat (SHS) pentru realizarea testării CROMATOGRAFICE.

Proiectul conține 2 faze de realizare:

Prima fază

Inventarierea echipamentului cu conținut de BPC, începută în anul 2009 și urma să fie finalizat în anul 2011:

Faza a doua

Identificarea acțiunilor și metodelor, la nivel național, în scop de decontaminare a instalațiilor electrice ce au un conținut de BPC mai mare de 50 mg/kg din volum.

Din cele 822 de probe transmise la finele/sfârșitul anului 2014, avem informația privind evaluarea rezultatelor doar pentru 84 de probe, 4 dintre care au fost identificate ca fiind contaminate cu BPC (4 întrerupătoare 35 kV), cu masa totală de ulei dielectric de aproximativ 960 kg.

Din discuțiile avute cu responsabilii de la Ministerului Mediului, întârzierea finalizării tuturor rezultatelor se datorează unor circumstanțe apărute în cadrul proiectului, dar totodată ne informează că testările vor fi realizate în viitorul apropiat și vom avea rezultatele pentru toate probele expediate spre testare către laboratorul SHS. După definitivarea probelor, companiile deținătoare de echipament contaminat cu BPCuri vor fi informate de către Ministerul Mediului, în vederea gestionării adecvate și decontaminării sau scoaterii treptate din uz a echipamentului respectiv în conformitate cu regulamentele în vigoare.

Rezultatele proiectului de inventariere

	2009	2010	2011	total	BPC >500ppm	masa, 50 ppm< BPC kg	50 ppm< BPC <500 ppm	masa, kg
Total probe preluate	3.382	3.285	3.430	10.097				
Testarea expres (probe) ¹	3.382	3.285	3.430	10.097				
Testarea expres (probe presupus contaminate)	318	283	221	822	22	7.500	800	280.000 ³
Testate cromatografic laboratorul SHS ²	84	0	0	84	0		4	960
Rămase de testat (cromatografic, probe)	234	283	221	738				
Total IE final contaminate cu BPC (după proba cromatografică)	4							



¹ Testarea expres efectuată în laboratorul Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

² Testarea cromatografică se efectuează la laboratorul SHS de stat

³ Cantități estimative ulei dielectric presupus contaminat

Consumul de energie în cadrul organizației [G4-DMA] (energie)

Consumul total de energie în cadrul întreprinderii a înregistrat o diminuare față de anul precedent cu circa 9%, în special datorită reducerii consumului de energie electrică și de gaz natural utilizat pentru încălzirea încăperilor și edificiilor. De asemenea, gradul de ocupare a acestora a fost optimizat prin utilizarea mai eficientă a spațiului de către personalul întreprinderii.

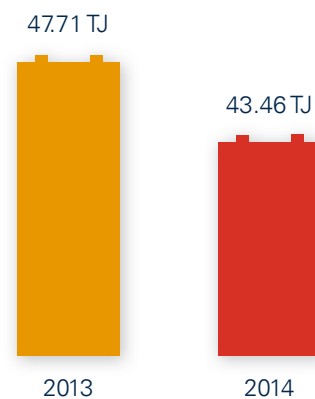
Consumul total de energie în cadrul întreprinderii reprezintă suma consumurilor directe și indirecte de energie.

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



Obținerea datelor privind consumul de energie se efectuează prin intermediul măsurărilor, facturilor emise sau datelor înregistrate de contoarele instalate. Calculele se efectuează prin intermediul instrumentului corporativ ENABLON, în care sunt introduse datele anuale privind cantitățile de combustibil și energie consumate. Aplicația realizează conversiile necesare efectuării acestui calcul, utilizând factori de conversie prestabiliți (ex. surse factori de conversie utilizați: IEA -International Energy Agency, IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change).

Consum total de energie



Biodiversitate

În conformitate cu Politica de Responsabilitate Corporativă, întreprinderea își asumă angajamentul privind minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor și promovarea conservării biodiversității. Pentru întreprindere acest indicator este unul important deoarece în Republica Moldova teritoriul de activitate cuprinde circa 2/3 din teritoriul țării astfel încât instalațiile electrice trec inclusiv prin acestea sau prin apropierea ariilor natural protejate, iar analizeze, privind starea biodiversității în țara noastră atât la nivel internațional cât și local, ne arată că există loc de îmbunătățire la acest capitol. Întreprinderea acționează în un mod responsabil în utilizarea și conservarea resurselor naturale, adoptând măsurile necesare pentru a diminua influența asupra mediului ambiant.



Angajamentul întreprinderii privind conservarea biodiversității [G4-DMA] (biodiversitate)

- Îndeplinirea cerințelor legale și a altor cerințe reglementate în domeniul protecției naturii.
- Susținerea și colaborarea cu părțile interesate în conservarea biodiversității în vecinătatea instalațiilor aflate în proprietate, acordând o atenție deosebită speciilor protejate.
- Studierea impactului asupra mediului al activităților și proiectelor întreprinderii și a efectelor acestora asupra ecosistemelor și diversității biologice.
- Adoptarea măsurilor pentru evitarea și minimizarea a posibilelor efecte negative asupra biodiversității, restaurând zonele și solurile degradate.

Pentru a identifica datele ce țin de instalațiile electrice ce pot influența semnificativ biodiversitatea s-a ținut cont de „Legea Nr. 1538 din 25.02.1998 privind fondul ariilor naturale protejate de stat”

care stabilește bazele juridice ale creării și funcționării fondului ariilor naturale protejate de stat, principiile, mecanismul și modulul de conservare, precum și atribuțiile autorităților publice centrale și locale, ale organizațiilor neguvernamentale și ale cetățenilor în acest domeniu.

Printre spațiile analizate au fost incluse: 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 importanță internațională; etc.

Curățirea vegetației în zonelor de trecere a instalațiile electrice se realizează prin metode ecologice, fără utilizarea pesticidelor sau a altor substanțe periculoase. Astfel, în interiorul stațiilor de transformare iarba este înlăturată prin metode mecanice, tăierea sau retezarea arborilor care cresc în culoarele de trecere a liniilor electrice se face manual sau cu ajutorul motoferăstraielor, iar deșeurile de vegetație formate sunt transmise proprietarului terenului sau evacuate la gunoșiile autorizate din localități.

Instalațiile electrice gestionate de către întreprindere care trec sau sunt amplasate pe lângă ariile natural protejate [G4-EN11, EU-13]

Datele cu privire la instalațiile electrice gestionate de către întreprindere care trec sau sunt amplasate pe lângă ariile natural protejate din Republica Moldova sunt estimative deoarece, până la moment, autoritatea de mediu din țară nu a stabilit printr-un document legislativ hotarele clare a ariilor natural protejate.

În scopul asigurării unui proces controlat și documentat privind protecția avifaunei în instalațiile electrice gestionate de către întreprindere în anul 2014 a fost elaborată o procedură care a fost coordonată cu autoritățile de mediu privind modul de gestionare a cazurilor cu avifaună în instalațiile electrice. Suplimentar sunt stabilite planuri de acțiuni în ceea ce ține de modul de acționare în caz de situații de urgență și anual sunt realizate simulacre cu imitarea unor situații ce ar putea afecta mediul ambiant, inclusiv biodiversitatea.

Pe parcursul perioadei de analiză nu au fost realizate proiecte noi de dezvoltare a rețelelor electrice ce ar fi putut afecta biodiversitatea atât în ariile naturale protejate cât și în afara acestora, deoarece întreprinderea în cea mai mare parte efectuează lucrări de renovare instalațiilor deja existente. Un grad de influență asupra biodiversității ar putea fi considerate lucrările de rețezare a crengilor și tăierea copacilor în zona cularelor liniilor electrice aeriene existente, lucrări ce sunt o obligațiune a întreprinderii în conformitate cu cerințele normativ tehnice. În acest sens, ca măsură compensatorie întreprinderea își stabilește ca obiectiv anual plantarea unui număr de arbori în zonele destinate pentru acest scop din diferite localități ale țării.

De menționat că la nivel internațional compania Gas Natural Fenosa a stabilit un Plan de Acțiuni privind Biodiversitatea ce cuprinde într-o anumită măsură și acțiuni pentru Moldova. La momentul actual, o parte din aceste măsuri nu pot fi realizate din cauza lipsei datelor ce ar urma să fie oferite de către autoritățile de mediu.



Datele cu privire la instalațiile electrice gestionate de ÎCS Red Union Fenosa Sa

Lungimea totală a instalațiilor electrice	31.530,2 km (aeriene) și 3.093 km (subterane)
Lungimea liniilor electrice aeriene ce traversează sau se află la o distanță mai mică de 50m de spațiile naturale protejate	55,46 km (aeriene) și 7,87 km (subterane)
Lungimea liniilor electrice subterane ce traversează sau se află la o distanță mai mică de 50m de spațiile naturale protejate	lipsesc
Numărul de Posturi de Transformare și Stații Electrice de Transformare ce sunt localizate sau se află la o distanță mai mică de 50 m de spațiile naturale protejate	53 de unități
Numărul de specii de păsări protejate și aflate sub riscul dispariției, în zonele de deservire a întreprinderii	89 de specii

Emisii de gaze cu efect de seră [G4-EN15] [G4-EN16]

		2013	2014
Emisiile directe si indirecte de gaze cu efect de sera	Emisii directe - surse mobile (tCO _{2eq})	1.895,91	1.778,03
	Emisii directe - surse fixe (tCO _{2eq})	272,26	189,23
	Emisii indirecte (tCO _{2eq})	1.621,19	1.491,15
	Emisii totale (tCO _{2eq})	3.789,35	3.458,42

Gestionarea deșeurilor periculoase și nepericuloase [G4-EN23]

		2013	2014
Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare.	deșeuri nepericuloase, (tone)	3.256,49	3.592,22
	reciclate, (tone)	181,82	103,17
	valorificate energetic, (tone)	44,24	2.035,94
	transmise la gunoști autorizate, (tone)	3.009,00	1.389,69
	deșeuri nepericuloase în stoc, (tone)	21,42	63,42
	deșeuri periculoase, (tone)	31,00	31,01
	reciclate, (tone)	11,14	29,01
	valorificate energetic, (tone)	0,00	0,00
	transmise la gunoști autorizate, (tone)	0,00	0,00
	deșeuri periculoase în stoc, (tone)	19,86	2,00

Consum de apă și modul de deversare [G4-EN8, G4-EN22]

		2013	2014
Consumul de apă pe surse	Consumul de apă în edificii (m ³)	11.887,00	9.783,00
	Consumul total de apă (m ³)	11.887,00	9.783,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată pe calitate și destinație	Apă vărsată în rețeaua publică (m ³)	11.547,00	9.679,00
	Apă vărsată în fosa septică (m ³)	340,00	104,00
	Volumul total vărsat (m ³)	11.887,00	9.783,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental) [G4-EN01]

		2013	2014
Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe, etc.)	Materiale provenite din surse neregenerabile		
	Ulei dielectric (tone)	38,56	39,46
	Anticorozivi (tone)	0,28	2,14
	Vopsea și solvenți (tone)	2,59	2,76
	Detergenți (tone)	1,69	1,77
	Dezinfectanți (tone)	1,11	2,21
	Pesticide (tone)	0,00	0,00
	Toner și cartușe de vopsea (tone)	0,25	0,26
	Materiale provenite din surse regenerabile		
	Hârtie (tone)	8,62	8,55
	Total materiale utilizate (tone)	53,10	57,15

Consumul de energie în cadrul organizației [G4-EN3]

		2013	2014
Consumul intern de energie	Consum total de combustibil provenit din surse neregenerabile (GJ)	26.112,69	24.383,20
	Consum gaz flota proprie (metan / propan) (GJ)	712,03	366,45
	Consum benzina (GJ)	14.711,52	13.749,57
	Consum motorina (GJ)	10.689,14	10.267,18
	Consum de energie (GJ)	21.597,61	19.073,37
	Consum de energie electrica (GJ)	12.008,80	10.801,10
	Consum agent termic (GJ)	4.433,82	4.719,70
	Consum gaz incalzire cladiri (GJ)	5.154,99	3.552,57
	Consum total de energie (GJ)	47.710,29	43.456,57



Interes față de persoane

Principii

Promovăm un mediu de lucru bazat pe respect față de angajații noștri, pe formare și dezvoltare profesională. Favorizăm diversitatea de opinii, perspective, culturi, vârste și genuri în cadrul organizațiilor noastre.

- Oferim angajaților noștri oportunități de formare și dezvoltare profesională adecvate competențelor lor.
- Promovăm un mediu de lucru motivant, prin care să se asigure și respecte atât angajatul cât și aportul responsabil al inițiativelor sale.
- Promovăm obiective clare, o conducere eficientă, compensații în funcție de competențe și recunoașterea realizărilor.
- Facilităm condiții pentru crearea celui mai bun echilibru personal și profesional într-un cadru de echitate și dialog.

Implementarea noului model de activitate a formațiunilor de operare și întreținere a rețelelor de distribuție a energiei electrice în cadrul Direcției de Operare a Rețelelor de Tensiune Medie și Joasă

În a doua jumătate a anului 2014 a fost implementat noul model de activitate a formațiunilor de operare și întreținere a rețelelor de distribuție a energiei electrice. Drept rezultat, angajații formațiunilor de operare și întreținere a rețelelor din 13 centre de muncă au trecut de

la un regim de muncă de 11 ore pe zi, urmat de un repaus de cel puțin 24 de ore la unul de 8 ore de muncă pe zi, fapt prin care s-a facilitat un echilibru dintre viața personală și cea profesională a angajaților vizați de această schimbare.

Contractul Colectiv de Muncă

În conformitate cu Contractul Colectiv de muncă pentru anii 2013- 2017, revizuirea economică a remunerării muncii salariaților se efectuează prin negocieri colective odată pe an, până la prima luna a anului în curs. La începutul anului 2014, în urma negocierilor colective, conducerea Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Comitetul Sindical au semnat Acordul-Protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților pentru anul 2014. Drept urmare a fost majorat Tabelul Remunerativ cu 5,2% plus 0,5% în calitate de creștere diferențiată pentru productivitate, fiind îndeplinite obiectivele EBITDA pentru anul 2013. Procentele de majorare indicate au fost aplicate pentru toate grupurile profesionale.

Adițional, pentru personalul efectiv, s-a negociat pentru fiecare an, cu începere din 2014 o plată unică de stimulare pentru productivitate, ne-consolidabilă, calculată ca un procent asupra salariului fix și a suplimentului de transformare a retribuirii variabile al anului anterior, cu condiția îndeplinirii în proporție de 100% a obiectivelor EBITDA a anului anterior celui pentru care se negociază majorarea tabelului remunerativ.

Rezultatul revizuirii salariale este enunțat ori de câte ori e necesar în Protocolul Acord privind remunerarea muncii salariaților întreprinderii, care este parte integrantă a Contractului colectiv de muncă.

Aceste acțiuni confirmă, că întreprinderea își respectă angajamentele de responsabilitate social-corporativă a față de angajații săi prin oferirea unor condiții bune de muncă, protejarea intereselor lor și crearea posibilităților de dezvoltare continuă.

Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de munca pe anii 2013-2017 [G4-10]

Anul	2014	2013
Numărul total de angajați, persoane	736	753
Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017	709	726
femei	204	213
bărbați	505	513
Procentul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017	96,33	96,41
femei	95,77	95,52
bărbați	96,56%	96,79%

Beneficii sociale

Pe parcursul anului 2014 nu au intervenit modificări, dar, așa cum nu s-a menționat în edițiile indicate, vom detalia faptul că, tradițional, în ajunul sărbătorilor de Crăciun, se mai organizează un concurs de desen destinat copiilor angajaților.

Cea de-a IX ediție a concursului a avut tema „Șanse egale pentru oameni diferiți”. Includerea socială a persoanelor cu dizabilități este o temă sensibilă pentru societatea noastră. În tratarea acesteia, copiii, care au prezentat lucrări, au dat dovadă nu doar de inspirație și talent, dar și de compasiune și solidaritate.

Cu ocazia Zilei Internaționale a Copiilor, în afară de cadourile oferite copiilor angajaților, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. organizează în fiecare an concursuri de poze, participanții fiind premiați cu premii-surpriză. În anul 2014 tema concursului de poze a fost „O copilărie în siguranță”, iar în cadrul acestuia au fost apreciate atât cunoștințele copiilor în materie de siguranță, cât și disponibilitatea confirmată de le împărtăși cu alții.



Lista beneficiilor sociale pentru perioada 2013 - 2017 a fost inclusă în cele două ediții anterioare ale Raportului de responsabilitate corporativă ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și poate fi consultată, accesând următoarele link-uri:

<http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/ro/RSC/imgs/RaportRSC2013.pdf>

<http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/ro/RSC/imgs/RaportRSC2012.pdf>

Obiective pentru anii 2014 și 2015

Obiective propuse pentru 2014

Implementarea Centrului de Servicii Comune, eLo și a Universității Extinse.

Analiza activităților interne în vederea pregătirii pentru segregarea întreprinderii.

Analiza și ajustarea activităților de deservire operativă a rețelelor.

Obiective propuse pentru 2015

Realizarea studiului cu privire la climatul de muncă și angajament.

Desfășurarea programului de dezvoltare a angajaților „SAVIA” (în română Sevă) și a programului de dezvoltare a prestatorilor de servicii cu contribuție individuală.

Negocierea și semnarea protocolului acord la Contractul colectiv de muncă privind remunerarea muncii pentru anul 2015.

● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit



Personalul Gas Natural Fenosa în Moldova

	2014		
	Total	F	B
Vârsta medie a personalului, ani	44	45	44
Vechimea medie în muncă, ani	16	18	16
Indicele de rotație, %	12,5	16,5	10,8

	2013		
	Total	F	B
Vârsta medie a personalului, ani	44	44	44
Vechimea medie în muncă, ani	17	19	16
Indicele de rotație, %	12,22	15,52	10,86

Comportamentul etic, respectul și promovarea egalității, diversității și incluziunii, prevenirea riscului și securitatea la locul de muncă sunt o parte fundamentală a angajamentului asumat de Gas Natural Fenosa cu angajații săi. Aceste principii se reflectă în gestiunea de zi cu zi a companiei prin Codul Etic, Contractul colectiv de munca, etc.

Un exemplu este programul „Aflora” încadrat în Planul de Dezvoltare Umană și Socială al întreprinderii și al cărui obiectiv este facilitarea incluziunii în mediul unic al diversității a angajaților cu dizabilități ai Gas Natural Fenosa.



Descrierea acestui program fi consultată, accesând link-ul:
<http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/ro/RSC/imgs/RaportRSC2013.pdf>

Programe relevante de instruire în 2014

Unitatea de Gestiune a talentului și dezvoltarea personalului este responsabilă de dezvoltarea angajaților în Gas Natural Fenosa din toate nivelele organizaționale și să gestioneze cunoștințele în toate domeniile companiei. Pregătirea personalului este unul din factorii de succes ai companiei deoarece anume persoanele sânt cele care ating obiectivele de afaceri și impulsionează strategiile corporative.

Instruirea la Universitatea Corporativă

Domeniu	Total ore
Comercial	416,18
Direcție	104,89
Distribuția energiei electrice	10.715,25
Distribuția de gaz	4,57
Abilități de gestiune	1.864
Internaționalizare	1.857,35
Procese	47.917,4
Program de instruire „Savia”	4.661,2
UP, MID, Reglementare	6,34
Total	67.547,18

Detalierea cursurilor în domeniul distribuției energiei electrice

	Ore
Distribuția energiei electrice	10.715,25
Exploatarea rețelilor	10.314
Curs de instruire pentru personalul bol (tehnologii noi)	7.340
Evaluarea transformatoarelor de putere (tehnologii noi)	72
Perfecționarea personalului în deservirea aparatelor de evidență a energiei electrice (tehnologii noi)	480
Supravegherea lucrărilor	308
Supravegherea lucrărilor contractate	2.114
Distribuția energiei electrice	401,25
Masă rotundă cu tineri specialiști în domeniul energetic	400
Operarea sistemului de distribuție	0,75
Viziune generală cu privire la distribuția energiei electrice	0,5



Instruire în domeniul liderismului în securitate

Gas Natural Fenosa și-a propus să realizeze o îmbunătățire semnificativă a gradului de securitate și sănătate, promovând astfel o schimbare la nivel cultural în cadrul companiei. Universitatea Corporativă a elaborat programul de instruire structurat pe profiluri și funcții, astfel încât fiecare angajat să dispună de abilitățile, instrumentele și cunoștințele cât mai ajustate/specifice funcției ce o deține. Programul are la bază o combinație a modului de instruire prezențial, virtual și vizite operative în teren. Pe parcursul anilor 2012 y 2013 au fost formați directorii și managementul intermediar al ariilor operative. În 2014 s-a realizat instruirea directorilor și a managementului intermediar din ariile corporative, precum și a tuturor angajaților din companie.

În anul 2014 au fost formați 683 de angajați cu 3.043 de ore de instruire, astfel fiind format întreg personalul companiei (100%) și finalizând instruirea prevăzută.

Programul SAVIA

În anul 2014 a demarat la nivel de Grup programul de dezvoltare SAVIA. Scopul programului este de a stimula creșterea angajamentului și a motivației managementului intermediar pentru îmbunătățirea proceselor și evitarea erorilor în lanțul de valori al companiei.

În Moldova la acest proiect participă 120 de manageri de nivel mediu.

Proiectul constă din 3 părți: instruire on-line prin intermediul Universității Virtuale, instruire cu prezență și elaborarea unui plan individual de acțiune, în care s-au fixat și realizat acțiuni concrete pentru dezvoltarea profesională, asigurându-se astfel transferul de cunoștințe acumulate în munca de zi cu zi. De acest curs de instruire au beneficiat angajații de nivel mediu în proporție de 100%.

Instruirea formațiunilor de intervenție operativă

În urma reorganizării formațiunilor de intervenție operativă a fost realizată instruirea practică a 150 de angajați, cu un total de 7.340 ore de instruire. De asemenea, 164 de persoane din echipele de intervenție operativă au fost instruite cu privire la utilizarea unui tip nou de echipamente de lucru la înălțime, fiind livrate 525 de ore de instruire.

Supravegherea lucrărilor contractate

Tot în 2014 a fost livrată instruirea pentru personalul care supraveghează realizarea lucrărilor contractate. La cursul respectiv au participat 59 de angajați cu 2.114 de ore de instruire. Scopul programului l-a constituit creșterea calității la verificarea lucrărilor întreprinderilor contractate și micșorarea numărului de neconformități detectate.

Universitatea extinsă

Universitatea extinsă contribuie la stabilirea unui model comun de planificare și gestiune, oferind instruire întreprinderilor prestatoare de varii servicii care formează parte din lanțul de valori al companiei. În anul 2014 Universitatea extinsă în Moldova a livrat 3406 ore de instruire pentru 220 angajați ai întreprinderilor contractate. Unul din proiectele cheie este formarea inginerilor în domeniul securității (Proiectul angajament pentru securitate și Norma 00034), și acțiuni de instruire relaționate cu calitate proceselor de lucru, manipularea echipamentului nou, care au contribuit la creșterea indicelui de calitate.

Numărul mediu de ore de instruire pe an per angajat după sex și după categoria angajatului [G4-LA9]

În total, în anul 2014 au avut loc 67.547 ore de instruire, ceea ce constituie cu 10,14% mai multe ore față de anul 2013.

Program de stagiere

În 2014 a fost semnat un acord de colaborare cu Asociația Moldovenilor din Marea Britanie (AMMB) cu scopul organizării unui program de stagii de practică pentru studenții originari din R. Moldova, care își fac studiile peste hotare. Compania a recrutat 7 studenți din cadrul comunității AMMB, care au activat pe parcursul a 2-4 săptămâni în diferite domenii/departamente ale întreprinderii. Studenții au fost implicați pe deplin în activitatea acestora, compania angajându-se să le ofere o experiență consolidată. Aceștia au avut posibilitatea de a acumula aptitudini/calități necesare pentru formarea unei cariere de succes, au beneficiat de ocazia de a pune în practică cunoștințele acumulate în mediul academic și, desigur, au avut o motivație în plus de a reveni acasă.

În aceeași ordine de idei, pe parcursul anului 2014, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a angajat aproximativ 50 de studenți pentru a-și face stagii de practică în diferitele domenii de activitate ale întreprinderii.

Procentul de angajați ce primesc evaluări periodice ale performanței și privind dezvoltarea carierei, pe gen și categorie de angajat [DMA LA11]

Retribuirea variabilă, încadrată în politica de remunerare a Gas Natural Fenosa, are scopul de a spori angajamentul și motivarea angajaților în obținerea unor performanțe la îndeplinirea sarcinilor sale, aceasta fiind o modalitate de aliniere a angajaților cu interesele pe termen lung ale companiei și acționarilor ei.

Retribuirea variabilă anuală evaluează contribuția la realizarea obiectivelor individuale în dependență de postul de muncă. Obiectivele individuale sunt relaționate cu variabilele economico-financiare de eficiență, creștere, de asemenea se stabilesc obiective de calitate și securitate, care sunt propuse în „Planul de management prin obiective”

„Planul de management prin obiective” este implementat pentru a încuraja implicarea angajaților în atingerea obiectivelor și participarea directă a acestora la rezultatele companiei. Acesta se aplică doar angajaților în funcții de top management și celor excluși de sub incidența Contractului Colectiv de muncă.

Pensionare [DMA EU -15]

În conformitate cu legislația Republicii Moldova, vârstele necesare obținerii dreptului de pensionare sunt 62 de ani pentru bărbați și de 57 de ani pentru femei. În acest sens întreprinderea își asumă angajamentul de susținere a angajatului care dorește să se concedieze din motivul pensionării prin un ajutor material în mărime de la 3 până la 5 salarii, în dependență de vechimea în muncă, aceste facilități fiind stipulate în lista de beneficii sociale a Contractului Colectiv de muncă.

Termene minime de preavizare cu privire la modificările de structură și incluziunea acestora în contractul colectiv de muncă [G4-LA4]

În legislația în vigoare nu sunt stipulate termene de preavizare în cazul modificărilor de structură, în codul muncii sunt prevăzute doar anumite termene de preavizare în cazurile lichidării unității, reducerii numărului sau a statelor de personal la unitate sau în cazul în care salariatul nu corespunde funcției deținute sau muncii prestate.

Ce ține de termene stipulate în contractul colectiv de muncă, un aspect prevăzut este revizuirea economică a remunerării muncii salariaților care se efectuează prin negocieri colective odată pe an, până la prima luna a anului în curs.

Indicatori GRI

		2014	2013
Comunicări standard generale			
G4-11	procentul de angajați acoperit de contracte colective de muncă		
Subcategorii: practicile de muncă și munca decentă			
Aspect: angajare			
G4-LA1 Numărul și ratele totale de angajări a noilor muncitori și circulația angajaților după vârstă, gen și regiune	Angajări	38	31
	Detalierea conform vârstei		
	Categorie de vârstă <30 ani	19	9
	Categorie de vârstă 30-50 ani	16	21
	Categorie de vârstă > 50 ani	3	1
	Detalierea pe gen		
	Femei	14	15
	Bărbați	24	16
	Detalierea pe Zone		
	Zona Chișinău	29	23
	Zona Centru	7	5
	Zona Sud	2	3
	Concedieri	55	63
	Detalierea conform vârstei		
	Categorie de vârstă <30 ani	1	5
	Categorie de vârstă 30-50 ani	31	35
	Categorie de vârstă > 50 ani	23	23
	Detalierea pe gen		
	Femei	24	20
	Bărbați	31	43
	Detalierea pe zone		
	Zona Chișinău	36	38
	Zona Centru	6	10
	Zona Sud	13	15
	Durata medie de lucru în cadrul companiei a angajaților concediați, ani		
	Categorie de vârstă <30 ani	5,6	3,8
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	10,9	10,0
	Categorie de vârstă >50 ani	26,8	21,1
	Femei	18,2	11,2
	Bărbați	16,8	14,4
	Indicele de rotație total, %	12,64	12,48
	Indicele de rotație, bărbați	10,52	11,13
	Indicele de rotație, femei	17,84	15,70

		2014	2013
Aspect: instruire și educație			
G4-LA9 Numărul mediu de ore de instructaj pe an pe angajat după sex și după categoria angajatului	Nr. mediu de ore de instruire per angajat	92	90
	nr. mediu de ore de instruire per angajat, femei	35	50
	nr. mediu de ore de instruire per angajat, barbati	115	95
	Total ore de instruire divizate pe categorii	67.547	61.328
	directori	2.617	2.678
	management intermediar	16.199	15.632
	funcții operative	45.234	34.381
	tehnicieni specializați	3.497	8.637
	Nr. mediu de ore de instruire per categorie de angajați		
	directori	105	107
	management intermediar	93	92
	funcții operative	101	73
	tehnicieni specializați	39	96
	Femei	4,23	100
G4-LA11 Procentul angajaților care sunt supuși în mod regulat evaluării performanței și dezvoltării carierei, după sex și după categoria angajatului	Barbați	3,44	100
	Directori	100	100
	Management intermediar	1,15	1,18
	Tehnicieni specializați	0	0
	Funcții operative	0	0
Aspect: diversitate și oportunități egale			
G4-LA12 Structura corpurilor de conducere și detalierea angajaților după categoria angajatului conform sexului, grupului de vârstă, apartenența la un grup minoritari și alți indicatori ai diversității	Comitetul directorilor (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă 18-30 ani	0	0
	Categorie de vârstă 30-50 ani	78,57	92,86
	Categorie de vârstă > 50 ani	21,43	7,14
	Comitetul directorilor (gen, %)		
	Femei	35,71	42,86
	Bărbați	64,29	57,14
	Directori (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	0	0
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	75,00	69,23
	Categorie de vârstă >50 ani	25,00	30,77
	Directori (gen, %)		
	Femei	33,33	30,77
	Bărbați	66,67	69,23
	Management intermediar (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	5,20	3,01
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	65,90	68,07
	Categorie de vârstă >50 ani	28,90	28,92

		2014	2013
G4-LA12 [continuare]	Management intermediar (gen, %)		
	Femei	21,97	21,69
	Bărbați	78,03	78,31
	Funcții operative (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	9,17	8,74
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	51,68	52,67
	Categorie de vârstă >50 ani	39,15	38,59
	Funcții operative (gen, %)		
	Femei	26,40	27,29
	Bărbați	73,60	72,71
	Tehnicienii specializați (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	16,67	15,38
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	68,89	71,43
	Categorie de vârstă >50 ani	14,44	13,19
	Tehnicienii specializați (gen, %)		
	Femei	51,11	52,75
	Bărbați	48,89	47,25
EU-15	Angajați eligibili pentru pensionare în următorii 5 ani (categorie profesională, %)		
	Directori	12,00	7,69
	Management intermediar	17,24	17,73
	Funcții operative	25,06	25,37
	Tehnicienii specializați	11,11	10,99
	Angajați eligibili pentru pensionare în următorii 10 ani (categorie profesională, %)		
	Directori	24,00	15,38
	Management intermediar	31,03	31,14
	Funcții operative	39,37	38,38
	Tehnicienii specializați	15,56	15,38



Siguranță și sănătate

Principii

Ne planificăm și ne desfășurăm activitățile, pornind de la premisa că nimic nu este mai important decât siguranța și sănătatea. În acest sens, acțiunile noastre merg dincolo de respectarea obligațiilor legale și a altor cerințe pe care le adoptăm în mod voluntar, impulsionând îmbunătățirea continuă în ceea ce privește condițiile de lucru și gestionarea siguranței și sănătății și implicând furnizorii, societățile colaboratoare, clienții și alte grupuri de interes, cu scopul de a elimina accidentele și prejudiciile aduse sănătății.

- Garantarea faptului că siguranța și sănătatea reprezintă o responsabilitate care nu poate fi delegată și care este gestionată, printr-un angajament vizibil, de către conducerea superioară, asumată în mod proactiv și integrată la nivelul întregii organizații, dar și al furnizorilor și societăților noastre colaboratoare.
- Stabilirea siguranței și sănătății ca responsabilitate individuală care condiționează angajarea lucrătorilor la Gas Natural Fenosa, dar și activitatea societăților colaboratoare ale grupului.
- Garantarea faptului că orice situație potențială de risc, care ar putea să afecteze lucrătorii, clienții, publicul și siguranța instalațiilor, este anunțată, evaluată și gestionată într-o manieră adecvată.
- Stabilirea învățării ca motor al trecerii către o cultură a siguranței, prin intermediul formării continue, analizei accidentelor și incidentelor și difuzării lecțiilor învățate.
- Integrarea unor criterii de siguranță și sănătate exigente în procesele de afaceri, în noile proiecte, activități, instalații, produse și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor și societăților colaboratoare, a căror respectare să condiționeze începerea sau continuarea activității.
- Procurarea resurselor și mijloacelor necesare care să facă posibilă respectarea standardelor în materie de siguranță stabilite în fiecare moment.



Securitatea și sănătatea în muncă – un angajament strategic

Securitatea și sănătatea în muncă este un angajament strategic și ferm al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., care se reflectă în Codul Etic, în Politica de Responsabilitate Socială și în Politica Drepturilor Omului.

Acesta se bazează pe următoarele principii:

- Garanția că securitatea și sănătatea în muncă este o responsabilitate de bază non-delegabilă, care este dirijată și asumată de conducerea de vârf a companiei în mod proactiv, fiind integrată în cadrul organizației, precum și la antreprenori și la alți parteneri de afaceri.
- Stabilirea securității și sănătății în muncă ca o responsabilitate individuală, care afectează încadrarea în muncă a angajaților Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., precum și activitatea partenerilor săi.
- Asigurarea că orice risc potențial, care ar putea afecta angajații, antreprenorii sau clienții este notificat, evaluat și gestionat în mod adecvat.
- Stabilirea unor practici sigure ca un motor al schimbării culturii în domeniul securității, prin formare continuă, analiza accidentelor și incidentelor și difuzarea lecțiilor învățate.
- Integrarea criteriilor de securitate și sănătate în muncă în procesele de afaceri, în proiectele noi, activități, facilități, produse și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor și a companiilor partenere.
- Asigurarea resurselor și a mijloacelor necesare pentru a permite corespunderea/conformarea cu standardele de siguranță stabilite în orice moment.

Provocările Gas Natural Fenosa sunt orientate spre punerea în aplicare a strategiilor globale pentru securitate și sănătate ca un mijloc de îmbunătățire a condițiilor de muncă. Acesta este motivul pentru care în ultimii ani se mențin următoarele abordări strategice:

- Cultivarea unei culturi puternice de securitate și sănătate prin dezvoltarea și punerea în aplicare a proiectului „Angajament de securitate și sănătate în muncă”, al cărui scop final vizează managementul securității proceselor.
- Consolidarea instrumentelor de monitorizare a accidentelor de muncă pentru identificarea zonelor de îmbunătățire și reducere a accidentelor la locul de muncă.
- Omogenizarea și standardizarea managementului securității.

Planificarea în domeniul securității și sănătății în muncă

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul securității și sănătății în muncă se stabilesc în corespundere/conformitate cu Politica de responsabilitate corporativă și strategiile întreprinderii. Astfel, pentru anul 2014 au fost stabilite 6 obiective generale și de asemenea programele de realizare acestor obiective în domeniul securității și sănătății în muncă, care pot fi consultate de orice angajat în SGDoc.

Instrumente pentru optimizarea managementului securității și sănătății în muncă

În cadrul companiei sunt utilizate un șir de instrumente și aplicații electronice ce au ca scop controlul operativ al securității și sănătății în muncă. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. utilizează următoarele instrumente de control al securității și sănătății în muncă:

- THEMIS – aplicație pentru identificarea și evaluarea cerințelor legale în domeniul securității și sănătății în muncă;
- ENABLON – raportarea indicatorilor și obiectivelor de securitate și sănătate în muncă;
- SGNC – sistem de gestiune a neconformităților în domeniul securității și sănătății în muncă depistate în timpul inspectărilor lucrărilor de întreținere, exploatare, reconstrucție și construcție a instalațiilor electrice ale RED Union Fenosa.

În anul 2014 o dezvoltare importantă a avut-o aplicația corporativă THEMIS ce oferă posibilitatea de consultare și administrare a cerințelor legale de securitate și sănătate în muncă. De asemenea, aplicația internă SGNC care oferă gestionarea neconformităților în domeniul securității și sănătății în muncă depistate în timpul inspectărilor lucrărilor de întreținere, exploatare, reconstrucție și construcție a instalațiilor electrice al RED Union Fenosa a avut o evoluție importantă/a fost dezvoltată.



Activitățile realizate în domeniul securității și sănătății în muncă

Instruirea personalului propriu și al antreprenorilor

Prevede Instruirea personalului cu privire la normele și regulamentele din domeniul Securității în Muncă în vigoare, pentru ca fiecare angajat să conștientizeze importanța respectării acestor norme, începând de la cele mai elementare și până la cele mai complicate lucrări în teren, cu toleranță zero la orice abatere cât de nesemnificativă ar fi aceasta.

Control preventiv înainte de lansarea lucrărilor

Prevede verificarea de către seful de lucrare al/din partea antreprenorului a condițiilor de Securitate în brigada și a lucrării, înainte de lansarea acesteia.

Inspectarea Documentată a lucrărilor

Este o verificare a Securității lucrărilor executate de către antreprenor. Inspectarea se efectuează de către personalul Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A.

Ședințele periodice cu antreprenorii

În scopul îmbunătățirii continue a securității lucrărilor, se organizează ședințe periodice cu reprezentanții antreprenorilor. La ședințe participă reprezentanți din conducere ai antreprenorilor, precum și personal din teren.

angajament **securitate**sănătate



Activități de asigurare a personalului cu Echipament de Protecție Individual (EPI)

Ordin general cu privire la utilizarea obligatorie a EPI

Orice angajat, ce părăsește teritoriul companiei în scopul efectuării lucrărilor în teren, trebuie să dețină EPI.

Centuri cu două mijloace de legătură

În urma accidentului de cădere de pe pylon, înregistrat la 20 iunie 2013 și în scopul prevenirii repetării acestuia, toate centurile din brigăzile proprii au fost asigurate cu al doilea mijloc de legătură.

Dispozitive antialunecare

În urma accidentului de muncă cauzat de cădere de la același nivel în 2014 pe suprafețe acoperite cu gheață și în scopul prevenirii repetării acestuia tot personalul tehnic care activează în cadrul Direcției Distribuție, precum și serviciul de transport a Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a fost dotat cu dispozitive antialunecare, în total 403 unități. Pentru asigurarea securității angajaților a 3 antreprenori, ce desfășoară lucrări pentru Î.C.S Red Union Fenosa, au fost distribuite 300 dispozitive antialunecare.

Dispozitive ultrasonore contra câinilor

Pe parcursul anului 2013 au fost înregistrate 11 accidente de muncă cauzate de mușcături de câine în rândul personalului antreprenorului ce prestează servicii de citire a contoarelor electrice. Pentru ameliorarea situației, în 2014 au fost întreprinse măsuri corective și preventive, una din ele fiind dotarea personalului a trei antreprenori cu 77 de dispozitive ultrasonore contra câinilor.

Dispozitive de alarmă pe cască:

Ca măsură preventivă în urma accidentului de electrocutare din Hâncești din 12 august 2013, în 2014 s-a procedat la probarea dispozitivelor de sonorizare a existenței tensiunii, ce se instalează pe casca de protecție.

„Linia de viață” la urcarea pe pylon

În scopul excluderii cazurilor de cădere de pe pylon la executarea lucrărilor la înălțime, tot personalul specializat (20 de BOL ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și o brigadă a unui antreprenor, în total 21 de sisteme de ancorare) a fost dotat cu un sistem de ancorare („linie de viață”), ce permite electricianului-montor să fie asigurat continuu contra căderilor de la înălțime.

Evaluarea îndeplinirii cerințelor legale

Pentru realizarea acestui angajament se utilizează aplicația corporativă THEMIS. Această aplicație este o bază de date ce cuprinde toate cerințele legale în domeniul securității și sănătății în muncă din țara noastră.

Examinarea medicală periodică a personalului

Pentru prevenirea bolilor profesionale, compania organizează controlul medical al personalului care lucrează în condiții de muncă nefavorabile sau nocive.

Progrese în proiectul de securitate și sănătate în muncă

Proiectul „Angajament de securitate și sănătate în muncă” se bazează pe dezvoltarea a patru componente: leadership, angajați, parteneri de afaceri, facilități și procese, care sunt pârghiile ce ghidează transformarea culturală a companiei și permit dezvoltarea angajamentului său de securitate și sănătate.

În prima fază a proiectului a fost efectuat un diagnostic pentru a cunoaște situația în managementul securității și sănătății din cadrul companiei.

Următoarea fază, dezvoltată în 2013 și 2014 a vizat să introducă o nouă cultură a securității și sănătății în cadrul companiei.

Lansat în 2012 proiectul a continuat să progreseze și să se dezvolte în 2014 cu formarea profesională, informarea, sensibilizarea și conștientizarea de securitate și sănătate la toate nivelurile și în toate activitățile companiei.



În 2014 activitatea s-a concentrat pe trei domenii:

Accidentabilitatea

Zona cheie de conducere care reflectă preocuparea companiei de a face lucrurile bine de prima dată. Compania lucrează pentru eliminarea accidentelor. De aceea, ne-am dezvoltat planuri de acțiune specifice pentru a elimina accidentele.

Instruirea și conștientizarea

Formarea de leadership personal propriu facilitează schimbarea culturală în domeniul sănătății și securității.

Comunicare

Campanii la nivel de grup. În 2014 aceste campanii au fost orientate pe domenii cum ar fi ergonomia, siguranța rutieră și companii partenere. De asemenea, noi canale de comunicare importante sunt trimiterea lecțiilor învățate săptămânal și a contactelor pentru aspecte privind siguranța în întreaga companie și difuzarea de conținut specific în domeniul securității și sănătății prin intermediul e-mail-ului „Angajament de securitate și sănătate”: [compromisoseguridadysalud@gasnatural.com].



Securitatea este o preocupare continuă pentru noi

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. se asigură că toți angajații săi, precum și cei ai antreprenorilor, se informează și conștientizează cât de important este să se preocupe continuu despre securitatea și sănătatea personală.

În luna iulie 2014 la întreprindere a fost lansat filmulețul în care Victor Carp, electromontor superior în brigada operativă de deservire, cu o experiență de 8 ani în domeniu, rememorează accidentul ce l-ar fi putut costa viața. În 2013 Victor Carp a fost victima unui incident de muncă și suferit o traumă prin electrocutare termică a țesuturilor moi ale ambelor palme. Protagonistul recunoaște că lucrează de mai mulți ani, cunoaște foarte bine normele de securitate și a realizat de nenumărate ori astfel de lucrări. Totuși, tocmai în acel moment s-a grăbit și nu a verificat lipsa tensiunii.

Victor Carp recunoaște că, deși a fost necesar să urmeze un tratament corespunzător, a fost foarte norocos deoarece a rămas în viață și chiar în deplină capacitate de muncă.

De asemenea, în luna august a fost realizat un spot video de securitate cu privire la tehnicile de apărare contra atacurilor și mușcăturilor de câine. Filmul a fost realizat în baza cursului de instruire organizat pentru cititorii de contoare ai Gas Natural Fenosa și a fost susținut de șeful Direcției Chinologie al MAI, Leonid Belli.

Aceste filmulețe sunt rulate în cadrul Zilelor Securității pentru angajații întreprinderii și ai antreprenorilor, precum și la cursurile de securitate pentru cititorii de contoare cu privire la principalele reguli împotriva atacurilor de câini.

Obiective pentru anii 2014 și 2015

Obiective pentru 2014

Minimizarea indicatorului de frecvență
Indicator de frecvență = 3,9

Minimizarea indicatorului de gravitate
Indicator de gravitate = 0,1

Minimizarea indicatorului de absență
Indicator de gravitate = 2,3

Îmbunătățirea Indicatorului de Securitate = 75%

Menținerea certificatului OHSAS 18001 în cadrul recertificării
1 certificat

Informarea internă și externă despre importanța prevenirii riscurilor și
excluderea accidentelor de muncă
24 comunicate

Obiective propuse pentru 2015

Minimizarea indicatorului de frecvență
Indicator de frecvență = 1,34

Minimizarea indicatorului de gravitate
Indicator de gravitate = 0,07

Minimizarea indicatorului de absență
Indicator de gravitate = 2,44

Îmbunătățirea Indicatorului de Securitate = 87%

Menținerea certificatului OHSAS 18001 în cadrul recertificării
1 certificat

Informarea internă și externă despre importanța prevenirii riscurilor și
excluderea accidentelor de muncă
25 comunicate

Organizarea ședințelor „Masa de Securitate” pentru personal propriu
și cel al antreprenorilor
8 ședințe

Realizarea Auditoriilor de Securitate la îndeplinirea lucrărilor de
personal propriu și cel al antreprenorilor
580 inspecții

Realizarea cursului de instruire Securitatea Rutieră pentru personalul
propriu și al antreprenorului
650 persoane

Realizarea proiectului Securitate Electrică „O vară în siguranță” în
școli și tabere pentru copii în timp de vară
5 promoții

Implementarea Planului de Securitate la antreprenori
14 antreprenori

Instruirea prezențială a angajaților la capitolul: Acordarea primului
Ajutor
650 persoane

Implementarea unei programe specializate pentru emiterea
autorizațiilor de lucru
1 programă

Realizarea campaniilor și informațiilor de promovare a Modulului
Sănătos de Viață și prevenirea îmbolnăvirilor
5 campanii/ 5 informații

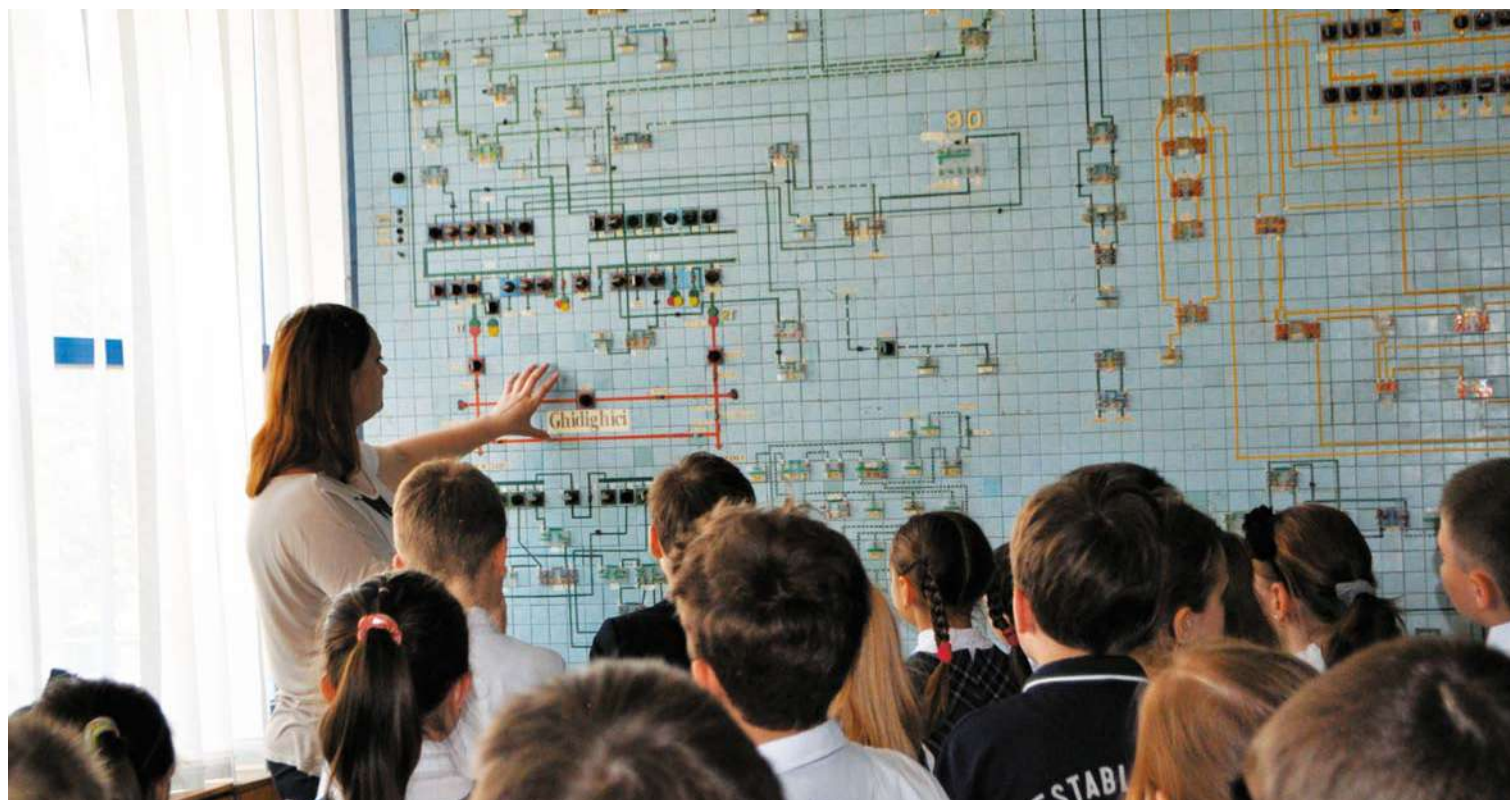
● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit

Indicatori GRI

	2014	2013
Aspect: sănătatea și siguranța ocupațională		
Accidente rezultate în foaie de boală total	2	7
Accidente rezultate în foaie de boală, bărbați	2	7
Accidente rezultate în foaie de boală, femei	0	0
Sector Chișinău Accidente rezultate în foaie de boală	1	2
Sector Centru Accidente rezultate în foaie de boală	1	3
Sector Sud Accidente rezultate în foaie de boală	0	2
Zile pierdute total	41	638
Zile pierdute, bărbați	41	638
Zile pierdute, femei	0	0
Sector Chișinău Zile pierdute	15	246
Sector Centru Zile pierdute	26	340
Sector Sud Zile pierdute	0	52
Decese: total și detaliate conform genului	0	0
Indicator de frecvență: total și detalieri conform genului	1,34	4,55
Indicator de frecvență, bărbați	1,34	4,55
Indicator de frecvență, femei	0	0
Sector Chișinău Indicator de frecvență	1,24	2,41
Sector Centru Indicator de frecvență	2,48	7,34
Sector Sud Indicator de frecvență	0,00	6,67
Indicator de gravitate: total	0,027	0,41
Indicator de gravitate, bărbați	0,027	0,41
Indicator de gravitate, femei	0	0
Sector Chișinău Indicator de gravitate	0,019	0,297
Sector Centru Indicator de gravitate	0,064	0,832
Sector Sud Indicator de gravitate	0,000	0,174
Indicator de incidență: total	2,67	9,103
Indicator de incidență, bărbați	2,67	9,103
Indicator de incidență, femei	0,00	0
Sector Chișinău Indicator de incidență	2,47	4,83
Sector Centru Indicator de incidență	4,94	14,66
Sector Sud Indicator de incidență	0,00	13,34
Indicator de absență: total (%)	2,65	2,52
Indicator de absență, bărbați	2,26	2,39
Indicator de absență, femei	3,57	2,84
Sector Chișinău Indicator de absență	2,98	2,7
Sector Centru Indicator de absență	1,83	1,72
Sector Sud Indicator de absență	2,86	3,12

G4-LA6

 tipul de leziune și rata lezionărilor,
 bolile profesionale, zilele pierdute
 și absenteismul și numărul total de
 decese de muncă, pe regiune și sex



Angajament față de societate

Principii

Acceptăm responsabilitatea noastră și contribuim la dezvoltarea economică și socială a țărilor în care suntem prezenți, împărtășind cunoștințele, capacitatea de gestionare și creativitatea noastră. Direcționăm o parte din profiturile noastre investițiilor sociale, menținând un dialog permanent cu societatea pentru a cunoaște nevoile sale și pentru a oferi satisfacție.

- Ne integrăm pozitiv în societățile țărilor în care ne aflăm, evaluând impactul social al activității noastre și respectând cultura, normele și mediul.
- Generăm valori prin intermediul activității noastre și a parteneriatelor cu organizațiile nonguvernamentale, comunitatea locală și alți agenți sociali, în toate țările în care suntem prezenți.
- Promovăm educația, formarea, bogăția culturală și includerea colectivităților/comunităților defavorizate prin intermediul investiției sociale.

Bunăstarea societății prin integrare pozitivă, parteneriate locale și incluziune socială

Gas Natural Fenosa contribuie în țările în care își desfășoară activitatea la realizarea de proiecte menite să asigure accesul la energie și să îmbunătățească calitatea vieții comunităților locale. Nevoile acestora sunt luate în calcul deja la momentul aprecierii opțiunilor de a-și începe activitatea în țara respectivă. Acesta este un angajament clar asumat prin adoptarea politicii sale privind drepturile omului, fapt ce consimnează decizia fermă de a respecta comunitățile locale. În fiecare proiect se efectuează o analiză aprofundată a situației sociale, cu accent pe grupurile cele mai vulnerabile și nevoile lor.

Grupul consideră că întreprinderile energetice ar trebui să efectueze studii de impact social și să asigure măsuri de atenuare a impactului activităților lor.

Este un angajament cheie pentru dialogul și colaborarea cu comunitățile locale la fiecare etapă a proiectelor, astfel încât să răspundă în mod adecvat și prompt la preocupările acestora, în special în eventualitatea necesității de a gestiona strămutarea fizică sau economică a unor grupuri și/sau compensației primite în funcție de tipul proiectului.

Siguranța și sănătatea comunităților pot fi afectate de riscurile la care comunitățile ar putea fi expuse, prin urmare, compania consideră că este necesară atenuarea impactului negativ asupra comunităților, precum și oferirea de programe de acțiune socială legate de îmbunătățirea sănătății și a siguranței persoanelor.

Întreprinderile trebuie să se asigure că beneficiile economice derivate din comunitățile locale sunt, de asemenea, percepute de către comunitățile locale. În plus, întreprinderile trebuie să împărtășească beneficii sociale, cum ar fi accesul la bunuri de bază, crearea de locuri de muncă la nivel local și accesul la educație, printre altele.

De asemenea, întreprinderile ar trebui să măsoare și să gestioneze impactul rezidual, care ar putea avea loc în procesul de gestionare a instalațiilor.

Cele patru linii principale de acțiune, prin care își desfășoară angajamentul la nivel global față de societate Gas Natural Fenosa care sunt aliniate activităților sale de bază.





Prin aceste linii de acțiune se dezvoltă și se implementează programe de sprijinire a culturii, cauzelor sociale și activităților de protecție a mediului. Adoptarea acestor valori ghidează liniile de acțiune, iar activitatea respectivă este reflectată prin diverse inițiative și proiecte derulate în plan local, inclusiv în Republica Moldova, iar la nivel global - inclusiv prin activitatea Fundației Gas Natural Fenosa și Muzeul de Artă Contemporană.



Pentru detalii la nivel global a se consulta Raportul de responsabilitate corporativă al Gas Natural Fenosa:

<http://www.gasnaturalfenosa.com/es/1285338471462/reputacion+y+responsabilidad+corporativa.html>

Accesul la energie

Oferirea și facilitarea accesului la acest serviciu de bază pentru populațiile cu venituri mici în zonele în care compania își desfășoară activitatea.

Relația cu comunitățile

Asigurarea unui dialog cu comunitățile și cunoașterea impactului social al activității companiei.

Acțiune socială

Alinierea la activitatea de afaceri a companiei, susținerea grupurilor de interes cu care întreprinderea interacționează.

Sponsorizare, patronaj și donații

Susținerea proiectelor și inițiativelor care să creeze valoare pentru societate și, la rândul lor, să consolideze angajamentul social.

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. generează bunăstare și asigură locuri de muncă în toate comunitățile unde își desfășoară activitatea în Republica Moldova, pornind de la valorile adoptate de grup și armonizându-le cu necesitățile survenite în plan local. Acest lucru se manifestă prin plata la timp a salariilor, a taxelor corespunzătoare activității desfășurate și prin investițiile pe care le realizează în sectorul energetic al țării.

Întreprinderea depune un efort susținut pentru a satisface deplin cererile tuturor categoriilor de consumatori pe care le deservește în conformitate cu licențele acordate.

De asemenea, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. derulează proiecte sociale, concepute și elaborate din perspectiva activității sale de bază pentru fiecare dintre grupurile țintă, astfel încât contribuția sa la dezvoltarea durabilă a societății să fie cât mai eficientă.

Întreprinderea implementează în practicile business-ului din Moldova standarde etice, cele mai bune idei și soluții în marketing-ul social, contribuie la soluționarea unor probleme cu caracter umanitar, manifestând spirit de voluntariat și solidaritate.

În activitatea sa, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. se axează pe trei aspecte importante, care asigură valoare adăugată reputației sale pe toate segmentele afacerii: atitudine responsabilă din partea tuturor furnizorilor/partenerilor de afacere, consum responsabil și în siguranță al energiei electrice și programe de instruire continuă pentru angajați și familiile acestora.

Totodată compania susține și contribuie activ la promovarea valorilor culturale și de patrimoniu național, desfășoară diverse proiecte ce au ca scop instruirea și educația, prin semnarea unor acorduri specifice cu ONG-uri și diverse instituții.

În 2014 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a continuat să investească în proiecte menite să asigure implicarea comunității. Aceasta a presupus respectarea bugetelor aprobate în acest sens, derularea de activități și proiecte în concordanță cu prioritățile identificate prin prisma angajamentelor sale, a politicii de RSC. Întreprinderea a constatat că comunitățile au avut necesitatea de a fi susținute în domeniile social, cultural și protecție a mediului înconjurător, iar acțiunile desfășurate de comun acord au armonizat cu valorile și angajamentele de RSC ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Astfel în 2014 au fost derulate 20 de proiecte în aceste domenii, ceea ce a constituit 100% din bugetul aprobat în aceste scopuri. Așa cum acesta a fost mai mic față de cel din 2013, respectiv, numărul proiectelor sociale, derularea cărora a fost realizată cu accesarea bugetului, a scăzut de la 28 în 2013 până la 20 în 2014, dar au răspuns în totalitate așteptărilor entităților solicitante și criteriilor și normelor de acordare a suportului financiar din partea întreprinderii.

Indicatori GRI4

		2014	2013
Subcategorie: societate			
Aspect: comunitățile locale			
G4-SO1	Procentul operațiilor cu angajamentul comunității locale implementat, evaluările impactului și programele de dezvoltare	20/100%	28/100%
Utilități electrice			
EU-22	Numărul de persoane care au fost strămutate din punct de vedere fizic sau economic și compensarea, clasificate după tipul de proiect	0	0

Proiecte sociale 2014

Eficiența energetică

În perioada 20 - 23 martie 2014 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a participat pentru al doilea an consecutiv la Expoziția Internațională Specializată „Moldenergy”, ediția a XVIII-a, și la Expoziția Internațională Specializată, Construct-Home 2014, ediția a III-a, desfășurată în perioada 17-21 septembrie la Centrul Internațional de Expoziții „Moldexpo”, unde a promovat astfel de servicii și instalații.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-la-cea-de-xviii-edie-expoziiei-tematice-moldenergy>

Pe parcursul lunii martie Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. a reluat un plan de activități dedicate inițiativei mondiale Ora Pământului, marcată la 29 martie 2014. Întreprinderea este unul din protagoniștii acestei inițiative în Moldova, participând activ la toate edițiile evenimentului, organizate în RM din 2009.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/ora-pam-ntului-mesaj-de-speran-e-i-de-ac-iune>



În octombrie 2014 are loc lansarea cărții „Rețelele electrice inteligente”, publicație editată în limba română și oferită de către Fundația Gas Natural Fenosa în cadrul unui proiect pentru Republica Moldova. Lucrare este semnată de un grup format din trei autori spanioli, cercetători în domeniul electric, reprezintă o expunere exhaustivă a sistemului electric spaniol și a posibilităților acestuia, inclusiv sub aspectul tranziției spre rețelele inteligente.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/funda-ia-gas-natural-fenosa-lansat-n-republica-moldova-carte-re-ele-electrice-inteligente>

<http://www.eco.md/index.php/rss/item/2338-re%C5%A3ele-electrice-inteligente-o-carte-despre-un-viitor-mai-bun>

<http://saptamina.md/pub/2014/10/fundatia-gas-natural-fenosa-a-lansat-la-chisinau-versiunea-in-romana-a-cartii-retelele-electrice-inteligente.html>

<http://www.jc.md/gas-natural-fenosa-interesata-de-revolutionarea-sistemului-energetic-din-republica-moldova/>

<http://ziarulnational.md/fundatia-gas-natural-fenosa-a-lansat-in-r-moldova-retelele-electrice-inteligente/>



Rețele electrice inteligente: o carte despre un viitor mai bun

Fundația Gas Natural Fenosa împreună cu întreprinderea energetică spaniolă din Moldova au prezentat pe 8 octombrie la Chișinău cartea *Rețele Electrice Inteligente*, care a fost tradusă din spaniolă și va servi drept suport informațional și didactic atât specialiștilor din domeniu cât și tuturor persoanelor interesate să afle cum funcționează acestea.

Coordonatorul de proiecte internaționale al Fundației Gas Natural Fenosa, Manuel Beguer i Mayor, a menționat în discursul său inaugural ținut special în limba română, ca expresie a respectului său pentru asistența prezentă la lansarea cărții, că lucrarea prezintă sistemul electric spaniol și posibilitățile acestuia, inclusiv sub aspectul tranziției spre rețelele inteligente, dar și experiența altor state în domeniu. El și-a exprimat speranța că traducerea și tirajarea/publicarea acestei lucrări va stimula cunoașterea acestei teme și va contribui la racordarea realizărilor respective la cerințele viitorului, asigurând, astfel, avansarea nivelului de dezvoltare și competitivitate într-un context tot mai global.

Președintele Gas Natural Fenosa în Moldova, Silvia Radu, spune că lucrarea este o premieră absolută pentru țara noastră. Este o carte foarte importantă, care reprezintă un pas înainte în procesul dezvoltării sectorului energetic, nu doar pentru Uniunea Europeană, dar și pentru Moldova. „Noi, în Republica Moldova, deja am făcut primul pas în liberalizarea pieței energetice, ceea ce presupune că deja suntem în proces de transformare a sectorului energetic și consider că această carte este binevenită și, cu siguranță, va fi citită de toți consumatorii și instituțiile statului pentru a vedea ce va urma după această liberalizare a pieței și care este perspectiva de evoluție a sectorului per general”, a menționat Silvia Radu.

Coautorul cărții, Rafael Cossent Arin, afirmă că ideea de a publica această carte a apărut acum patru ani, când Fundația Gas Natural Fenosa a început să vorbească despre rețele electrice inteligente însă multă lume în Spania se întreba ce reprezintă ele. „Intenția de la care am pornit a fost ca prin această carte să oferim, datorită unui limbaj accesibil, informații generale despre funcționarea rețelelor electrice și cum pot ele deveni inteligente prin conectarea la sisteme intelectuale de management, inclusiv la distanță, utilizarea eficientă a surselor regenerabile de energie, o mai bună interacțiune dintre producătorii de energie electrică și consumatori. Sperăm că lucrarea va fi utilă atât specialiștilor din domeniul energetic, cât și studenților din Republica Moldova”, a spus autorul.

Cartea a fost scrisă într-un limbaj accesibil, astfel că un cititor care are un nivel minim de cunoștințe în domeniu să o poată înțelege. Totodată, ea poate fi de folos și pentru persoanele specializate cum ar fi studenții de la facultățile de profil energetic, pentru a avea o viziune generală în acest domeniu.

Cartea *Rețele electrice Inteligente* a fost tipărită în o mie de exemplare și va fi donată bibliotecilor din țară precum și instituțiilor de profil.

Rețelele electrice inteligente sunt acele rețele care pot integra în mod inteligent acțiunile tuturor utilizatorilor conectați la ele – generare, consumatori, sau cei care îndeplinesc ambele calități – în scopul de a furniza în mod eficient energie electrică și a asigura o alimentare cu energie electrică sustenabilă, economică și în condiții de siguranță.



<http://eco.md/index.php/rss/item/2338-re%C5%A3ele-electrice-inteligente-o-carte-despre-un-viitor-mai-bun>

Securitatea electrică, siguranță și sănătate

Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. și-a menținut calitatea de partener oficial al Direcției generale pentru educație, tineret și sport a Consiliului municipal Chișinău (DGETS) la inaugurarea activităților Școlii de Vară „ALTAIR 2014” în cadrul proiectului educațional „Prin educație, auto- și intercunoaștere spre competențe într-o lume a cunoașterii...”. În cadrul ediției 2014 a Școlii de Vară „ALTAIR”, întreprinderea a continuat derularea activităților educaționale cu genericul „O vacanță în siguranță”, care are ca scop informarea și sensibilizarea participanților la Școala de matematică de vară a DGETS referitor la necesitatea cunoașterii și respectării normelor de securitate electrică, la fel, cu privire la modalitățile de identificare, apreciere și evitare a situațiilor de risc în viața cotidiană.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/revine-o-vacan-n-siguran> <http://gasnaturalfenosa.md/news/atelierul-de-formare-profesorilor-pentru-proiectul-o-vacan-n-siguran>

Reprezentanții Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. au participat cu sesiuni de securitate electrică și eficiență energetică în cadrul școlii ecologice internaționale de vară „Hey!”-Eco School on chemical safety of products and goods, organizată de ong-ul Centrul Național pentru Copii și Tineret GUTTA-CLUB. Locație: Tabăra „Cușmărică”, satul Bălășești, raionul Criuleni.



<https://www.facebook.com/media/set?set=a.602112396572176.1073741868.295333947250024&type=1>, https://www.youtube.com/watch?v=gj6imVua_YU



Fruit Challenge Moldova: Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a donat 800 kg mere și 300 kg de poamă celor 220 de copii de la Casa internat din Orhei. Alte 200 kg de mere au fost oferite angajaților întreprinderii pentru promovarea unui mod sănătos de viață. Donația făcută în cadrul campaniei Fruit Challenge Moldova a coincis cu derularea la Gas Natural Fenosa a unei campanii interne de securitate și sănătate, lansată în septembrie 2013.



<http://agora.md/stiri/3353/video-gas-natural-fenosa-a-acceptat-provocarea-fruit-challenge-moldova-si-a-donat-1-3-tone-de-fructe>

<http://gasnaturalfenosa.md/news/fruit-challenge-moldova-gas-natural-fenosa-n-moldova-achizi-ionat-1-ton-de-mere-i-300-kg-de-poa>

În cadrul Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a avut loc Conferința științifico-practică „Profilaxia maladiilor - garanția sănătății”, la care au participat conducătorii instituțiilor de sănătate publică și savanți/experti în domeniu din RM și din alte 16 țări. Evenimentul a fost organizat de Centrul de Sănătate Publică din mun. Chișinău (CSPMCh).



<http://cspchisinau.md/ro/activitati-stiintifice/conferinta-stiintifico-practica-profilaxia-maladiilor-garantia-sanatatii>

A avut loc întrunirea „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă: rezultatele anului 2014 și obiectivele anului 2015” între administrația Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și conducătorii a 15 întreprinderi prestatoare de servicii pentru distribuitorul de energie electrică.

Protecția mediului înconjurător

O echipă de circa 40 de angajați a participat la campania de înverzire „Un arbore pentru dăinuirea noastră”, derulată de întreprindere deja de mai mulți ani. Împreună cu Filiala Chișinău a Mișcării Ecologice din Moldova au fost plantați 300 de puieți de paltin, frasin și tei în parcul-pădure din sectorul Râșcani al capitalei, în locul unde iarna anterioară au avut loc tăieri de igienă a mai multor copaci uscați sau atacați de ciupercă.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/readucem-la-un-parc-din-capital>



Conform acordului de colaborare cu CRCT „Gutta club” și în calitate de membru al juriului național a concursului internațional SPARE „Energia și mediul de trai”, Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. premiază două lucrări ce promovează eficiența energetică. Evenimentul a avut loc în incinta Liceului Teoretic al Academiei de Științe din capitală, unde s-au întrunit cei peste 80 de finaliști participanți la proiect.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-n-moldova-premiaz-dou-lucr-ri-ce-promoveaz-eficien-energetic>,

<https://www.facebook.com/media/set/?set=a.565580906891992.1073741864.295333947250024&type=3>

Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. susține angajamentul civic pentru biodiversitate în calitate de partener al Asociației Femeilor pentru Protecția Mediului și Dezvoltare Durabilă (AFPMDD). În acest sens am susținut inițiativa Ziua Internațională a Biodiversității AFPMDD, ce a avut ca scop promovarea arilor naturale drept săli de clasă în aer liber, o alternativă a lecțiilor tradiționale de educație ecologică, în cadrul proiectului „Promovarea educației ecologice prin implicarea tinerilor în monitorizarea biodiversității forestiere a rezervației Plaiul Fagului”. Gas Natural Fenosa recunoaște și susține cele trei obiective principale ale Convenției Națiunilor Unite privind Diversitatea Biologică prin semnarea actului global „Pact pentru diversitate”. Astfel, Gas Natural Fenosa și-a asumat angajamentul de a-și desfășura activitatea în mod compatibil cu conservarea biodiversității și de a promova acest angajament și principiile amintite în rândul tuturor grupurilor de interes.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-moldova-sus-ine-angajamentul-civic-pentru-biodiversitate>

<http://mediu.md/?p=2827>

<https://m.facebook.com/events/640478429365389>

Susținem angajamentul civic pentru biodiversitate



Sâmbătă, 24 mai 2014, pe teritoriul Rezervației Științifice „Plaiul Fagului”, a fost organizată o acțiune ce a avut scopul de a promova ariile naturale drept săli de clasă în aer liber, o alternativă a lecțiilor tradiționale de educație ecologică.

La „Plaiul Fagului” s-au reunit peste 260 de elevi din instituțiile de învățământ din localitățile limitrofe rezervației: Bahmut, Sipotenii, Temeleuți, Vălcineț din raionul Călărași, Cornești, Rădenii-Vechi, Bumbăta din raionul Ungheni și Milești, raionul Nisporeni.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-moldova-sus-ine-angajamentul-civic-pentru-biodiversitate>

Aceștia au participat, pe parcursul anului de învățământ 2013-2014, la programul de educație ecologică în cadrul proiectului „Promovarea educației ecologice prin implicarea tinerilor în monitorizarea biodiversității forestiere a rezervației Plaiul Fagului”, implementat de AFPMDD cu susținerea financiară a Ministerului Afacerilor Externe al Estoniei și a Ministerului Mediului al Republicii Moldova, prin Fondul Ecologic Național, dar și cu sprijinul Gas Natural Fenosa Moldova.



În cadrul Săptămânii Europene a Mobilității Gas Natural Fenosa în Moldova a promovat modul sănătos de viață și mijloacele de transport ecologice. Întreprinderea a amenajat două parcuri de biciclete pentru clienții și angajații săi: parcare externă pentru clienți se află la intrarea în oficiul comercial din str. A.Doga 4, mun. Chișinău, iar parcare internă pentru angajați se află în curtea interioară.



http://gasnaturalfenosa.md/news/parcare_pentru_biciclete_Gas_Natural_Fenosa_Moldova

Î.C.S. Red Union Fenos S.A. a contribuit la derularea evenimentului „Cursa verde/Green Run 2014”, care a avut scopul promovării modului sănătos de viață.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-v-invita-la-green-run-cea-mai-verde-i-s-n-toas-curs-inima-naturii>

<http://www.explore-moldova.com/ro/galerie/green-run-2013-gallery/>

Drepturile omului, susținerea persoanelor cu dizabilități

La inițiativa Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. și Moldcell S.A., cu susținerea Fundației Soros-Moldova, Fundației Est-Europene și a Guvernului Suediei, precum și a mai multor organizații non guvernamentale a fost organizat primul For al Angajatorilor pentru Non-discriminare. Evenimentul a avut ca scop sensibilizarea companiilor din mediul privat din Moldova referitor la beneficiile și importanța implementării politicilor active de asigurare a egalității și a non discriminării.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/primul-al-angajatorilor-pentru-non-discriminare>

<http://curentul.md/social/in-premiera-la-chisinau-peste-50-de-companii-private-din-rm-vor-semna-un-angajament.html>

Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. este unul dintre finanțatorii proiectului „Ateliere fără frontiere”, implementat de AO „SynergEtica Eur/Est” în parteneriat cu AO „OSORC” - Centru de reabilitare și consiliere din Tiraspol, AO „Speranță și Sănătate” și Hilfswerk Austria în Moldova



<http://www.civic.md/comunicate/24698-ateliere-fara-frontiere-a-reunit-copiii-cu-nevoi-speciale-de-pe-ambe-le-maluri-ale-nistrului.html>

<https://ro-ro.facebook.com/pages/Proiectul-Ateliere-f%C4%83r%C4%83-frontiere/534797686642180>

<http://www.stiripozitive.eu/libview.php?l=ro&idc=77&id=1348&t=/Stiri-Pozitive/Comunicate-de-presa/Proiectul-Ateliere-fara-frontiere-a-organizat-un-targ-urban-la-Tiraspol-cu-produsele-de-arta-ale-copii-ori-cu-nevoi-speciale-de-pe-ambe-le-maluri-ale-Nistrului>

Ateliere fără frontiere



Proiectul „Ateliere fără frontiere” 2014 a fost finanțat în cadrul programului de granturi anunțat de Fundația Est-Europeană din resursele oferite de Uniunea Europeană, Guvernul Suediei, de Ministerul Afacerilor Externe al Danemarcei, cu contribuția sponsorului Gas Natural Fenosa în Moldova. Totodată, proiectul „Ateliere fără frontiere” a constituit o colaborare între AO „Synergetica Eur/Est” Chișinău, în parteneriat cu centrele AO „OSORC” - Centru de reabilitare și consiliere din Tiraspol și AO „Speranță și Sănătate” din orașul Chișinău.

Atât „Ateliere fără frontiere”, cât și „Festivalul Talentelor”, organizat în cadrul proiectului în premieră la Chișinău, s-au adresat persoanelor cu nevoi speciale de pe ambele maluri ale Nistrului și au avut drept

scop dezvoltarea prin artă a capacităților de lucru și punerea în valoare a talentului persoanelor cu dizabilități, satisfăcând nevoile acestora de a se implica în viața comunității și socială, în măsura abilităților lor, precum și de a-și exercita dreptul la șanse egale în toate domeniile vieții.

„Festivalul talentelor”, a adus pe scenă peste 100 de participanți din Tiraspol și Chișinău, fiecare dintre ei etalându-și talentul artistic în trei secțiuni: muzică, dans și arte plastice. Originalitatea „Festivalului talentelor” a constat în promovarea talentelor persoanelor cu nevoi speciale, contribuind astfel la schimbarea stereotipurilor de gândire față de persoanele cu dizabilități.

Pentru al treilea an consecutiv, Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. continuă frumoasa colaborare cu Asociația „MOTIVAȚIE” din Moldova privind confecționarea măștișoarelor hand-made, realizate de persoane cu dizabilități locomotorii. Astfel, cei peste 750 angajați ai întreprinderii au fost felicitați cu ocazia sosirii primăverii, fiecare primind în dar câte un măștișor și o felicitare.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/m-ri-oare-din-suflet-confecionate-de-persoane-cu-dizabilit-i-din-cadrul-asocia-iei-motiva-ie->

Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. a fost unul din donatorii balului anual de caritate HOSPICE Angelus „Black & White” Charity Ball, ediția a V-a, cu scopul colectării resurselor financiare pentru îngrijirea paliativă a persoanelor bolnave de cancer.



<http://www.zdg.md/stiri/a-v-a-editie-a-balului-anual-de-caritate-hospice-angelus>

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a fost donator al evenimentului „Iarmarocul Caritabil de Iarnă”. Scopul acestui targ a fost de a colecta de resurse financiare, care ulterior au fost direcționate pentru susținerea Secției de Hematologie Pediatrică a Institutului Oncologic din Moldova.



<http://www.maia.gov.md/libview.php?l=ro&idc=52&id=16759>

<http://iwcm.md/news/93/123/Winter-Bazaar-December-7th>

<http://diez.md/2014/12/07/foto-ce-putem-gasi-la-iarmarocul-caritabil-de-iarna-2014/>



În calitate de membru al Camerei Americane de Comerț din RM (AmCham) și membru activ în cadrul Comitetului de Responsabilitate Socială Corporativă al acestei entități, Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. a participat ca organizator, alături de International Women's Club of Moldova IWCM, la cea de-a XI-a ediție a evenimentului Seara de Artă „Night of Art” în beneficiul ONG Hospice Angelus. Lansată în anul 2004, Seara de Artă „Night of Art” este cea mai cunoscută expoziție de artă cu vânzare în scopuri caritabile al calendarul artistic din Moldova. Organizată de către Clubul Internațional al Femeilor din Moldova (IWCM) în fiecare an, Seara de Artă este o ocazie excepțională de a prezenta talentații artiști și meșteri populari din Moldova și de a colecta fonduri pentru activități caritabile din întreaga țară.



<http://arsdor.org/2014/05/31/night-of-art-2014/>

Susținerea tinerilor

Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. a fost alături de cei peste 300 de tineri, voluntari și studenți interesați de inovație și demararea unei afaceri în cadrul evenimentului „Moldova Youth to Business Forum 2014”. Evenimentul a avut loc pe 21 februarie, în incinta Centrului Republican pentru Copii și Tineret „Artico”.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-prezent-la-moldova-youth-business-forum-2014>

A fost semnat un acord de colaborare cu Asociația Moldovenilor din Marea Britanie cu scopul organizării unui program de stagii de practică pentru studenții originari din R. Moldova, care își fac studiile peste hotare. Compania a recrutat 7 studenți din cadrul comunității AMMB care au activat pe parcursul a 2-4 săptămâni în diferite domenii /departamente ale întreprinderii. Studenții au fost implicați pe deplin în activitatea acestora, compania angajându-se să le ofere o experiență consolidată. Acestea au avut posibilitate de a acumula noi aptitudini/calități necesare pentru formarea unei cariere de succes, au avut un prilej de a pune în practică cunoștințele acumulate în mediul academic și de a-și desigur o motivație în plus de a reveni acasă. De asemenea, întreprinderea a angajat în mediu 50 de studenți pe parcursul anului pentru a-și face stagiul de practică în diferitele activități ale companiei.



<https://www.facebook.com/AMMB2007/>



Susținerea instituțiilor de învățământ

Un grup de 38 de studenți ai facultății Inginerie și Management în Transport a Universității Tehnice din Moldova a efectuat o vizită de documentare în cadrul secției transport, pentru a lua cunoștință în condiții reale de funcționarea unei asemenea unități.

Vizita de informare a studenților a fost efectuată la solicitarea decanatului facultății respective și a fost posibilă în baza acordului de colaborare a Universității Tehnice din Moldova cu Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Studenților le-a fost prezentat parcul de autovehicule, tipurile și mărcile acestora, scopul utilizării lor, modalitățile de renovare, managementul, evidența parcursului, de asemenea, practicile de întreținere și de gestiune.

Astfel, întreprinderea își reconfirmă angajamentele asumate prin acordurile de colaborare cu această instituție de învățământ superior și cele în materie de responsabilitate corporativă față de societatea în care activează.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/studen-i-de-la-facultatea-inginerie-i-management-n-transport-din-cadrul-utm-au-luat-cuno-tin-de>

Colaborări de susținere a programelor culturale

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a susținut Ambasada Spaniei din România acreditată în Republica Moldova la organizarea și derularea unui program consistent în cadrul activităților dedicate Zilei Europei la Chișinău.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/ziua-europei-marcata-la-chi-u>

Pentru al treilea an consecutiv întreprinderea a finanțat proiectul cultural de promovare a muzicii clasice prin intermediul Chișinău Youth Orchestra.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/trei-concerte-inedite-de-muzic-clasic-cu-chi-u-youth-orchestra-sus-inute-de-gas-natural-fenosa>

Trei concerte inedite de muzică clasică cu Chișinău Youth Orchestra



Chișinău Youth Orchestra reprezintă o platformă artistică culturală unică pentru Republica Moldova, unde circa 250 de tineri muzicieni din Moldova, România, și mai nou Ucraina, își dau întâlnire în cadrul unei experiențe culturale unice - de a interacționa prin intermediul limbajului muzical în cadrul unei orchestre simfonice de tineret.

Angajamentele prioritare asumate începând cu 2011 de către Asociația Muzical-Corală precum educarea maselor prin intermediul muzicii clasice și schimbarea mentalității tinerilor muzicieni s-au transpus cu succes în realitate și au devenit fenomene palpabile, cu un potențial de îmbunătățire continuă a indicilor de calitate pe termen scurt.

Gas Natural Fenosa în Moldova a susținut proiectul cultural de promovare a muzicii clasice prin intermediul Chișinău Youth Orchestra pentru al treilea an consecutiv.

„Suntem mândri de colaborarea cu această orchestră deosebită deoarece împreună reușim să aducem muzica de calitate mai aproape de public. Oamenii doresc să asculte muzică bună, dar nu întotdeauna au această posibilitate. Acești tineri muzicieni, plini de entuziasm și inspirație au găsit calea cea mai directă și mai accesibilă spre creațiile celor mai mari compozitori ai lumii, pe care le-au oferit publicului grație talentului și pasiunii lor pentru muzică. Este minunat și ne bucurăm de această realizare”, - a menționat în acest context doamna Silvia Radu, președinte Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A.



În cadrul unui excepțional proiect cultural, realizat de întreprindere în colaborare cu Institutul Cervantes și Ambasada Spaniei, pe scena Filarmonicii Naționale „Serghei Lunchevici” din Chișinău s-a derulat un spectacol inedit de flamenco cu genericul „Baile de Palabra”, susținut de celebra companie spaniolă Mercedes Ruiz.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/concert-de-flamenco-sus-inut-de-celebra-companie-mercedes-ruiz> , http://bucarest.cervantes.es/FichasCultura/Ficha94962_10_1.htm



Cu ocazia Zilei Naționale a Spaniei, Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. în colaborare cu Consulatul Onorific al Regatului Spaniei la Chișinău și Institutul Cervantes din București au organizat în perioada 13-17 octombrie a doua ediție a Zilelor Filmului Spaniol la Chișinău.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/invita-ie-la-zilele-filmului-spaniol-la-chi-u>

<https://www.facebook.com/events/302820699923553/>

<http://www.trm.md/ro/social/zilele-filmului-spaniol-se-desfasoara-la-chisinau/>

<http://jurnal.tv.md/ro/news/2014/10/17/filmele-care-aduc-spania-mai-aproape-10067593/>

<http://tv7.md/ro/cultura/proiectie-de-filme-la-chisinau-cu-ocazia-zilei-nationale-a-spaniei/>

<http://ziarulnational.md/saptamana-filmelor-spaniole-incepe-la-chisinau/>

Gas Natural Fenosa în Moldova a susținut Asociația Muzical-Corală din Republica Moldova pentru organizarea ediției a VII-a a Festivalului Concurs Internațional de Muzică Corală „A ruginit frunza din vii”.



<https://www.facebook.com/asociamuzicalcorala/photos/a.937706789591328.1073741842.716460991715910/937706879591319/?type=1&theater>

... și a festivalului național „Colinde, colinde”, care a inclus două concerte speciale la Sala cu Orgă și la Palatul Național.



<https://www.facebook.com/ChisinauYouthOrchestra/photos/a.382944655062110.85600.377319215624654/839681469388424/?type=1&theater>

Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A., Ambasada Spaniei din România acreditată în Republica Moldova și Institutul Cervantes de la București au oferit publicului meloman din Chișinău spectacolul „Guitarra entre dos”, susținut de duetul de ghitariști „NoiZ Guitar” (Pedro Izquierdo și Dora Nakou) pe scena Filarmonicii Naționale „Serghei Lunchevici”.



<http://gasnaturalfenosa.md/news/guitarra-entre-dos-un-recital-de-chitar-clasic-cu-duetul-de-chitari-ti-noiz-guitar>

<https://www.facebook.com/events/780585061987784/permalink/780716241974666/> ,

http://www.infomarket.md/ro/afisa/Invitaie_la_spectacolul_Guitarra_entre_dos/



Integritate

Principii

Persoanele care fac parte din Grup sunt susținute să acționeze etic, onest și integru, respectând valorile, principiile și codurile etice promovate de Grup, contribuind astfel la creșterea încrederii în compania noastră.

- Respingem corupția, fraudă și mita în desfășurarea activității noastre și stabilim măsuri pentru a le evita și combate, dezvoltând canale interne ce permit comunicarea neregularităților, respectând și protejând anonimatul comunicantului.
- Respectăm principiile din cadrul Pactului Mondial al Națiunilor Unite, precum și principiile OCDE privind Administrarea Corporațiilor.
- Respectăm toate aspectele din cadrul Declarației Universale privind Drepturile Omului a Națiunilor Unite și Declarației OIM (ILO*), legate de principiile fundamentale ale dreptului muncii, acordând o atenție specială recunoașterii drepturilor minorităților etnice, respingerii exploatării de minori, a muncii forțate sau a oricărei alte practici care ar putea vulnera/afecta drepturilor salariaților.



Angajamentul Gas Natural Fenosa pentru integritate e inclus în politicile, procedurile și instrumentele puse în aplicare cu scopul de a se asigura că activitățile sale și cele ale angajaților săi se derulează în conformitate cu legile, procedurile și standardele interne sau externe, aplicabile în toate domeniile de operare.

Integritatea se reflectă, de asemenea, în instrumentele dezvoltate pentru a ghida personalul către un comportament care corespunde principiilor definite de Codul etic al companiei, precum și de misiunea, viziunea și valorile sale.

Organele de conducere ale Gas Natural Fenosa în Moldova sunt responsabile în ultimă instanță pentru monitorizarea performanței în acest domeniu și pentru a se asigura că întreprinderea dispune de politici și proceduri pentru a proteja angajamentul organizației și pe angajați, prin integritate, responsabilitate și transparență ca semne de orientare.

Integritatea este cheia succesului companiei

De la începerea activității sale, creșterea la care a ajuns Gas Natural Fenosa s-a fundamentat pe angajamentul social, integritatea și conduita etică a companiei care au făcut parte din cultura corporativă și din vocația sa de deservire a clienților și societății la care aparține. Nu în zadar etica și onestitatea constituie pilonii fundamentali ai declarației de misiune, viziune și valori a companiei, a planurilor sale strategice, precum și a Politicii de Responsabilitate Corporativă, și, mai ales, sunt angajamente ale organului superior de conducere.

Gas Natural Fenosa are o fermă convingere că operarea cu integritate contribuie direct la obținerea obiectivelor antreprenoriale și la gestionarea afacerii așa încât să dureze în timp. A activa etic, după cum recunosc numeroase instituții de referință în această materie, așa ca Forul Economic Mondial sau Transparența Internațională, reduce costurile de operare, evită riscurile derivate din abaterile legale, întărește reținerea talentului și favorizează o funcționare corectă a pieței și de distribuție a beneficiilor activității economice.

Aceste principii au cea mai mare importanță în contextul actual. Criza economică a afectat încrederea multor agenți în funcționarea corectă a piețelor și capacitatea companiilor pentru a obține o creștere durabilă a întregii societăți. În fața acestei situații, prioritățile companiei au un obiectiv dublu:

- Întărirea încrederii grupurilor de interes cheie, mai ales instituții, asociați, investitori și clienți, pe piețele în care este prezentă și în baza principiilor sale etice.
- Extinderea formei de operare către noi medii internaționale care să ofere oportunități de creștere pentru companie. Menținerea conductelor integre care să ajute instituțiile locale să se întărească și să garanteze dezvoltarea unei rețele antreprenoriale locale competitive este o abordare de bază pentru ca compania să poată profita de marile oportunități existente.

Gas Natural Fenosa face față provocărilor în materie de integritate prin intermediul unei abordări a gestiunii bazată pe diverse proceduri, politici și instrumente specifice. Aceste elemente caută să asigure că activitățile companiei și cele ale angajaților ei îndeplinesc legile și standardele aplicabile în toate țările în care se realizează vreo activitate de afaceri. Aspiră, printre altele, la generarea în toate organizațiile și unitățile a unui comportament impecabil, bazat pe valorile etice și angajamentele formale de conduită, precum și prevenirea și detectarea oricărei abateri în timp și formă.

Gas Natural Fenosa a stabilit câteva Programe de Integritate Corporativă care garantează îndeplinirea obiectivelor anterioare:

- Model de gestiune a Codului etic.
- Model de prevenire penală.
- Politici antifraudă și anticorupție.
- Politica drepturilor omului.

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

Activități pentru anii 2014 și 2015

Activități propuse în 2014

Procesul actual de îndeplinire a Codului etic prin intermediul work flow automat.



Aprobarea Politicii anticorupție și actualizarea normativei grupului pe temele de fraudă și corupție.



Adaptarea politicii Drepturilor Omului la principiile directoare ale Națiunilor Unite



Activități prevăzute în 2015

Gestiunea și monitorizarea procesului actual de îndeplinire a Codului etic și Politicii anticorupție prin intermediul work flow automat.

Lansarea cursului-formare despre Modelul prevenirii penale, actualizarea Codului etic și Politicii anticorupție a Gas Natural Fenosa.

Activități de divulgare a Codului etic către furnizori. În cadrul politicii Drepturilor Omului, definirea unui mecanism de reclamare independent.



Modelul de gestiune a Codului etic [G4-56]

Codul etic, formulat și aprobat de către Consiliul de administrare, este documentul care stabilește regulile care trebuie să ghideze comportamentul etic al administratorilor și angajaților companiei în lucrul lor zilnic, în ceea ce privește relațiile și interacțiunile pe care le întrețin cu toate grupurile sale de interese. Regulile de acțiune privesc corupția și mita, respectul persoanelor, dezvoltarea profesională, egalitatea oportunităților, relația cu întreprinderile colaboratoare, securitatea și sănătatea la locul de muncă, respectul față de mediul înconjurător, și altele.

Din 2005, anul în care a fost aprobat, codul a fost prevăzut periodic pentru a se adapta la noile realități cu care se confrunta societatea. În 2014, Codul etic al Gas Natural Fenosa a fost actualizat pentru a se ajusta la modificările operate în reglementare și legislația referitoare la activitatea grupului, la modificările normelor și procedurilor și la cele mai bune practici de responsabilitate corporativă. Versiunea actuală cuprinde angajamentele asumate de companie privind buna guvernare, responsabilitatea corporativă și aspectele etice și de conformitate.

Respectiv, în 2014 a fost aprobată noua Politică anticorupție a grupului, care este o extensie din capitolul 4.7 privind „Corupția și mita” a Codului etic. Prin aceasta, Gas Natural Fenosa avansează spre practici mai bune, stabilind prin intermediul Politicii anticorupție principiile ce trebuie să ghideze conduita tuturor angajaților și al managerilor întreprinderilor grupului în ceea ce privește prevenirea, depistarea, cercetarea și remedierea oricăror practici de corupție în cadrul organizației.

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

Modelul gestiunii Codului etic și Politicii anticorupție stabilește, în plus, că Comisia de audit și control a Consiliului de Administrare și Comitetul de Conducere vor trebui să primească rapoarte periodice de la Comisia Codului etic în care se vor trata cazurile relevante în ceea ce privește fraudă, auditul și eșecurile în procesele contabile și de control intern. În timpul anului 2014, la nivel de Grup, 17% din reclamațiile primite în legătură cu paragrafele referitoare la corupție și mită, și în ceea ce privește legalitatea, drepturile omului și valorile etice au avut ca obiect presupuse fraude, fără ca niciuna din ele să aibă impact semnificativ.

De asemenea, Comisia nu a primit reclamații care ar pune în evidență Gas Natural Fenosa referitor la chestiuni de exploatare la locul de muncă sau a copiilor sau în legătură cu drepturile comunităților locale și cu drepturile omului. 33% dintre notificările primite la nivel de Grup s-au referit la respectul persoanelor, și toate au fost rezolvate adecvat. Niciuna nu s-a referit la incidente de discriminare.

Este de menționat faptul că Comisia Centrală a primit 2 notificări relaționate cu Gas Natural Fenosa în Republica Moldova, una în legătură cu paragraful de corupție și mită, și una în legătură cu paragraful de relațiile cu întreprinderile contractate, ambele concluzionate ca nejustificate. Adicional, a primit o solicitare de consultare relaționată cu detalierea de controale pentru gestionarea situațiilor eventuale de conflict de interes.

	2014	2013
Consultări	33	30
Denuțuri	56	49
Total	89	79
Nr. de comunicări primite de la fiecare 200 angajați	1,35	0,97



Tabelul include date la nivel de grup. Referitor la RM, Comisia Centrală a primit 2 notificări (a se vedea în text).

Model de gestiune a Codului Etic

Cod Etic și Politică Anticorupție

Constituie instrumentele fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent.

Comisia Codului Etic

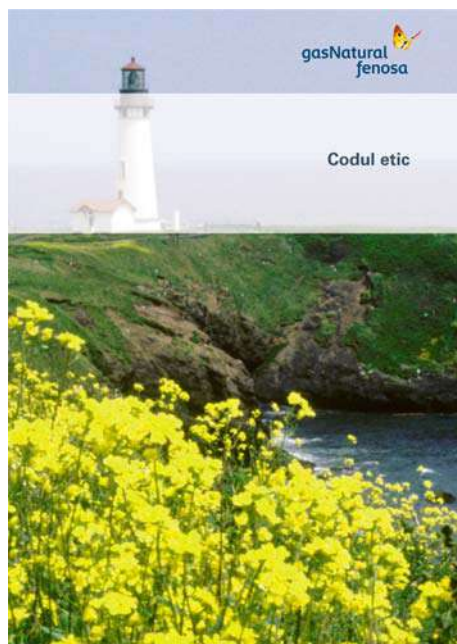
Este condusă de către directorul Auditului Intern, Conformitate și control intern cu scopul de a-i conferi obiectivitate și independență, este responsabilă de a veghea divulgarea și îndeplinirea codului prin intermediul supravegherii și controlului sistemelor de protecție. Are comisii locale în țările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

Sisteme de protecție

Constituie mecanismele companiei pentru supravegherea difuzării și 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.



Gas Natural Fenosa așteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate la îndeplinirea Codului său etic și Politicii anticorupție. Pentru asta, se pune accentul pe transmiterea culturii de integritate a companiei. Neîndeplinirea sa se analizează conform procedurilor interne, normativei legale și convențiilor în vigoare.

Comisia Codului etic are, astfel, un plan de lucru multianual, obiectivul final al căruia este extinderea codului la un număr cât mai mare posibil de activități și persoane ale companiei. Include acțiuni pe termen scurt și mediu prin care se va îmbunătăți gestiunea integrității în Gas Natural Fenosa.

În 2014, planul de lucru anual al Comisiei Codului etic a inclus, printre altele, următoarele activități:

- Revizuirea Codului etic și prezentarea unei propuneri pentru aprobarea sa de către Consiliul de Administrare a Gas Natural Fenosa.
- Elaborarea Politicii anticorupție pentru a fi aprobată de către Comitetul de Conducere al Gas Natural Fenosa.
- Actualizarea regulamentului Comisiei Codului etic.
- Definirea workflow-ului „Declarație de îndeplinire”
- Activități formative și divulgative/ de comunicare destinate angajaților companiei.
- Activități de divulgare externe.
- Activități pentru extinderea Codului etic la furnizori, atât în Spania cât și la nivel internațional.
- Monitorizarea implementării codului în relațiile cu furnizorii.

Printre acțiunile pe care Comisia Codului etic prevede să le îndeplinească în 2015, se evidențiază următoarele:

- Activități de divulgare a Codului etic furnizorilor.
- Declarația 2015 a tuturor angajaților că au citit, înțeleg și respectă Codul etic.
- Actualizarea spațiului Codului etic și Politicii anticorupție din cadrul platformei intranet a companiei.
- Continuarea implementării activităților inspirate în cerințele pe care le sugerează reforma Codului Penal.
- Aprobarea actualizării regulamentului Comisiei Codului etic.
- Activități formative specifice de divulgare a programului antifraudă și anticorupție.

Cu o structură similară a Comisiei Codului etic, misiunea principală a Comisiilor Locale este de divulgare și comunicare a Codului etic și Politicii anticorupție, precum și de reproducere în fiecare țară a funcțiilor pe care comisia le desfășoară în Spania pentru orice domeniu de activitate a companiei. Astfel, se asigură existența procedurilor de protecție în țările unde operează.

Comunicare și instruire cu privire la politica și procedurile anticorupție [G4-SO4]

„Codul etic” al Gas Natural Fenosa a fost implementat la nivel global în 2012. De menționat, că prin norma 4.7 acesta face referință la importanța evitării și prevenirii tentativelor de corupere și mituire în activitățile și operațiunile grupului în general, și a fiecărei întreprinderi locale în particular. Drept urmare, planul de instruire a personalului la tema codului etic a inclus și sesiuni de instruire cu privire la procedurile și politicile de prevenire a corupției și mituirii.

Ca document separat, „Politica anticorupție” reprezintă o extensie a capitolului 4.7. „Corupție și mită” a codului etic și a fost aprobată la 3 martie 2014, fiind publicată abia la sfârșitul anului 2014. În consecință, angajații urmează să fie informați despre implementarea acestei politici în 2015.

În perioada 2013-2014 la tema codului etic au fost instruiți toți angajații care nu au reușit să facă această instruire în 2012 la momentul implementării Codului etic, precum și angajați noi contractați, la faza semnării contractului de angajare. Respectiv, numărul acestora în 2013 a fost de 241 de angajați, iar în 2014 au fost instruiți cu privire la politica anticorupție încă 199 de angajați.

Informație mai detaliată repartizată pe categorii specifice cu privire la modul de comunicare și instruire la tema politicii și a procedurilor anticorupție ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în Republica Moldova va fi posibil de obținut în 2015, după derularea acțiunilor prevăzute în acest sens.



Modelul de prevenire a delictelor

Gas Natural Fenosa a implementat un Model de prevenire penală care se actualizează periodic. Acesta include structura de control intern deja existentă la Gas Natural Fenosa cu scopul de a preveni eficient apariția delictelor de caracter penal și imputabile personalului juridice, în conformitate cu legislația domeniilor în care activează.

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

Este de menționat că în relație cu Republica Moldova, acesta trebuie să corespundă cerințelor procesului de Due Diligence, care de asemenea este tratat în cadrul Modelului de prevenire penală ca un concept separat.

Politica drepturilor omului [G4-HR7]

Din anul 2011 Gas Natural Fenosa are o Politică a drepturilor omului aprobată de către Consiliul de administrare după o perioadă de consultări cu organizațiile sectorului, specializate în materie.

Elaborarea și aprobarea acestei politici este răspunsul companiei la exigențele în creștere ale mediului, în special, în acele zone unde protecția drepturilor omului are o mare importanță.

Politica este binevenită, mai ales, în acele zone în care legislația locală nu oferă un nivel adecvat de protecție a drepturilor omului. În astfel de cazuri Gas Natural Fenosa își asumă garantarea unei protecții maxime, în măsură egală cu celelalte zone unde își desfășoară activitatea.

Politica stabilește zece principii, care au fost determinate pe baza riscurilor principale în domeniul drepturilor omului detectate de companie și acceptă principiile Națiunilor Unite despre Întreprindere și Drepturile Omului.

Pe parcursul anului 2014 a fost efectuată o analiză exhaustivă a Politicii cu scopul de a asigura alinierea completă la principiile directoare ale Națiunilor Unite despre întreprindere și drepturile omului. În acest sens, pe termen mediu, se va lucra pentru a consolida canalul de plângeri privind încălcările politicii pentru a asigura gestionarea oricăror plângeri parvenite de la o parte terță independentă.

Instruirea cu privire la respectarea drepturilor omului

Cunoașterea și îndeplinirea politicii este consolidată prin intermediul planului de comunicare și instruire, ce include un curs online obligatoriu pentru toți angajații. Până la finele anului trecut 12.568 de

Principiile Politicii drepturilor omului

Evitarea practicilor discriminatorii sau a acelor care lezează demnitatea persoanelor.
Neacceptarea muncii copiilor.
Facilitarea libertății de asociere și negociere colectivă.
Protejarea sănătății persoanelor.
Oferirea unei munci decente.
Angajamentul cu persoanele relaționate în calitate de furnizori, contractanți și întreprinderile colaboratoare.
Sprijinirea și promovarea transparentă a respectului privind drepturile omului.
Respectarea comunităților autohtone și a modurilor de viață tradiționale.
Protejarea instalațiilor și a personalului prin respectarea drepturilor omului.
Contribuția în ceea ce privește combaterea corupției.

angajați au făcut cursul cu tema Politicii drepturilor omului, oferit de Universitatea Virtuală a companiei.

În 2014 au prestat serviciu activ 811 agenți de monitorizare a securității în tot grupul, dintre care 721 (88,9%) au participat la diferite cursuri de actualizare în materie de securitate personală. Alți agenți de monitorizare a securității (82%) au participat la cursuri similare, acestei teme fiindu-i dedicate un total de 2.727 de ore.

În cazul Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., responsabilul de securitate al întreprinderii a fost instruit la angajare (anul 2013) cu privire la Codului etic al companiei și a Regulamentului intern, ambele conținând capitole cu privire la Politica drepturilor omului. Respectiv, în anul 2014 angajatul în cauză (100%), responsabil de securitate, a fost convocat la cursul online amintit mai sus, care urmează să se finalizeze în 2015.

Cât privește personalul companiilor prestatoare de servicii de securitate, contractele acestora includ stipulări referitoare la respectarea politicii drepturilor omului în vigoare la Gas Natural Fenosa.

Cerințele instructajului se aplică și pentru persoanele terțe, angajați ai companiilor care prestează servicii de securitate.

În perioada 2013-2014 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a beneficiat de servicii de pază de la agenția Media Securitate Grup SRL.

În 2014 la cursuri de formare privind drepturile omului au participat 46 de angajați ai Media Securitate Grup SRL, ceea ce constituie 100% din totalul de angajați ai agenției date și 1% din numărul total al subcontractorilor Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.. Cursurile au durat 1 (una) oră academică.

Prevenirea riscurilor de muncă cu impact asupra drepturilor omului [G4-HR11]

- Cele mai frecvente neconformități, depistate în 2014 în procesul de inspectare de către Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a lucrărilor antreprenorilor privind prevenirea riscurilor de muncă cu impact asupra drepturilor omului, sunt:
- Utilizarea mijloacelor de protecție cu termenul de încercare expirat;
- Lipsa îmbrăcăminte de lucru sau starea ei inadecvată;
- Completarea greșită a autorizației sau a dispoziției de lucru;
- Lipsa sau completarea greșită a fișei „Control preventiv înainte de începerea lucrărilor”;
- Lipsă indicatoarelor de tensiune.

Asigurarea respectării drepturilor omului la antreprenori

Asigurarea respectării drepturilor omului la antreprenorii Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. se realizează prin asumarea respectării normelor de prevenire a riscurilor, ce se conțin în următoarele acte normative:

- Legea securității și sănătății în muncă nr. 186-XVI din 10.07.2008 (MO RM nr.143-144/587 din 05.08.2008);
- Regulament privind modul de organizare a activităților de protecție a lucrătorilor la locul de muncă și prevenire a riscurilor profesionale nr.95 din 5 februarie 2009 (MO RM nr.34-36/138 din 17.02.2009);
- Hotărârea Nr. 353 din 05.05.2010 cu privire la aprobarea cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă (MO nr. 91-93 art Nr: 525 din 08.06.2010);

- Hotărârea Guvernului nr. 1361 din 22.12.2005 despre aprobarea Regulamentului privind modul de cercetare a accidentelor de muncă, (M.O. al R.M., 2006, nr. 9-12, art. 51);
- Hotărârea Guvernului nr. 1335 din 10.10.02 despre aprobarea Regulamentului cu privire la evaluarea condițiilor de muncă la locurile de muncă și modul de aplicare a listelor de ramură de lucrări pentru care pot fi stabilite sporuri de compensare pentru munca prestată în condiții nefavorabile, (M.O. al R.M., 2002, nr. 146-148, art. 1496);
- Hotărârea Guvernului nr. 603 din 11.08.2011 privind cerințele minime de securitate și sănătate pentru folosirea de către lucrători a echipamentului de muncă la locul de muncă, (M.O., al R.M., 2011, nr. 135-138, art. 676);
- Norme de protecție a muncii la exploatarea instalațiilor electrice, ed. a 2-a (rus), 1989.

Principalele Norme interne a Grupului GNF, implementate și aplicate în 2014

NT-00032	Observații preventive de securitate	Prevede ca fiecare Lider din companie () să realizeze cu periodicitate anumită o Observație de securitate în teren (lucrare) sau oficiu în scopul identificării, raportării și corectării devierilor de la cerințele de securitate;
NT-00033	Plan de Acțiuni Personale:	Fiecare Lider din companiei are stabilite ca obiectiv pentru an realizarea a cel puțin 3 Acțiuni de securitate
NT-00034	Gestiunea securității lucrărilor la antreprenori	Este instrumentul, prin intermediul căruia se gestionează respectarea cerințelor de securitate la executarea lucrărilor de către antreprenori. Aceasta Norma are trei despărțituri: - Control preventiv înainte de lansarea lucrărilor: înainte de lansarea oricărui tip de lucrări, se completează un formular, dovadă că au fost identificate toate riscurile asociate și au fost luate măsurile de protecție preventive cuvenite; - Inspectări Documentate de Securitate: angajații Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. realizează inspectări de securitate a lucrărilor executate de către antreprenori; - Întruniri de coordonare cu antreprenorii: sunt o serie de întruniri clasificate în 4 nivele ce au ca scop discutarea temelor și problemelor de securitate, nivelul superior corespunzând Country Manager-ului, respectiv, cel inferior - supervisorului de lucrări.
NT-00035 NT-00036	Gestiunea incidentelor și accidentelor; Clasificarea acestora:	Prin aceste Norme, în companie este strict executată procedura de Notificare, Investigare și Raportare a accidentelor și incidentelor;
NT-00039	Lucrul la înălțime	Stabilește cerințele de securitate la executarea lucrărilor la înălțime;
NT-00038	12 Luni, 12 Norme	Prevede revizuirea unor Norme de securitate;
NT-00039	Panoul de comanda	Toți indicatorii de accidentabilitate și securitate se concentrează în Panoul de comanda pentru a fi urmăriti de conducerea companiei la nivel de Grup;
NT-00040	Standard de Securitate și Sănătate.	Securitatea în trafic: Stabilește cerințele de securitate în trafic;
NT-00041	Toleranța 0:	Fiecare Lider este obligat să nu treacă indiferent pe lângă o Deviere față de cerințele de securitate, fie în teren/lucrare sau oficiu. Devierile depistate se înregistrează în sistemul informatic Prosafety și se urmărește înlăturarea acestora
NT-00042	Standard de Securitate și Sănătate. Gestiunea Echipamentelor de Protecție Individuală:	Stabilește modul de gestiune a Echipamentelor de Protecție Individuale, Colective și Electrice
NT-00043	Standard de Securitate și Sănătate. Permis de lucru	Reglementează modul de gestionare a permiselor de lucru pentru executarea lucrărilor în teren
NT-00044	Standard de Securitate și Sănătate. Linii roșii de securitate	Norma stabilește Linii Roșii de securitate (acțiuni, ce strict sunt interzise) și modul de sancționare în cazul de încălcare a acestora;
NT-00045	Standard de Securitate și Sănătate	Sanțiuni antreprenorilor: Înaintează antreprenorilor o serie de cerințe de securitate la executarea lucrărilor și de comportament. Încălcarea acestora este sancționată;
NT-00046	Standard de Securitate și Sănătate. Securitatea în oficii	Stabilește cerințele de securitate în oficii.

Evaluarea și verificarea executării cerințelor legale de către antreprenori

Antreprenorii Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. sunt evaluați și verificați referitor la executarea cerințelor legale pentru:

- evaluarea riscurilor;
- documentarea corespunzătoare în domeniul securității și sănătății în muncă (plan de lucru cu personalul, registru de evidență a mijloacelor de protecție, registru de verificare a cunoștințelor, registru de petrecerea antrenamentelor, etc.);
- dotarea personalului cu mijloacele necesare de protecție;
- examinarea medicală periodică a personalului;

De asemenea, angajații Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. efectuează trei tipuri de verificări a îndeplinirii normelor de securitate la executarea lucrărilor de către antreprenori.

Pentru a promova normele de securitate de prevenire a riscurilor în 2014 au fost organizate 50 de ședințe de securitate, 4 întruniri în format de mese rotunde/ mese de securitate și 96 de întruniri în format de zile ale tehnicii de securitate cu antreprenorii.

Totodată, pentru siguranța personalului din companii, care ne oferă servicii, li s-au oferit echipament de protecție individuală: 336 de dispozitive antialunecare și 77 de dispozitive ultrasonore contra câinilor. Pentru antreprenori ce prestează servicii de citire a contoarelor au fost organizate cursuri de instruire, a fost realizat un video și un ghid, ambele la tema protecției împotriva atacurilor de câine.

În scopul de a obține un feed-back din teren asupra nivelului de executare a cerințelor de securitate la executarea lucrărilor de întreținere și dezvoltare a rețelelor electrice, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a fost realizat un chestionar în domeniul securității în rândul personalului propriu și cel al antreprenorilor. Rezultatele chestionarului au permis identificarea punctelor slabe în asigurarea securității în teren, colectarea propunerilor de îmbunătățire și elaborarea măsurilor noi de securitate.

Printre activitățile realizate în 2014 în domeniul securității antreprenorilor și furnizorilor, la 14 antreprenori a fost implementat Modelul de securitate al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., au fost realizate o serie de sesiuni formative în domeniul respectării cerințelor de securitate, a tehnologiei executării lucrărilor și executarea lucrărilor cu respectarea cerințelor de calitate și protecție a mediului înconjurător. Cu 62 de furnizori a fost semnat Acordul de aderare la Politica de securitate. De asemenea, se lucrează cu antreprenorii în scopul implementării în activitatea acestora a unor norme ale proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”.

	Tip verificare	Realizat
1.	Observații Preventive de Securitate (în cadrul Normei NT-00032)	430
2.	Inspectări Documentate de Securitate (în cadrul Normei NT-00034)	2.885
3.	Auditări de Securitate, realizate de departamentul Prevenirea Riscurilor	462

Procentul categoriilor importante de produse și servicii pentru care impacturile asupra sănătății și siguranței sunt evaluate în vederea îmbunătățirii [G4-PR1]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. nu dispune de date suficiente pentru a raporta procentul categoriilor importante de produse și servicii pentru care impacturile asupra sănătății și siguranței sunt evaluate în vederea îmbunătățirii.

	2014	2013
Aspect: evaluarea drepturilor omului ale furnizorilor		
a. numărul de furnizori/antreprenori cu anumite neconformități depistate în procesul de omologare/revizuire a categoriilor de omologare privind prevenirea riscurilor laborale (impact asupra drepturilor omului:	7	0
lipsa contractelor de muncă		
lipsa echipamentelor de protecție individuală sau colectivă		
lipsa registrelor de evidență a petrecerii		
cursurilor de instruire a fiecarui angajat		
lipsa asigurărilor personalului		
evaluarea riscurilor aferente locului de muncă		
Neconformitățile depistate la 7 furnizori sunt înlăturate 100% pînă la data limită indicată în „Planul de acțiuni corective”		
b. asigurarea drepturilor omului la antreprenori prin respectarea normelor de prevenire a riscurilor		0
instruirea personalului privind securitatea, ore/an	3.405,50	0
control preventiv înainte de lansarea lucrărilor		0
inspectări documentate de securitate a lucrărilor	2.885	0
auditări de securitate a lucrărilor	462	0
ședințe periodice de securitate cu antreprenorii	50	0
mese de securitate cu personalul antreprenorilor	4	0
zilele tehnicii de securitate cu participarea antreprenorilor	96	0
lecții învățateși note informative despre accidente și incidente expediate la antreprenori	4	0
chestionar în domeniul securității, realizat în randul angajaților antreprenorilor	194	0
implementarea modelului de securitate GNF Moldova la antreprenori	14	0
dotarea personalului antreprenorilor cu EPI:		0
dispozitive antialunecare	336	0
dispozitive ultrasonore contra câinilor	77	0
antreprenori evaluați la îndeplinirea cerințelor legale	14	0
evaluarea riscurilor		
documentația necesară în domeniu SSM (plan de lucru cu personal, registru de evidență a mijloacelor de protecție, registru de verificarea cunoștințelor, registru de petrecerea antrenamentelor, etc.)		
dotarea personalului cu mijloacele de protecție necesară		
examinarea medicală periodică a personalului		



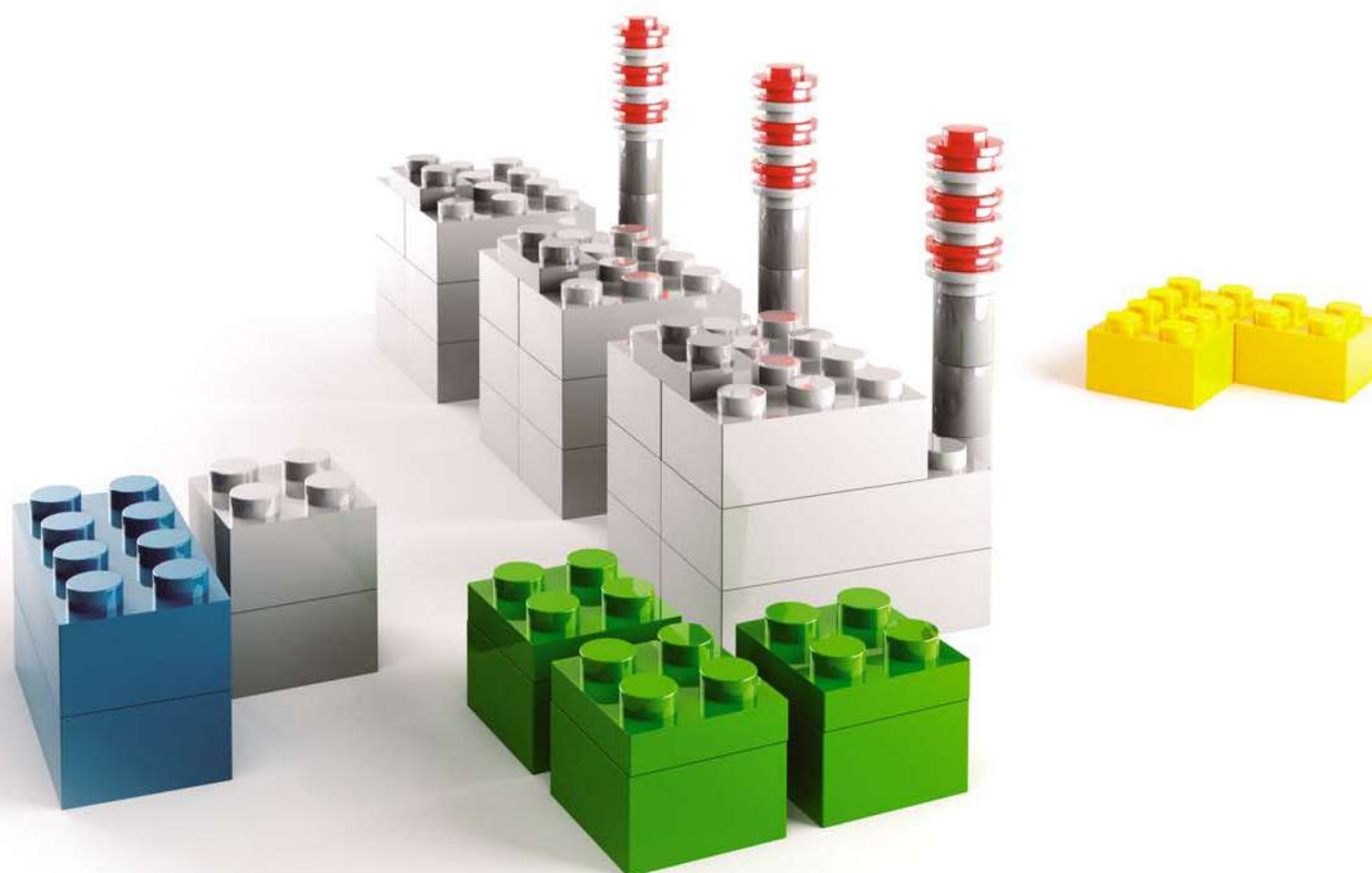
Datele furnizate includ doar contractele model gestionate de Direcția „Achiziții, logistica și calitatea furnizorilor”, nu și pe cele gestionate direct de către alte unități, care în mod comun în 2014 nu au inclus și clauza în cauză. Pentru detalii, a se consulta unitățile respective.

G4-HR11

impact semnificativ, real și potențial negativ de drepturi ale omului în lanțul de aprovizionare și măsurile luate

		2014	2013
Aspect: practicile de securitate			
G4-HR7 procentul personalului de securitate instruit cu privire la politica drepturilor omului sau procedurile care sunt relevante pentru operații	a. raportați procentajul personalului de securitate instruit cu privire la politica drepturilor omului sau procedurile care sunt relevante pentru operații.	100	0
	b. raportați dacă cerințele instructajului de asemenea se aplică organizațiilor terțe care aduc personalul de securitate.		
Aspect: anticorupție			
	Total angajați instruiți cu privire la anticorupție	199	241
	numărul total al membrilor corpului de conducere care au fost instruiți cu privire la anticorupție, detaliat după regiune, persoane	5	7
	procentul membrilor corpului de conducere, care au fost instruiți cu privire la anticorupție, detaliat după regiune, %.	36	50
	numărul total al angajaților, care au fost instruiți cu privire la anticorupție, detaliat după zona angajatului, persoane	194	234
	Zona Chisinău	28	22
	Zona Centru	24	21
	Zona Sud	24	21
	Numărul total al angajaților, care au fost instruiți cu privire la anticorupție, detaliat după categoria angajatului, persoane	199	241
	directori	15	14
	managementul intermediar	153	67
	funcții operative	11	92
	tehnicieni specializați	20	68
G4-SO4 Comunicare și instruire cu privire la politica și procedurile anticorupție	Pocentul angajaților, care au fost instruiți cu privire la anticorupție, detaliat după regiunea angajatului, %		
	Zona Chisinău	35	47
	Zona Centru	14	11
	Zona Sud	18	14
	Procentul angajaților, care au fost instruiți cu privire la anticorupție, detaliat după categoria angajatului, %		
	directori	60	56
	managementul intermediar	88	40
	funcții operative	2	21
	tehnicieni specializați	22	76
	Numărul partenerilor de afaceri care au luat cunoștință cu normele Codului Etic (clauză din contract) *		
	prestarea serviciilor	82	73
	furnizarea bunurilor	178	110

● ● Informații adiționale



Indexul GRI G4 pentru conținut

Eticheta de materialitate pentru
Comunicările Standard Generale



Comunicări standard generale

Comunicări standard generale	Numărul paginii în raport	Asigurare externă
Strategie și analiză		
G4-1		
Profilul organizațional		
G4-3	Coperta internă, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 15-27, 40, 44, 46, 44, 55, 56, 62, 63-67, 70, 73 -75, 78, 79, 80, 81, 83-95, 96, 108, 115-116, 117, 119-126, 134-135, 137, 146	
G4-4	8, 9, 10, 11, 12-26, 60-62, 63-64, 74, 78-79	
G4-5	Coperta internă, 146	
G4-6	4, 14-17	
G4-7	18	
G4-8	18, 19-21	
G4-9	18, 19-21	
G4-10	17, 96	
G4-11	102	
G4-12	14-15, 22	
G4-13	24	
G4-14	83	
G4-15	27, 73	
G4-16	27, 73	
Aspecte și limite materiale identificate		
G4-17	4	
G4-18	4	
G4-19	37-40	
G4-20	41	
G4-21	41	
G4-22	4, 5	
G4-23	4, 5	
Implicarea acționarilor		
G4-24	19	
G4-25	19	
G4-26	35	
G4-27	35	
Profilul raportului		
G4-28	4-5	
G4-29	4-5	
G4-30	4-5	
G4-31	Coperta internă, 146	
G4-32	Coperta internă, 4, 5	
G4-33	Coperta internă, 4	
Conducere		
G4-34	44-45	
Etică și integritate		
G4-56	41-49, 52-54, 130	

Comunicări standard specifice

Comunicări standard specifice	Numărul paginii în raport	Omiteri identificate	Motivele omiterii	Explicația omiterii	Asigurare externă
Categorie: economică					
Aspect material: performanța economică					
G4-DMA	19-26				
G4-EC1	26				p.5
CATEGORIE: MEDIU					
Aspect material: materiale					
G4-DMA	21-26				
G4-EN1	25-26				p.5
Aspect material: energie					
G4-DMA	88, 91, 93				
G4-EN3	94				p.5
Aspect material: apă					
G4-DMA	88				
G4-EN8	93				p.5
Aspect material: biodiversitate					
G4-DMA	91				
G4-EN11	92				p.5
Aspect material: emisii					
G4-DMA	84, 96				
G4-EN15	93				p.5
G4-EN16	93				p.5
Aspect material: ape uzate și deșeuri					
G4-DMA	89				
G4-EN22	93				p.5
G4-EN23	93				p.5
Categorie: social					
Subcategorie: practicile de muncă și munca decentă					
Aspect material: angajare					
G4-DMA	96				
G4-LA1	102				p.5
Aspect material: relațiile de muncă/administrare					
G4-DMA	96				
G4-LA4	101				p.5
Aspect material: sănătatea și siguranța ocupațională					
G4-DMA	105-110				
G4-LA6	112				p.5
Aspect material: instruire și educație					
G4-DMA	99-101				
G4-LA9	101, 103				p.5
G4-LA11	103				p.5

Comunicări standard specifice	Numărul paginii în raport	Omiteri identificate	Motivele omiterii	Explicația omiterii	Asigurare externă
Aspect material: diversitate și oportunități egale					
G4-DMA	101				
G4-LA12	103				p.5
Subcategorie: drepturile omului					
Aspect material: practici de securitate					
G4-DMA	132				
G4-HR7	134				p.5
Aspect material: evaluarea respectării drepturilor omului la furnizori					
G4-DMA	135				
G4-HR11	135				p.5
Subcategorie: societate					
Aspect material: comunități locale					
G4-DMA	116				
G4-SO1	116				p.5
Aspect material: anticorupție					
G4-DMA	132				
G4-SO4	133				p.5
Subcategorie: responsabilitatea cu privire la produs					
Aspect material: sănătatea și siguranța clientului					
G4-DMA	138				
G4-PR1	138				p.5
Aspect material: etichetarea produsului și serviciului					
G4-DMA	66				
G4-PR5	66				p.5
Utilități electrice					
EU-3	67				p.5
EU-4	75,81				p.5
EU-12	78, 81				p.5
EU-15	104				p.5
EU-22	116				p.5

Raport de asigurare KPMG ADVISORY SRL



Raport Independent de Asigurare Limitată pentru Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A.

Am fost angajați de administratorii Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A., întreprindere a grupului Gas Natural Fenosa SDG S.A. ("Societatea") pentru a furniza servicii de asigurare limitată cu privire la indicatorii incluși în Raportul de Responsabilitate Corporativă al Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A., ("Raportul" sau "Raportul de dezvoltare durabilă") pentru anul încheiat la data 31 decembrie 2014:

- Indicatori economici: G4-EC1
- Indicatori de mediu: G4-EN1, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN11, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN22, G4-EN23
- Indicatori pentru forța de muncă: G4-LA1, G4-LA4, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12
- Indicatori privind drepturile omului: G4-HR7, G4-HR11
- Indicatori privind societatea: G4-SO1, G4-SO4
- Indicatori privind responsabilitatea pentru produs: G4-PR1, G4-PR5
- Indicatori specifici pentru sectorul de utilități în domeniul electric: EU3, EU4, EU12, EU13, EU15, EU22

Responsabilitatea conducerii pentru Raport

Conducerea va fi responsabilă pentru: întocmirea și prezentarea Raportului în conformitate cu Ghidul de Raportare G4, opțiunea „partea centrală” (core) și cu Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de Global Reporting Initiative (GRI) astfel cum se indică în secțiunea „Criterii de raportare” a Raportului, pentru informațiile, comunicările și aserțiunile cuprinse în acesta; pentru aplicarea principiilor GRI pentru definirea conținutului (relevanță, incluziunea stakeholderilor, contextul dezvoltării durabile și exhaustivitatea); pentru determinarea obiectivelor Societății cu privire la performanța și raportarea în domeniul dezvoltării durabile, inclusiv pentru identificarea părților interesate, a aspectelor relevante și stabilirea limitelor Raportului; și pentru stabilirea și menținerea unor sisteme corespunzătoare de management al performanțelor și control intern din care derivă informațiile raportate cu privire la responsabilitatea corporativă.

Responsabilitatea noastră

Responsabilitatea noastră este să realizăm un angajament de asigurare limitată și să exprimăm o concluzie pe baza muncii efectuate. Noi am realizat angajamentul nostru în conformitate cu Standardul Internațional privind Angajamentele de Asigurare (ISAE) 3000 Angajamente de Asigurare, altele decât Auditul și Revizuirea Informațiilor Financiare Istorice, emis de Consiliul pentru Standarde de Audit și Asigurare Internaționale.



Acest Standard cere ca noi să respectăm cerințele etice în vigoare, inclusiv cerințele de independență, și să planificăm și să realizăm angajamentul în vederea obținerii unei asigurări limitate că indicatorii din Raport nu cuprind denaturări semnificative.

Un angajament de asigurare limitată cu privire la un raport de dezvoltare durabilă constă în solicitarea de informații, în special din partea persoanelor responsabile pentru pregătirea informațiilor prezentate în raportul de dezvoltare durabilă și în aplicarea procedurilor analitice și a altor proceduri de colectare a probelor, după caz. Aceste proceduri au inclus:

- Cereri de informații adresate conducerii pentru a înțelege procesele I.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. în scopul stabilirii aspectelor semnificative pentru principalele grupuri de părți interesate ale Societății.
- Verificarea includerii aspectelor relevante identificate în cadrul procesului de determinare a conținutului Raportului și a limitelor acestuia.
- Discuții cu membrii conducerii și cu personalul relevant la sediul I.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. și la nivel de unități de lucru selecționate, în legătură cu strategia de dezvoltare durabilă, politicile referitoare la aspecte semnificative și implementarea acestora în cadrul Societății.
- Discuții cu personalul relevant la nivel de organizație, responsabil pentru furnizarea informațiilor conținute în Raport.
- Vizite la amplasamentele filialelor de distribuție din Chișinău și Căușeni, selectate pe baza unei analize de risc, luând în considerare atât criteriile de natură cantitativă cât și calitativă.
- Efectuarea unei comparații pe bază de eșantionare între informațiile prezentate în Raport și informațiile obținute din surse relevante, pentru a stabili dacă toate informațiile relevante din aceste surse au fost incluse în Raport.
- Citirea informațiilor prezentate în Raport pentru a stabili dacă acestea corespund cunoștințelor noastre de ansamblu și experienței pe care o avem, raportat la performanțele în materie de dezvoltare durabilă ale I.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A..
- Verificarea includerii sumelor corecte din situațiile financiare auditate, pentru indicatorii economici.

Un angajament de asigurare limitată are o arie de aplicabilitate semnificativ mai redusă decât un angajament de asigurare rezonabilă sau un audit realizat în conformitate cu Standardele de Audit și Asigurare Internaționale, și în consecință nu ne permite să obținem asigurarea că vom lua la cunoștință toate aspectele semnificative care ar putea fi identificate în cadrul unui angajament de audit sau de asigurare rezonabilă. În consecință, nu exprimăm o opinie de audit sau de asigurare rezonabilă.

Considerăm că probele pe care le-am obținut sunt suficiente și adecvate pentru a constitui o bază pentru concluzia noastră.

Concluzie

Pe baza procedurilor realizate, astfel cum sunt descrise mai sus, nimic nu ne-a atras atenția în sensul de a ne face să credem că indicatorii incluși în Raportul de Responsabilitate Corporativă al I.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. pentru anul încheiat la 31 decembrie 2014 nu sunt prezentați în mod fidel, sub toate aspecte semnificative, în conformitate cu Ghidul de Raportare G4, opțiunea



„partea centrală” (core) și Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de Global Reporting Initiative, astfel cum este descris în secțiunea „Criterii de raportare” din Raport.

Acest raport a fost întocmit pentru Î.C.S. “RED UNION FENOSA” S.A. cu scopul de a asista conducerea să stabilească dacă Societatea a respectat Ghidul de Raportare G4, opțiunea „partea centrală” (core) și Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de Global Reporting Initiative, și nu în vreun alt scop. Raportul nostru de asigurare este destinat exclusiv Î.C.S. “RED UNION FENOSA” S.A. în conformitate cu termenii angajamentului nostru. Nu acceptăm și nu ne asumăm responsabilitatea decât față de Societate, pentru acest raport de asigurare limitată și pentru concluziile formate.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'G. D.', written over a horizontal line.

KPMG Advisory SRL

21 Septembrie 2015

București



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 Gas Natural Fenosa în Moldova în materie de RSC:

Deloc interesant ☐ Puțin interesant ☐ Interesant ☐ Foarte interesant ☐

3. Consider că informația prezentată poate fi apreciată cum urmează:

	Excelentă	Bună	Suficientă	Proastă	Foarte proastă
DESPRE ACEST RAPORT					
DECLARAȚIA PREȘEDINTELUI					
DECLARAȚIA COUNTRY MANAGERULUI					
PROFIL					
STRATEGIA GAS NATURAL FENOSA					
GUVERNAREA CORPORATIVĂ					
POLITICA DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ					
ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ					
Orientare către client					
Angajament pentru rezultate					
Mediul înconjurător					
Interes pentru persoane					
Securitate și sănătate					
Angajament față de societate					
Integritate					
Indexul GRI G4 pentru conținut					
RAPORT DE ASIGURARE KPMG ADVISORY SRL					

Comentarii și sugestii:

Informații

Nume, prenume:

Organizație/instituție

Date de contact:

În relația Dvs. cu Gas Natural Fenosa în Moldova vă identificați ca:

Acționar ☐ Consumator ☐ Furnizor ☐ Angajat ☐ Definiți altele



Codul etic

http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/codigo_etico_rumano.pdf

Politica drepturilor omului

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

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

[G4-31]

1. la următoarea adresă poștală:

**Departamentul Relații externe
și comunicare**

Î.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A.

str. Andrei Doga nr.4,
MD-2024 or.Chîșinău
Republica Moldova.

2. prin fax:

+373 22 43 16 75

3. sau la adresa de e-mail:

comunicare@ufmoldova.com



www.gasnaturalfenosa.com