

Raport de responsabilitate corporativă **2015**

gasNatural fenosa



Antonio Antón Hurtado.
Situații complementare.
2002.
103 x 183 cm (poliptic, 13 unități).
Vopsea acrilică pe pânză.
Muzeul de Artă contemporană (MAC) al Gas Natural Fenosa.

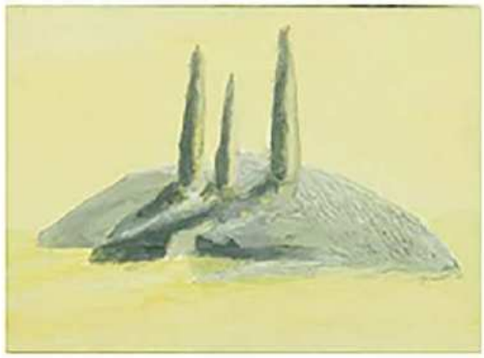
Acest raport reproduce opere de artă din colecția Muzeului de Artă contemporană (MAC) al Gas Natural Fenosa. Accesează pagina web prin scanarea acestui cod QR cu telefonul mobil.





















Raport de responsabilitate corporativă **2015**

gasNatural fenosa



Raport de responsabilitate corporativă **2015**

Cuprins

Despre acest raport 6

- Procesul de elaborare 8
- Identificarea aspectelor materiale 10
- Validarea internă a aspectelor materiale 10
- Asigurarea externă 11
- Lista abrevierilor folosite 12
- Declarația country managerului 14

Profil 16

- Gas Natural Fenosa în lume 18
- Gas Natural Fenosa în Moldova 23

Politica de responsabilitate corporativă 33

- Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă 34
- Gestiunea responsabilității corporative 35
- Comisia Codului etic 36
- Politica privind Drepturile Omului 37
- Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova 39

Sistemul corporativ de gestionare a riscului 42

- Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa 44
- O gestionare integrată 45



Angajamente de responsabilitate corporativă 46

- Excelență în servicii 48
- Angajament pentru rezultate 56
- Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător 60
- Interes pentru persoane 76
- Securitate și sănătate 90
- Lanț de distribuție responsabil 100
- Angajament social 102
- Integritate și transparență 112

Informații adiționale 118

- Indexul GRI G4 pentru conținut 120
- Raport de asigurare KPMG ADVISORY SRL 124
- Sondaj 128

Acest raport reproduce opere de artă din colecția Muzeului de Artă contemporană (MAC) al Gas Natural Fenosa. Accesează pagina web prin scanarea acestui cod QR cu telefonul mobil.



Despre acest raport

[G4-17], [G4-18], [G4-22], [G4-23], [G4-28], [G4-29], [G4-30]

Procesul de elaborare 8

Identificarea aspectelor materiale 10

Validarea internă a aspectelor materiale 10

Asigurarea externă 11

Lista abrevierilor folosite 12

Declarația country managerului 14



Yago Hortal.
KL44.
200 x 250 cm.
Ulei pe pânză.
Muzeul de Artă contemporană (MAC) al Gas Natural Fenosa.

Procesul de elaborare

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

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

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



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

Informațiile care au fost incluse in prezentul raport au fost selectate și prioritizate luând in 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 Gas Natural Fenosa în Moldova pentru perioada de raportare 01.01.2015 - 31.12.2015. Raportul include informații ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova unde Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. își desfășoară activitățile. Dacă nu este specificat altfel, orice mențiune referitoare la Gas Natural Fenosa în Moldova din cadrul acestui Raport trebuie interpretată ca fiind prezentată colectiv pentru ambele societăți: Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. Intenționăm să menținem decizia de a 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 corporativa a Gas Natural Fenosa.

Opțiunea în concordanță

[G4-32]

Informațiile incluse în acest raport se consideră a fi suficiente pentru domeniul de aplicare, acoperire și perioada de raportare. De asemenea, nu au fost omise informații relevante cu privire la grupurile țintă ale Gas Natural Fenosa în Moldova.

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



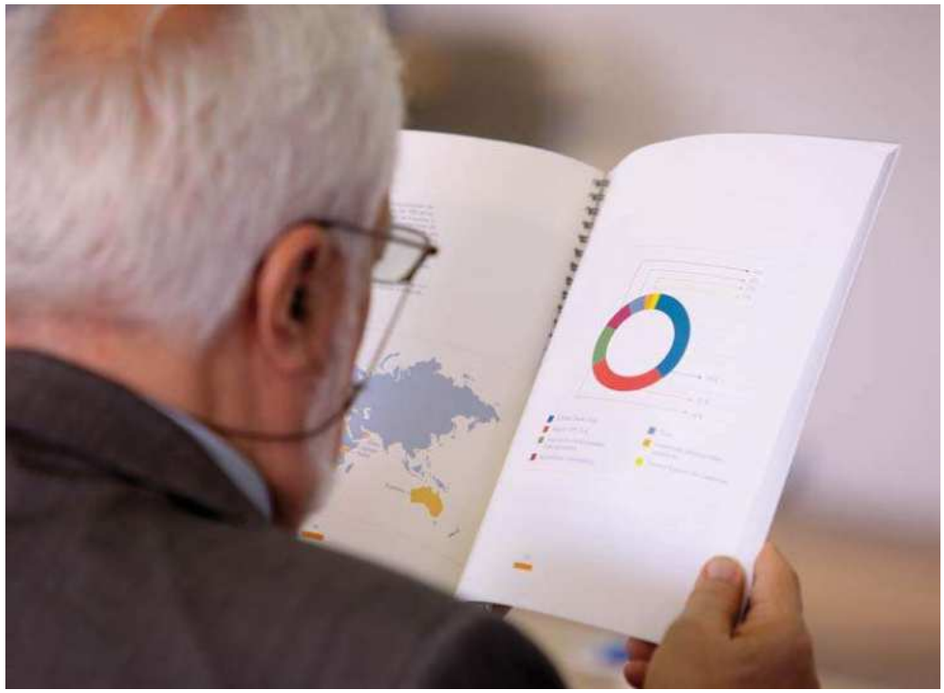
Limitări

[G4-17], [G4-18], [G4-22], [G4-23], [G4-28], [G4-29], [G4-30]

Informația prezentată pentru anul 2015 este reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2014 de Î.C.S Red Union Fenosa S.A. Aceasta reflectă activitatea și procesele Gas Natural Fenosa în Moldova, reprezentată de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa în Moldova Furnizare Energie S.R.L., în Republica Moldova, dar prezintă și unele informații de bază ale Grupului. Pentru datele incluse în raportul anterior nu au fost efectuate rectificări.

Calitatea informațiilor incluse în raport

Raportul prezintă în mod clar aspectele pozitive și negative ale performanței organizaționale în anul 2015 față de anul 2014. 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 Gas Natural Fenosa în Moldova. Pentru a sistematiza sau a pune în evidență unele informații am inclus tabele, grafice, poze.



Identificarea aspectelor materiale

[G4-25]

Gas Natural Fenosa în Moldova, la elaborarea prezentului raport de responsabilitate corporativă, aplică pentru al doilea an consecutiv metodologia Global Reporting Initiative pentru definirea conținutului raportului, respectând criteriile, principiile și conținuturile definite în cadrul Ghidului GRI G4.

În acest ciclu de raportare (2016 pentru performanța din 2015) nu a fost făcut un nou studiu de materialitate, așa cum aceasta se face o dată la doi ani, iar datele comunicate în prezentul raport au fost incluse în conformitate cu analiza efectuată pentru raportul anterior (2014). Pentru următorul raport ne propunem sa aprofundăm această analiză prin derularea unor sesiuni consultative cu părțile noastre interesate, în special cu cele din exteriorul societății, astfel încât sa putem identifica dacă există aspecte ale operațiunilor noastre ce au un impact major, negativ sau pozitiv, asupra acestora. Apreciem relația pe care o avem cu comunitățile în care operam și ne dorim ca acest parteneriat să fie unul de durată, benefic pentru ambele părți

Validarea internă a aspectelor materiale

[G4-20], [G4-24], [G4-25]

Validarea internă s-a realizat prin intermediul reuniunilor cu responsabilii afacerilor care au permis identificarea riscurilor după instalație și arie geografică. Concret, au participat următoarele domenii/departamente:

1. Relații externe și comunicare
2. Comercial (deservirea clienților)
3. Achiziții
4. Planificare
5. Audit Intern, Conformitate și Control
6. Mediul înconjurător
7. Persoane, organizare și cultura
8. Reglementare
9. Securitate și sănătate în muncă

Selectarea acestor domenii corespunde identificării temelor de discutat, după consultările cu experții în energie și reglementare.

Asigurarea externă

[G4-33]

Veridicitatea informațiilor din acest raport derivă din politicile și procedurile incluse în sistemele de control intern ale Gas Natural Fenosa și ale Gas Natural Fenosa în Moldova 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, Gas Natural Fenosa în Moldova 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 GRI 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.

Termenul „Gas Natural Fenosa în Moldova" definește colectiv cele doua societăți din Moldova ale grupului spaniol Gas Natural Fenosa: Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Termenii „Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.", „Red Union Fenosa", „întreprinderea locală de distribuție", „distribuitor privat de energie electrică", „întreprinderea spaniolă de distribuție" se folosesc cu referire la Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., entitate de distribuție a energiei electrice la tarife reglementate în Republica Moldova, parte a întreprinderii multinaționale Gas Natural Fenosa.

Termenii „Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L." și „Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L." se referă la entitatea, parte a întreprinderii multinaționale Gas Natural Fenosa, „Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.", ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova.

Termenii „consumator" și „client" se referă la beneficiarii produsului și serviciilor prestate de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Lista abrevierilor folosite

aFLORA	program de facilitare a incluziunii în mediul unic al diversității a angajaților cu nevoi speciale;
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;
AmCham	Camera Americană de Comerț din Republica Moldova;
AMMB	Asociația Moldovenilor din Marea Britanie;
AO	Asociație Obștească;
APDE	Asociația Patronală din Domeniul Energetic;
BOL	brigadă operativă locală;
CAP	Serviciul de Calitate a Produselor;
CCI	Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova;
CERSM	Centrala Electrică Regională de stat Moldovenească;
CHE	centrală hidroelectrică;
CO2	bioxid de carbon;
CSI	Comunitatea Statelor Independente;
CSSM	Comitetul de securitate și sănătate în muncă;
DataGob	Inter-American Development Bank//Banca Interamericană de Dezvoltare;
eLo	engl.: eLearning Office, rom.: instruire virtuală (vă propunem: instruire on-line);
ENABLON	sistem de raportare a indicatorilor și obiectivelor de mediu, securitate și sănătate în muncă;
EPI	echipament de protecție individuală
EPI	The Environmental Performance Index; Indexul Performanței de Mediu;
GES	gaze cu efect de seră;
GNL	gaz natural lichefiat;
IDL	inspectări documentate a lucrărilor;
ILO	International Labour Organization;
IVR	engl.: interactive voice response, rom.: răspuns vocal interactiv;
Î.C.S.	întreprindere cu capital străin;
KPMG	compania ce a emis raportul de asigurare independentă;
LEA	linii electrice aeriene;
LEC	linii electrice în cablu;
Lider	angajat, care are în subordine personal al companiei, sau gestionează activitățile antreprenorilor;
MAI	Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova;
MID	midstream;
NHE Costești	nodul hidroenergetic Costești;
OCA	Planul de Eficiență a Costurilor;
OCDE	Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică;
OIM	Organizația Internațională a Muncii, (ILO*);
OPS	observații preventive de securitate;
OT24H	serviciu telefonic 24 din 24 de ore;
PNUD	Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare;
RSC	responsabilitate social corporativă;

S.A.	societate pe acțiuni;
SAVIA	program de dezvoltare a angajaților; în română „sevă”;
SERA	sistem de identificare și evaluare a riscurilor de mediu în instalațiile electrice;
SGDoc	sistem de gestiune documentelor;
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;
tCO2eq	tone de bioxid de carbon echivalent;
The Heritage Foundation	Fundația Heritage; fondata 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;
The Wall Street Journal	cotidian internațional în limba engleză, cu un accent special pe domeniul comercial și economic;
THEMIS	aplicație pentru identificarea și evaluarea cerințelor legale în domeniul mediului ambiant, securității și sănătății în muncă;
TÎ	tensiune înaltă;
TJ	tensiune joasă;
TM	tensiune medie;
UMAS	unități de mediu specifice pentru evaluarea aspectelor de mediu;
UP	upstream;
USDS	US Department of State; Departamentul de Stat al Statelor Unite;
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.



Declarația country managerului

[G4-1], [G4-4]

Vă prezint cel de-al patrulea Raport de Responsabilitate corporativă al celui mai mare distribuitor de energie electrică din ţara noastră, subdiviziunilor din Moldova ale Grupului energetic integrat din Spania, Gas Natural Fenosa. Subdiviziunile, deoarece în anul 2015, un an aniversar pentru Gas Natural Fenosa în Moldova, am satisfăcut o cerinţă legală, ce derivă din transpunerea în Moldova a Directivelor Uniunii Europene și care au avut scopul de a asigura un cadru competitiv și transparent în sectorul energetic al ţării. Astfel, a avut loc divizarea proceselor de distribuție și comercializare, iar la 1 ianuarie 2015 am început să activăm ca două entități separate, acestea fiind Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. Grație efortului și dedicației tuturora, am reușit să depășim cu succes această provocare.

O altă provocare ce a marcat activitatea noastră în Moldova în anul 2015 a fost deficiența tarifară, prin lipsa de resurse suficiente pentru a suporta costul energiei electrice procurate de la furnizori din cauza neactualizării tarifelor la energia electrică. Un pas important l-a constituit ajustarea tarifelor în medie cu 37%, care, deși a fost supusă unei suspendări temporare, inițiată încă din august, dar care și-a produs efectul din septembrie, prin reactivarea sa în noiembrie ne-a permis să dispunem de fonduri suficiente pentru a achita facturile curente de la furnizorii de energie.

Neactualizarea tarifelor din mai 2012 până în noiembrie 2015 s-a soldat cu acumularea unui enorm deficit tarifar de circa 90 de milioane de dolari, care în mod evident a limitat drastic capacitatea financiară a întreprinderilor noastre și a condus, printre altele, la reducerea considerabilă a investițiilor în renovarea și modernizarea rețelelor electrice.

În pofida acestor dificultăți am reușit să avansăm în plan operativ. În ceea ce privește calitatea furnizării s-a îmbunătățit indicatorul SAIDI (durata medie anuală a întreruperilor per client) cu 2,4 ore sau cu circa 35% față de anul precedent datorită eficientizării inspectărilor instalațiilor electrice în teren, care în prezent se desfășoară cu ajutorul unor tablete electronice pentru înregistrarea neconformităților detectate, și prioritizării eforturilor și lucrului pe liniile aeriene de tensiune medie. Un alt aspect în care am avansat vizibil este reducerea pierderilor de energie, unde am înregistrat o diminuare anuală de un 1,30 puncte procentuale (8,15 vs 9,45).

Domeniul securității și sănătății reprezintă un alt obiectiv strategic al culturii Gas Natural Fenosa în Moldova. În anul 2015 am continuat proiectul de securitate și sănătate lansat la nivel de grup doi ani în urmă și am extins aria acestuia prin desfășurarea campaniilor externe de promovare a securității electrice în rândul antreprenorilor, precum și a întregii societăți cu scopul prevenirii pericolelor și riscurilor de accidentare în acest domeniu.

În 2015 ne-am concentrat eforturile zilnice pentru a cunoaște și a satisface nevoile clienților noștri. Clientul a devenit centrul tuturor activităților noastre, fiecare dintre angajați având misiunea de a lucra datorită lui și pentru acesta. Am lucrat astfel încât clientul final să fie mulţumit de bunurile și serviciile pe care i le oferă Gas Natural Fenosa în Moldova.

Oferind un serviciu fundamental pentru cetățeni și pentru dezvoltarea economică și socială a țării întreprinderilor noastre le revine un rol important în societate, de aceea, responsabilitatea socială reprezintă una din prioritățile strategice ale Gas Natural Fenosa în Moldova. Tocmai pentru a cunoaște mai bine multitudinea de acțiuni ce au ca scop susținerea comunității, recomand să studiați datele prezentului raport.

Veți cunoaște principiile noastre de etică și integritate, 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.

Determinarea cu care am promovat deziderateле noastre de calitate, transparență și responsabilitate, cele mai bune practici de gestionare a resurselor umane, care, în consecință, asigură performanța companiei, a inclus Gas Natural Fenosa în Moldova pentru al șaptelea 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.

Alte două mențiuni prestigioase le-am obținut în cadrul concursului „Marca Comercială a anului": Premiul Mare „Mercurul de Aur" cu nominalizarea „Marcă consacrată" la categoria „Produse și servicii în domeniul energeticii și construcțiilor" și diplomă de confirmare a deținerii „Premiului pentru realizări în domeniul calității", concursul fiind 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.

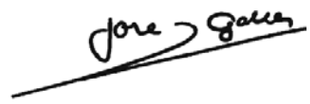
În cadrul primei ediții a Galei Angajatorilor Remarcabili, organizat de Centrul de Asistență Juridică pentru Persoane cu Dizabilități în colaborare cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și alte instituții guvernamentale și ONG-uri, am primit trofeul „RemarcAbilitatea" pentru promovarea modelelor inovative de integrare în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități.

Grație proiectului „Ziua Solidară" 14 tineri din familii social vulnerabile din țara noastră au avut șansa să se înscrie la o facultate, ceea ce le va asigura o specialitate și un viitor demn, la care contribuim an de an împreună cu angajații Gas Natural Fenosa în Moldova.

Îmi exprim recunoștința față de munca și dedicația tuturor acelora care au participat la elaborarea și publicarea Raportului de responsabilitate corporativă pentru anul 2015 al Gas Natural Fenosa în Moldova. Fie individual, fie în echipă, au susținut decizia întreprinderilor noastre de a-și comunica activitățile în acest domeniu, fiind astfel promotorii realizărilor noastre din perspectiva angajamentului de a continua să contribuim zi de zi la dezvoltarea economică, de a evolua și genera valoare pe termen lung atât pentru companie cât și pentru comunitățile în care operăm

Raportul include indicatorii referitori la activitatea desfășurată de întreprindere în Republica Moldova în 2015 în corespundere cu cerințele Ghidului GRI G4, inclusiv cu Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, fiind al doilea an când raportăm în corespundere cu acest ghid și astfel Gas Natural Fenosa în Moldova fiind prima companie din țară care raportează conform acestor cerințe, care pun accentul pe transparență și responsabilitate și reprezintă standardul de aur în acest domeniu la nivel mondial.

În anul 2016 vom avea oportunitatea de a face față unor provocări noi și de a continua să îmbunătățim serviciul oferit clientului nostru, care este cel mai important „șef"pentru noi și rațiunea noastră de a fi.



Jose Luis Gomez Pascual
Country manager
Administrator

Raport de responsabilitate corporativă **2015**

Profil

Gas Natural Fenosa în lume 18

Gas Natural Fenosa în Moldova 23



Adolfo Schlosser.
Apus.
2002.
61 x 50 cm.
Fotografie alb-negru, hârtie.
Muzeul de Artă contemporană (MAC) al Gas Natural Fenosa.



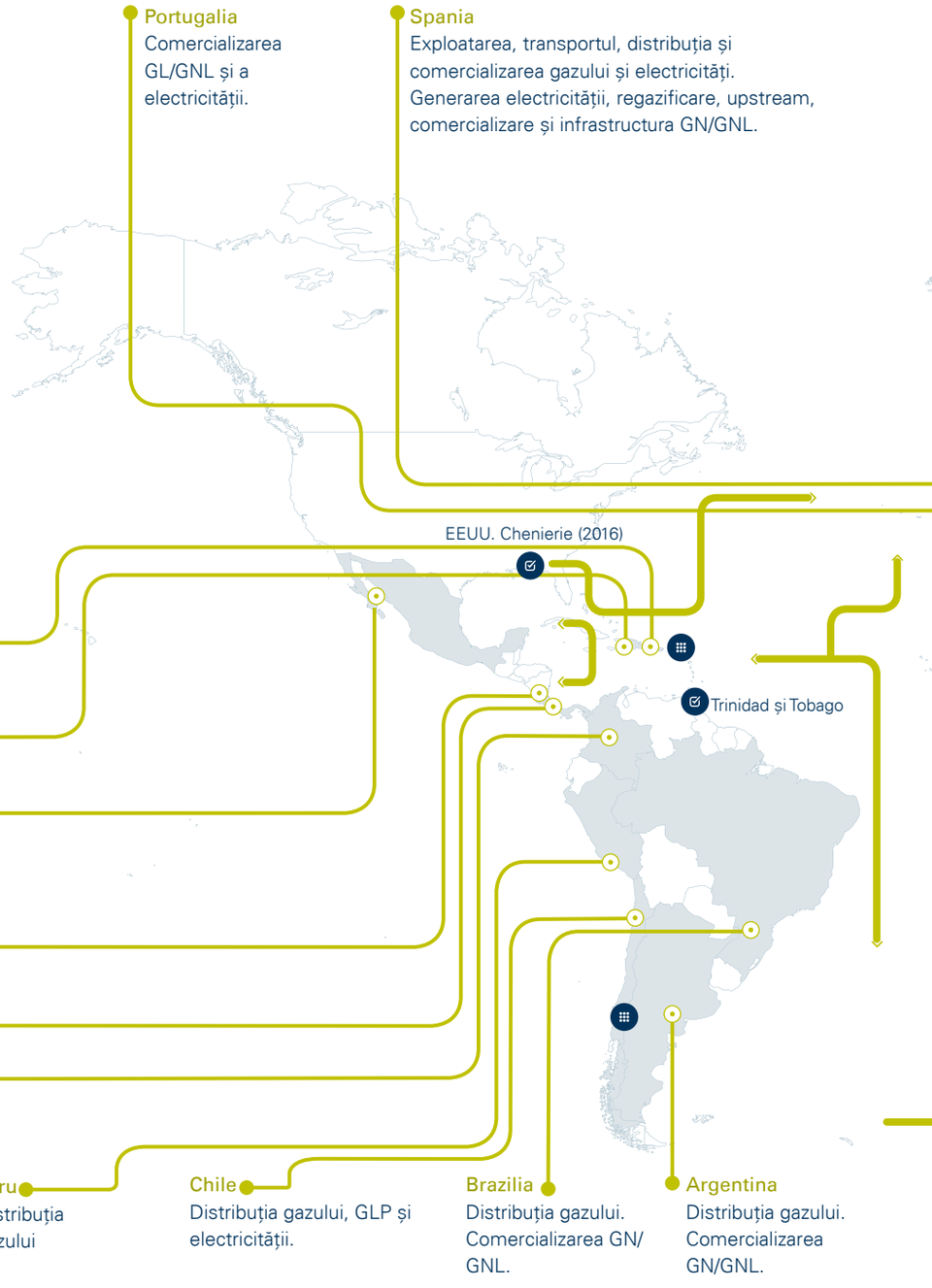
402

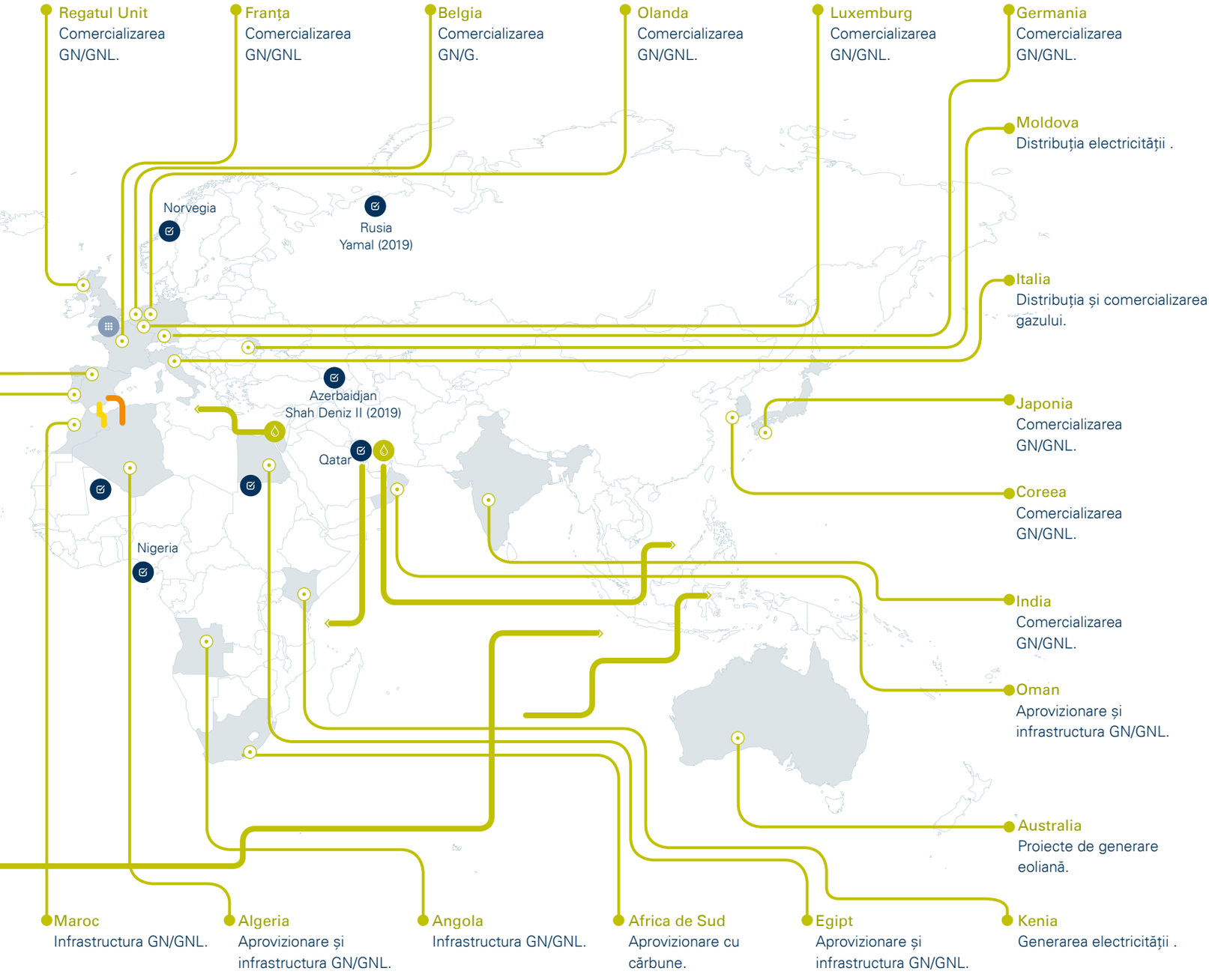
Gas Natural Fenosa în lume

[G4-4]

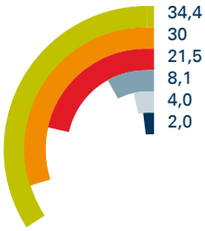
Gas Natural Fenosa este prezentă în peste treizeci de țări cu 23 de milioane de clienți și mai mult de 50% dintre angajații săi lucrând în alte arii geografice, în afara hotarelor Spaniei. Prezența internațională a companiei îi asigură o poziție privilegiată pentru captarea creșterii noilor regiuni în proces de dezvoltare economică, ceea ce o transformă în unul din principalii operatori din lume.

- Flux de gaz.
- Fabrică de lichefiere.
- Fabrică proprie de regazificare.
- Plaformă pentru regazificare închiriată.
- Contracte de gaz pe termen lung.
- Gazoduct Europa – Magreb (EMPL).
- Gazoduct Medgaz.




Regatul Unit
Comercializarea GN/GNL.
Franța
Comercializarea GN/GNL
Belgia
Comercializarea GN/G.
Olanda
Comercializarea GN/GNL.
Luxemburg
Comercializarea GN/GNL.
Germania
Comercializarea GN/GNL.
Moldova
Distribuția electricității .
Norvegia
Rusia
Yamal (2019)
Italia
Distribuția și comercializarea gazului.
Azerbaidjan
Shah Deniz II (2019)
Qatar
Japonia
Comercializarea GN/GNL.
Coreea
Comercializarea GN/GNL.
Nigeria
India
Comercializarea GN/GNL.
Oman
Aprovizionare și infrastructura GN/GNL.
Australia
Proiecte de generare eoliană.
Maroc
Infrastructura GN/GNL.
Algeria
Aprovizionare și infrastructura GN/GNL.
Angola
Infrastructura GN/GNL.
Africa de Sud
Aprovizionare cu cărbune.
Egipt
Aprovizionare și infrastructura GN/GNL.
Kenia
Generarea electricității .

Acționarii și investițiile Gas Natural Fenosa (%)



- Grupul la Caixa
- Grupul la Repsol
- Investitori instituționali internaționali
- Minoritari
- Sonatrach
- Investitori instituționali spanioli

Principalii indicatori ai Gas Natural Fenosa

Operație	2015	2014
Volumul de gaz comercializat în distribuție (GWh)	473.831	424.290
Transport de gaz/EMPL (GWh)	112.861	120.558
Puncte de distribuție a gazului (mii)	13.172	12.869
Puncte de furnizare/distribuție energie electrică (mii)	10.622	10.415
Rețeaua de distributie a gazului (km)	138.219	135.113
Lungimea liniilor de distribuție și transportare a energiei electrice (km)	302.705	228.808
Energia electrică generată (GWh)	49.548	48.282

Personal	2015	2014
Numărul de angajați	20.641	22.652

Date financiare (milioane de euro)	2015*	2014
Suma netă a cifrei de afacere	26.015	24.742
Beneficiul operativ brut (Ebitda)	5.264	4.853
Rezultatul din exploatare	2.082	3.190
Investiții totale	1.502	4.389
Venitul net	933	1.462

Date pentru acțiune (euro per acțiune)	2015	2014
Cotație la 31 decembrie	18,82	20,81
Beneficiu	1,57	1,46

*Cifrele din 2014 și 2015 sunt reexprimate din cauza încetării afacerii GLP în Chile, fără a avea impact la rezultatul net.

Notă: din 1 ianuarie 2014 prin aplicarea obligatorie a NIIF 11 „acorduri comune" se realizează schimbarea metodei de consolidare aplicabile, de bază, la Union Fenosa Gas, Ecoelectrica (centrală cu ciclu combinat aflată în Puerto Rico), Nueva Generadora del Sur (centrală cu ciclu combinat aflată în Spania) diferite societăți comune care exploatează instalațiile de generare renovabilă și cogenerare în Spania și care s-au consolidat prin metoda de participare în loc de metoda de integrare proporțională.

Aplicarea acestor norme a presupus reexprimarea, pentru comparație, a bilanțului la 1 ianuarie 2013 și la 31 decembrie 2013 și a contului de pierderi și câștiguri din 2013, fapt care afectează și anumite proporții financiare.

Un model de afaceri competitiv și integrat

Gas Natural Fenosa este o companie integrată de gaz și electricitate, modelul de afaceri al căreia se sprijină pe patru piloni fundamentali:

1. Să fie un operator „Best in class" în distribuția și vânzarea energiei.
2. Să dispună de un parc de generare eficient și diversificat, care să permită gestionarea competitivă a resurselor naturale disponibile.
3. Să aibă o poziționare solidă internațională, cu ample perspective de dezvoltare.
4. Să aibă o echipă angajată și cu experiență solidă în afaceri.

Afacerea Gas Natural Fenosa se centrează pe ciclul de viață complet al gazului, de la aprovizionare până la comercializare, și pe generarea, distribuția și comercializarea electricității, activități care contribuie cu mai mult de 97% la EBITDA al companiei. La acestea se adaugă alte domenii de comerț, așa ca trading pe piețele de gaz și electricitate, prestarea serviciilor de operare și întreținere a instalațiilor, a serviciilor de inginerie și construcție a instalațiilor energetice și exploatarea minei de cărbune Savmore.

Strategia Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa a prezentat, în 2013, revizuirea liniilor strategice ale companiei pentru perioada 2013-2015, și o viziune strategică până în 2017, cu scopul de a le ajusta, după criterii realiste și obiective realizabile, la contextul macroeconomic și energetic actual.

Revizuirea planului strategic al Gas Natural Fenosa s-a realizat după îndeplinirea obiectivelor în 2012, ceea ce demonstrează soliditatea companiei și credibilitatea pe care Gas Natural Fenosa o oferă pieții, în ciuda unui context economic și regulator neprietenos.

Liniile strategice ale Gas Natural Fenosa pentru perioada 2013-2015 s-au centrat pe:

1. Executarea planurilor de eficiență a costurilor, principalele domenii afectate fiind operarea, întreținerea, comercializarea și corporația.
2. Gestionarea fiecărei linii de comerț conform condițiilor pieții și situației regulatorii.
3. Gestionarea portofoliilor de comerț conform viziunii sale strategice, prin intermediul reevaluării continue a acestora.

Obiectivele realizate ale Planului strategic 2013-2015

Obiectiv	Rezultat
Ebitda mai mare de 5.000 milioane de euro	Ebitda de 5.264 milioane de euro
Venit net aproape de 1.500 milioane de euro	Venit net de 1.502 milioane de euro
Datorie netă / ebitda aproape de 3,0 ori	Datorie netă / ebitda de 3,0 ori
Payout al dividendelor de până la 62%	Payout al dividendeior de 62,1%

Prezența în indici de investiție social responsabilă

Investiția social responsabilă este aceea care, împreună cu aspectele financiare tradiționale, include în deciziile sale de selectare a portofoliilor criterii cu caracter social, ambiental, etic și de bună conducere.

De zece ani, Gas Natural Fenosa a făcut parte, neîntrerupt, din Dow Jones Sustainability Index (DJSI). În 2015, compania a fost distinsă ca lider în sectorul Utilități (gaz, electricitate și apă) și adăugător, a continuat să fie, timp de patru ani consecutiv, lider al sectorului Distribuție Gaz (Gas Utilities), având punctaje înalte în aspectele precum Codul conduitei, Schimbări climatice, Cetățenie corporativă, Politica de apărare a competenței și Practici de muncă și drepturile omului. Astfel, a fost inclusă, pentru a zecea oară, în varianta europeană a indicelui, DJSI Europe.

În același mod, Gas Natural Fenosa a menținut, pentru al paisprezecelea an consecutiv, prezența sa în FTSE4Good, la care aparține de la începuturile acestuia, din 2001.

În 2015, Gas Natural Fenosa și-a menținut prezența în alți indici de sustenabilitate așa ca indicii Ethibel Sustainability Index Excellence Europe, STOXX ESG Leaders Indices și Euronext Vigeo, din care compania face parte din variantele World 120, Europe 120 și Eurozone 120, ceea ce o situează ca una din cele 120 întreprinderi lider în durabilitate din America, Asia-Pacific și Europa.

Gas Natural Fenosa, lider sectorial în Dow Jones Sustainability Index

În Anuarul de sustenabilitate 2016 al RobecoSAM, Gas Natural Fenosa a fost calificată drept Industry Leader al sectorului Utilities (gaz, electricitate și apă), distincție care o recunoaște drept companie cu punctajul cel mai mare, și astfel, ca cea mai pregătită de a profita de posibilități și a manevra riscurile derivate din dezvoltarea economică. Adăugător, a fost distinsă cu categoria Gold Class la sectorul Distribuție Gaz (Gas Utilities).

ROBECOSAM Sustainability Award Industry Leader 2016

ROBECOSAM Sustainability Award Industry Leader 2016

Adăugător, Gas Natural Fenosa a fost în 2016 Industry Mover al sectorului Distribuție Gaz (Gas Utilities), crescând de la 86 puncte în 2014 la 89 puncte în 2015. Acest an a fost primul în care RobecoSAM a ales, din 15% din companiile cu punctajul cel mai bun din fiecare sector, Industry Mover. Această calificare pune în evidență compania care a obținut cele mai bune îmbunătățiri proporționale în dezvoltarea sa în durabilitate în ultimul an.

ROBECOSAM Sustainability Award Industry Mover 2016

Compania, de asemenea, face parte din MSCI Global Climate Index, care include companii lider în diminuarea factorilor care contribuie la schimbarea climatică pe termen lung și scurt.

Prezența în acești indici de durabilitate pune în valoare efortul realizat de către companie în materie de responsabilitate corporativă și transparență informativă și implică o recunoaștere externă a bunei evoluții ale activităților sale în această materie.

Gas Natural Fenosa în Moldova

[G4-6], [G4-7], G4-17], [G4-DMA]
(performanța economică)



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

În anul 2008, cele trei întreprinderi de distribuție moldovenești au fuzionat formând Î.C.S. „Red Union Fenosa"S.A.

Adițional, într-un proces inițiat în iulie 2008 și încheiat în septembrie 2009, Union Fenosa fuzionează prin absorbție cu Gas Natural, fiind creat grupul Gas Natural Fenosa cu denumirea socială Gas Natural SDG, S.L., care este o mare companie de profil energetic și cu vaste activități pe plan mondial. Întreprinderea furnizoare de energie electrică din Republica Moldova continuă să facă parte din grupul internațional Gas Natural Fenosa, rezultat în urma fuziunii. Marca comercială Gas Natural Fenosa a fost lansată în țara noastră pe data de 10 mai 2011.

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

În 2015 Gas Natural Fenosa în Moldova a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

Pe parcursul activității sale în Republica Moldova, Gas Natural Fenosa, fiind o companie reglementată pe piața energetică, întotdeauna a răspuns exigențelor cadrului regulator din țară, inclusiv prin efectuarea investițiilor de peste 2,7 mlrd. lei pentru reabilitarea și modernizarea infrastructurii în vederea asigurării bunului nivel al calității serviciilor, astfel contribuind la dezvoltarea economică a țării.

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

Principalii indicatori de performanță ai Gas Natural Fenosa în Moldova

În ceea ce privește piața din Republica Moldova, cele două întreprinderi ale Gas Natural Fenosa asigură 70% din sectorul de distribuție și furnizare a energiei electrice la nivel de țară.

Gas Natural Fenosa Internacional S.A. deține 100% din participații la capitalul social al Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. și Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L.

Locații în care își desfășoară activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova (2015)

[G4-8], [G4-9]

Sectorul	Filiala	Suprafața, km²	Populația, pers.	Numărul locurilor de consum (NLC)
Anenii Noi	Anenii Noi	887	83.400	30.444
	Căușeni	1.311	91.300	32.949
	Ștefan Vodă	998	71.000	28.718
	Hîncești	1.472	121.200	46.489
	Ialoveni	771	84.500	30.313
	TOTAL	**5.439**	**451.400**	**168.913**
Orhei	Orhei	1.228	125.400	48.627
	Telenești	849	73.100	26.940
	Criuleni	688	73.700	32.087
	Strășeni	730	92.100	35.166
	Nisporeni	629	66.100	24.176
	Călărași	754	78.500	26.696
	TOTAL	**4.878**	**508.900**	**193.692**
Sud	Comrat	854	67.000	26.683
	Ciadîr Lunga	657	63.415	23.404
	Taraclia	674	44.000	13.423
	Vulcănești	334	24.543	20.665
	Cahul	1.545	124.700	30.717
	Cimișlia	924	60.800	23.217
	Basarabeasca	295	28.700	11.389
	Cantemir	868	62.300	20.118
	Leova	765	53.200	19.335
	TOTAL	**6.916**	**528.658**	**188.951**
Chișinău	mun.Chișinău	572	779.800	348.317
TOTAL: 31/12/2015		**17.804**	**2.268.758**	**899.873**



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

Principalii indicatori ai Gas Natural Fenosa în Moldova [G4-10]

Operație	2015	2014
Vânzări electricitate (GWh)	2.684	2.626
Locuri de consum (nr)	867.218	856.489
Populație în aria de acoperire (mln.):	2,3	2,3
Facturare (GWh):	2.684	2.626
Rețele de distribuție (km)	34.864,96	34.720
Nivel tensiune (kV):	0,4-110	0,4-110
Linii aeriene (LEA, km):	31.670,70	31.561,85
Linii în cablu (LEC, km):	3.194,26	3.157,99
Centre de transformare (n):	9.064	9.044

Personal	2015	2014
Numărul de angajați, persoane	727	736
Numărul de angajați, beneficiari ai Contractului Colectiv de Muncă	701	709
femei	198	204
bărbați	503	505
% angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de munca pe anii 2013-2017	95,89	96,33
% femei	95,59	95,77
% bărbați	95,76	96,56

Date financiare, MDL	2015	2014
Cifra de afaceri	6.510.792.707	4.374.114.127
Beneficiul operativ brut (EBITDA)	907.213.625	672.916.467
Profit din operațiuni	725.090.380	455.968.414
Investiții date în exploatare	173.323.202	264.233.542
Dividende	29.901.690	184.215.597

Indicatori GRI G4 [G4-EC1]

Valoare economică directă generată și distribuită [G4-EC1], MDL

	2015	2014
Valoare economică directă, MDL	**6.532.759.597**	**4.406.269.942**
Venituri	6.532.759.597	4.406.269.942
Valoare economică distribuită, MDL	**6.740.118.557**	**4.406.452.535**
Cheltuieli operaționale	5.660.403.916	3.753.704.413
Salarii și prestații ale angajaților	128.087.322	116.587.360
Plăți către acționari și credite bancare	656.255.000	281.674.000
Impozite achitate la bugetele locale	295.372.319	253.915.522
Investiții comunitare		571.239
Valoare economică reținută, MDL	**-207.358.960**	**-182.593**

Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice

[G4-12]

În temeiul art. 54 alin. (5) din Legea cu privire la energia electrică, operatorii rețelelor de distribuție au fost obligați ca până la 1 ianuarie 2015 să separe, din punct de vedere legal, activitatea de distribuție de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate. Astfel Î.C.S Red Union Fenosa S.A. la data de 01.01.2015, în calitatea sa de operator al rețelelor de distribuție, a separat, din punct de vedere legal, activitatea de distribuție de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate prin constituirea unei întreprinderi noi, Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Furnizorii de energie electrică ai Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. și Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. au următoarea structură:

1. Producători locali reglementați: S.A. „Termoelectrica" (fondată la 16.06.2015 prin comasarea S.A. „CET-1" și S.A. „CET-2"), S.A. „CET-Nord", Î.S. „NHE Costești" și producătorii din surse regenerabile de energie (19% din energia electrică anual livrată);

2. Producătorul CERSM (Centrala Electrică Regională de stat Moldovenească) din zona transnistreană a Republicii Moldova;

3. Furnizorul nereglementat S.A. „Energocom".

Furnizori de energie electrică

	2015	2014
Mari-principali	6	6
Mici-regenerabili (0,05% din energia anual livrată)	11	6
Total	17	12

Conform Legii Republicii Moldova nr.124-XVIII din 23.12.2009 cu privire la energia electrică, Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., în calitate de furnizor la tarife reglementate, este obligată să achiziționeze energia electrică de la producătorii locali reglementați.

Lista furnizorilor principali de energie electrică

				Valoarea plăților efectuate, USD	
Furnizor	Categorie	Localitate	Beneficiar	2015	2014
S.A. „Termoelectrica" (CET-1)	Producător	Chișinău	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	0	4.528,073
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	2.336,334	0
S.A. „Termoelectrica" (CET-2)	Producător	Chișinău	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	0	49.016,430
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	39.057,404	0
S.A. „CET Nord"	Producător	Bălți	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	0	3.537,602
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	2.860,164	0
Î.S. „CHE Costești"	Producător	Costești	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	0	574.143
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	393,088	0
S.A. „EnergoCom"	Furnizor angro	Chișinău	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	16.141,603	14.058,370
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	146.955,928	0
CERSM	Producător	Cuciurgan	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	0	151.243,064
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	0	0
TOTAL			**Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.**	**16.141,603**	**222.957,682**
			Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	**191.602,918**	**0**

Gestiunea riscului

Producătorii locali asigură de la 4 până la 30% (în dependență de anotimp) din necesarul lunar de energie electrică.

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 și din Ucraina.

Începând cu 01.04.2014 în urma negocierilor a fost redus prețul de achiziție a energiei electrice de la CERSM și S.A. „Energocom" de la 69 la 68 USD/MWh.

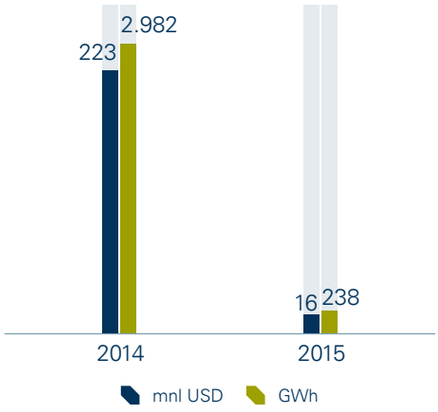
Începând cu anul 2015, în conformitate cu Regulile pieței energiei electrice, Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în calitate de Operator de rețea, nu poate să achiziționeze energie electrică de la Producători locali reglementați.



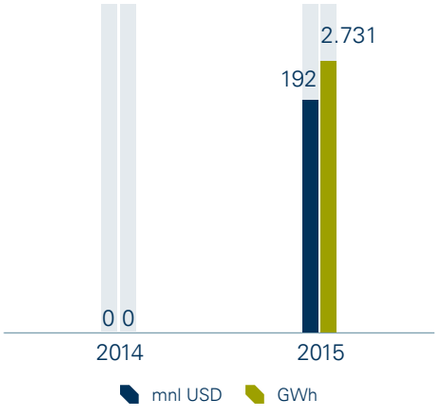
Achiziții de energie pe furnizori, GWh

Furnizor	Beneficiar	2015	2014
S.A. „Termoelectrica" (CET-1)	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	-	38,3
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	26,2	-
S.A. „Termoelectrica" (CET-2)	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	-	438,8
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	465,6	-
S.A. „CET Nord"	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	-	36,8
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	39,4	-
Î.S. „CHE Costesti"	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	-	43,4
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	35,4	-
S.A. „EnergoCom"	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	237,5	206,9
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	2.162,7	-
CERSM	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.	-	2.215,8
	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.	-	-

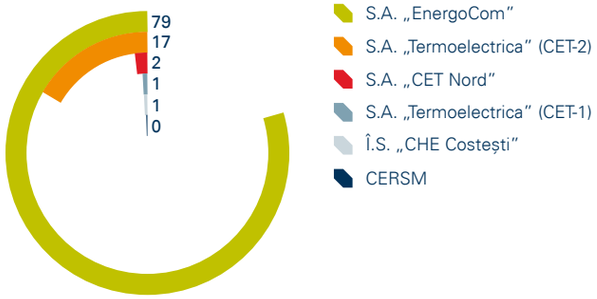
Volumul total de achiziții ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. [G4-9]



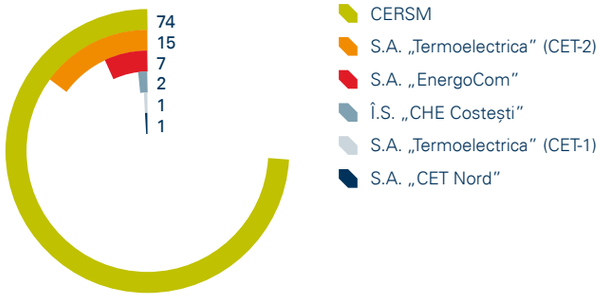
Volumul total de achiziții Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L.

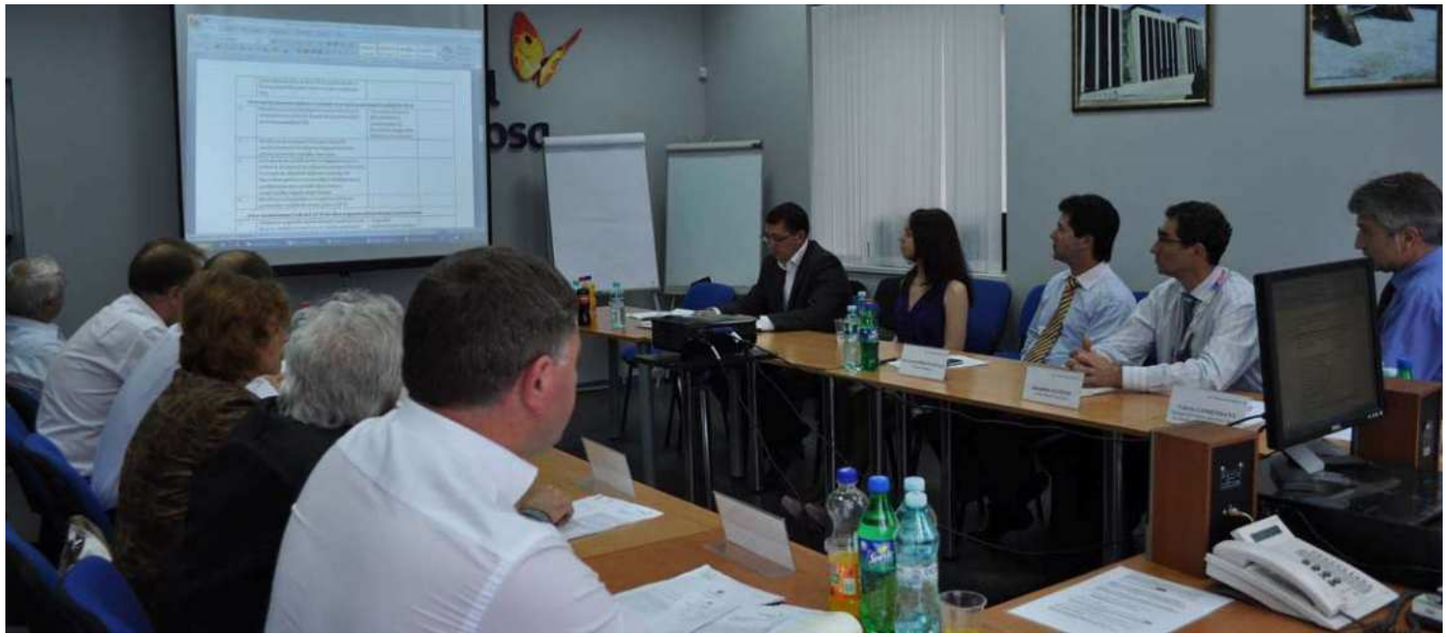


Achizițiile de energie ale Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L. în 2015 de la furnizori, GWh (%)



Achizițiile de energie ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în 2014 de la furnizori, GWh (%)





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. GNF Furnizare Energie S.R.L. și 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 prelungite pentru o perioadă corespunzătoare, până la 31.12.2016.

Perioada de acțiune a contractelor existente cu S.A. „Energocom" și CERSM este de un an, scadente la 31.03.2016.

Începând cu 13.01.2015 a fost inițiat procesul de recepționare a ofertelor comerciale pentru furnizarea energiei electrice în următorul an contractual.

Până la 31.03.2015 au fost recepționate numai două oferte de la CERSM (68 $/MWh) și S.A. „Energocom" (67,95 $/MWh).

La data de 31.03.2015 au fost semnate contracte noi pentru noul an contractual cu CERSM – contract de bază, iar cu S.A. „Energocom" – contract pentru energia electrică de echilibrare și 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 producătorii locali. 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 2015 pe piață locală nu au avut loc modificări în procesul de achiziție a energiei electrice.

Pentru detalii cu privire la sistemul corporativ de gestionare a riscului consultați compartimentul „Sistemul de gestionare a riscului".

În Republica Moldova, Gas Natural Fenosa asigură derularea proceselor operaționale, care permit îmbunătățirea eficienței în activitatea de distribuire 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 mediul înconjurător, rentabilitate în creștere și durabilă pentru acționari și dezvoltarea competențelor profesionale ale angajaților.



Principalele obiective ale Gas Natural Fenosa în Moldova în 2015

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 termenilor de deservire;
- Oferirea soluțiilor energetice eficiente.

Calitatea furnizării

- Îndeplinirea nivelelor de calitate reglementate.

Calitatea lucrărilor

- Toleranță zero față de executarea necalitativă a lucrărilor.

Prezența în asociații de profil și alte organizații

[G4-15], [G4-16]

Gas Natural Fenosa în Moldova promovează în Republica Moldova principiile celor mai relevante inițiative internaționale pentru a susține responsabilitatea socială corporativă a întreprinderilor.

Gas Natural Fenosa în Moldova se regăsește printre cei patru fondatori ai Asociației Patronală din Domeniul Energetic (APDE) din Republica Moldova, creată în 2014, alături de CET 1 și CET2 din Chișinău, precum și Solartech Energy. APDE reprezintă interesele a peste 25 de întreprinderi energetice, ceea ce înseamnă peste 90 la sută din piața locală de energie, iar scopul său este de a promova poziția unitară de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei electrice și termice, în raport cu organismele naționale și internaționale.

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. Gas Natural Fenosa în Moldova este unul din cei 10 co-fondatori ai ABE și deține președinția acesteia deja al doilea an.

În 2006 Gas Natural Fenosa în Moldova 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 2015 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a fost 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

Bbbeehave

Ever

Bre

What Kind Of

Do You

You Will Never

Situation

Yes I Do

'Cause

AH

AH

Aaah

Is This

How

Wha

Dore

You

Depends

It

Sometimes

On The

Sometimes

Welcome

Time

What

A Nerve

You've Got A

Think You

And So On So On

I Like Your Black Shirt

Quick

Impossible

Thank You

Oh

You

Do

Nooo

So

Oh No Way

Come On

Don't

I Have

Been

A Drink

Raport de responsabilitate corporativă **2015**

Politica de responsabilitate corporativă

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă 34

Gestiunea responsabilității corporative 35

Comisia Codului etic 36

Politica privind Drepturile Omului 37

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova 39



Rosa Almeida.
Fără titlu.
2003.
108 x 138 cm.
Tehnică mixtă pe hârtie.
Muzeul de Artă contemporană (MAC) al Gas Natural Fenosa.

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă

[G4-21], [G4-56]

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

După revizuirea politicii în 2013, în exercițiul anului 2015 a avut loc o nouă actualizare. În conformitate cu recomandările Codului Unificat al Guvernării Corporatiste, politica a fost aprobată de către Consiliul de Administrare, care și-a asumat angajamentul să supravegheze periodic respectarea acesteia.

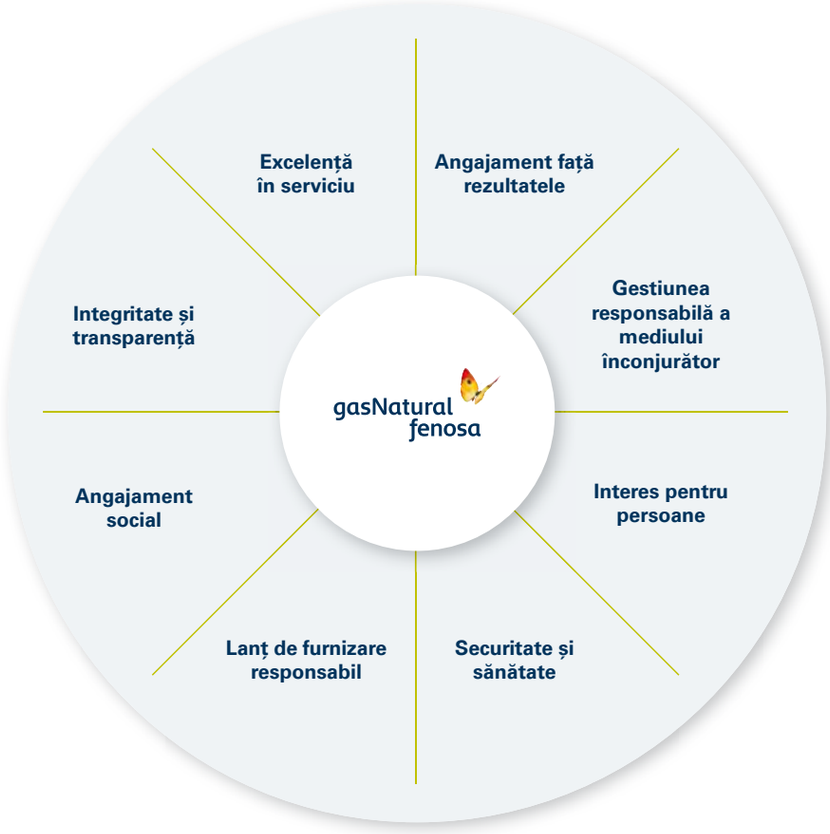
Gas Natural Fenosa definește conceptul de responsabilitate socială corporativă ca un ansamblu de acțiuni în vederea stabilirii relațiilor de încredere, stabile, solide și reciproc avantajoase cu grupurile sale de interes. Relația adecvată cu mediul constituie un aspect strategic primordial pentru companie, este esențială pentru crearea valorii și asigurarea durabilității companiei pe termen lung.

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

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

Politica se aplică la toate întreprinderile care formează grupul Gas Natural Fenosa. Astfel, se încurajează cunoașterea și aplicarea acesteia de către acele persoane sau parteneri care lucrează cu compania și pot influența reputația acesteia.

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă



Mai detaliat, angajamentele și principiile de acțiune pot fi consultate în paragrafele corespunzătoare ale acestui raport. De asemenea, documentul „Politica de responsabilitate corporativă" poate fi consultat aici: http://gasnaturalfenosa.md/page/politica-social-corporativ%C4%83-grupului-gas-natural-fenosa.

Gestiunea responsabilității corporative

[G4-DMA anticorupție]

Consiliul de administrare

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

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

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

Comitetul de conducere

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



Direcțiile generale și Unitățile de afaceri

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

Administratori, directori și restul persoanelor

Administratorii, directorii și restul persoanelor care fac parte din companie au obligația de a cunoaște, înțelege și îndeplini directivele și angajamentele conținute în Politica de Responsabilitate Corporativă. Astfel, Gas Natural Fenosa va promova și va stimula printre furnizorii și întreprinderile sale colaboratoare adoptarea principiilor de comportament definite în politică.

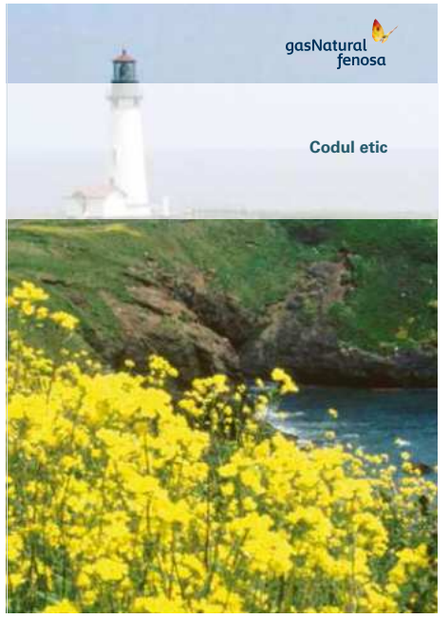
Comisia Codului etic

Comisia Codului etic a Gas Natural Fenosa are drept scop să încurajeze difuzarea, cunoașterea și respectarea Codului etic, precum și gestionarea procesului de consultare și notificare.

Comisia, condusă de Unitatea de Audit Intern, Conformitate și Control Intern, este formată din reprezentanți ai unor unități implicate mai direct în aspectele reglementate de Codul etic.

Comisia Codului etic raportează Comisiei de Audit și Control și Comitetului de Conducere.

Gas Natural Fenosa dispune de comisii locale în Argentina, Brazilia, Chile, Columbia, Italia, Mexic, Moldova, Panama și Africa de Sud. Cu scopul de a asigura difuzarea Codului etic în diferitele domenii de activitate a companiei, Comisiile locale au o componență funcțională similară Comisiei Codului etic.



Funcțiile Comisiei Codului Etic

- Încurajarea difuzării și comunicării Codului etic;
- Interpretarea Codul etic și orientarea acțiunilor în caz de dubii sau conflicte;
- Facilitarea și gestionarea unui canal de comunicare cu toți angajații, furnizorii și companiile colaboratoare (funcție exclusivă a Comisiei Corporative)

Componența comisiilor locale

Argentina, Brazilia, Chile, Columbia, Italia, Mexic, Moldova, Panama, Africa de Sud.	
Președinte	Personal, Organizare și Cultură
Membru	Audit
Membru	Relații Externe și Comunicare
Membru și Secretar	Servicii juridice

Membrii Comisiei Codului etic

- Audit Intern, Conformitate și Control Intern (Președinția și Secretariatul comisiei);
- Finanțare și Piața de capital;
- Reputație și Sustenabilitate;
- Relații de Muncă;
- Asistență pentru clienți;
- Servicii Juridice Corporative.

Consultările și notificările primite din alte țări decât cele menționate anterior, sunt gestionate de către Comisia Codului Etic.

Politica privind Drepturile Omului

[G4-DMA] (evaluarea drepturilor omului la nivelul / în rândul furnizorilor)



Compania este conștientă de exigențele crescânde ale anturajului în ceea ce privește drepturile omului, și mai ales ține cont de creșterea activității internaționale care a adus compania să opereze în unele zone unde protecția drepturilor omului este de importanță specială.

Angajamentul companiei de a respecta și proteja drepturile omului este exprimat atât în Politica de Responsabilitate Corporativă, cât și în Codul etic. Politica privind Drepturile Omului și vine să formalizeze și să stabilească exact cum crede compania că trebuie să includă acest aspect în gestiunea sa impresarială.

Din 2011 Gas Natural Fenosa are o Politică a Drepturilor omului aprobată de către Comitetul de conducere.

Procesul de elaborare a Politicii drepturilor omului

1. Analiza.
2. Definire.
3. Evaluare internă.
4. Prima schiță.
5. Consultări externe și interne.
6. Aprobare.
7. Comunicare și formare.
8. Verificare independentă / internă.

Procesul de elaborare a politicii a început în aprilie 2010 cu o analiză a politicilor de drepturi ale omului ale companiilor relevante și a principalelor cerințe internaționale. S-au definit riscurile care afectează afacerea Gas Natural Fenosa și angajamentele legate de drepturile omului.

Pentru a da mai multă precizie analizei, s-a contrastat informația cu directorii din 14 țări în ceea ce privește riscul perceput, și cu asta s-a pregătit prima schiță a politicii. După elaborarea primei schițe a politicii au fost consultate cinci organizații independente specializate în drepturile omului și s-a realizat un proces de consultare internă cu membrii Comitetului Reputației Gas Natural Fenosa.

Politica a fost aprobată pe 3 februarie 2011, și cu scopul de a difuza angajamentele și domeniile de aplicare ale sale s-a alcătuit un model de comunicare și formare.

Adițional, s-a realizat o verificare a gradului de implementare a multora dintre angajamentele critice ale politicii de către un terț independent și de către Domeniul Audit Intern.

Dezvoltarea și aprobarea acestei politici este răspunsul companiei la exigențele crescânde ale anturajului. Politica își capătă sensul deplin în acele arii unde legislația locală nu oferă un nivel adecvat de protecție a drepturilor omului. În aceste cazuri, Gas Natural Fenosa se angajează să ofere o protecție echivalentă cu cea din restul ariilor unde își desfășoară activitatea.

Respectarea politici este integrată orizontal în companie și este responsabilitatea fiecărui Domeniu de comerț.

Politica stabilește zece principii care au fost determinate din riscurile principale în materie de drepturi ale omului detectate în companie, și acceptă principiile directoare ale Națiunilor Unite despre Companie și Drepturile Omului. Mai mult, politica se centrează pe principiile cele mai relevante care afectează afacerile companiei.

Pe parcursul anului 2014, s-a realizat o analiză exhaustivă a politicii cu scopul de a asigura alinierea sa completă la principiile directoare ale Națiunilor Unite despre Companie și Drepturile Omului.

Cunoașterea și respectarea politicii este consolidată de către companie printr-un plan de comunicare și formare, care include un curs online cu îndeplinire obligatorie de către toți angajații, seminare bazate pe explicarea principiilor și conflictelor care ar putea apărea, și sesiuni informative despre politică și implicarea în afaceri. Până la sfârșitul lui 2015, 13.883 de persoane au realizat cursul despre Politica de Drepturi ale Omului, găzduită de Universitatea virtuală.

Principiile Politicii de Drepturi ale Omului

1. Evitarea practicilor discriminatorii sau care depreciază demnitatea oamenilor
2. Eradicarea folosirii muncii minorilor
3. Aportarea libertății de asociere și negociere colectivă
4. Protejarea sănătății persoanelor
5. Oferirea uni post de lucru demn
6. Angajament cu persoanele care au legătură cu furnizorii, contractanții și întreprinderile colaboratoare
7. Susținerea și promovarea publică al respectării drepturilor omului
8. Respectarea comunităților indigene și a modurilor de trai tradiționale
9. Protejarea instalațiilor și persoanelor din perspectiva respectării drepturilor omului
10. Contribuirea la combaterea corupției

După cum stabilește Politica de drepturi ale omului, compania lucrează activ pentru a include aspectele legate de drepturile omului în procesele de analiză a noilor investiții, introducând această variabilă în evaluările impactului social care se va realiza.

În 2015, au prestat serviciu activ 777 agenți de pază în Argentina, Brazilia, Columbia, Spania, Mexic, Moldova, Panama și Republica Dominicană, dintre care 691 (88,7%) au participat în diferite cursuri de actualizare în materie de securitate privată.

În ceea ce privește formarea, și respectând articolul contractual ude se reflectă ceea ce se referă la actualizarea cunoștințelor și formelor de acționare la respectarea drepturilor omului, în 2015, au participat 467 agenți de pază (59,9%) la cursurile de acest tip, dedicându-se un total de 2.143 ore.

Formarea în materie de drepturi ale omului este concentrată pe caracteristicile fiecărei țări unde Gas Natural Fenosa are contractate servicii de agenți de pază și pe activitățile pe care le desfășoară compania în fiacre din acestea, permițând o formare mai specifică și efectivă.

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

Gas Natural Fenosa își face publică Politica de drepturi ale omului. E posibil să fie accesată pe pagina web www.gasnaturalfenosa.com.



Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova

Dialogul cu grupurile de interes

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

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

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.

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.

Canale de comunicare

Întreținerea unui dialog deschis și continuu este esențială pentru menținerea unei relații de încredere cu grupurile de interes.

Gas Natural Fenosa în Moldova a implementat și utilizeaza următoarele canale de comunicare cu partile interesate:

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

Periodicitate

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

Grupuri de interes/categorie	Canale de comunicare
Autorități (Guvern, ANRE, alte entități de profil)	Întruniri
	Ședințe publice
	Conferințe de presă
	Evenimente publice
	Scrisori/demersuri
Furnizori	Audiență directă în Direcția Achiziții
	Scrisori
	Concursuri de achiziție a serviciilor sau bunurilor
	Internet
	Telefon
	E-mail
	SMS-uri
	Afișe
	Întruniri cu administrația
	Comunicate
	Evenimente publice
	Proiecte sociale proprii sau în alianțe
	Factura
Societatea (ONG-uri, asociații)	Întruniri 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
	Întruniri cu administrația
	Proiecte sociale proprii sau în alianțe
	Scrisori
	Internet
	E-mail
	Afișe
	Fluturași promoționali



Sistemul corporativ de gestionare a riscului

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa 44

O gestionare integrată 45



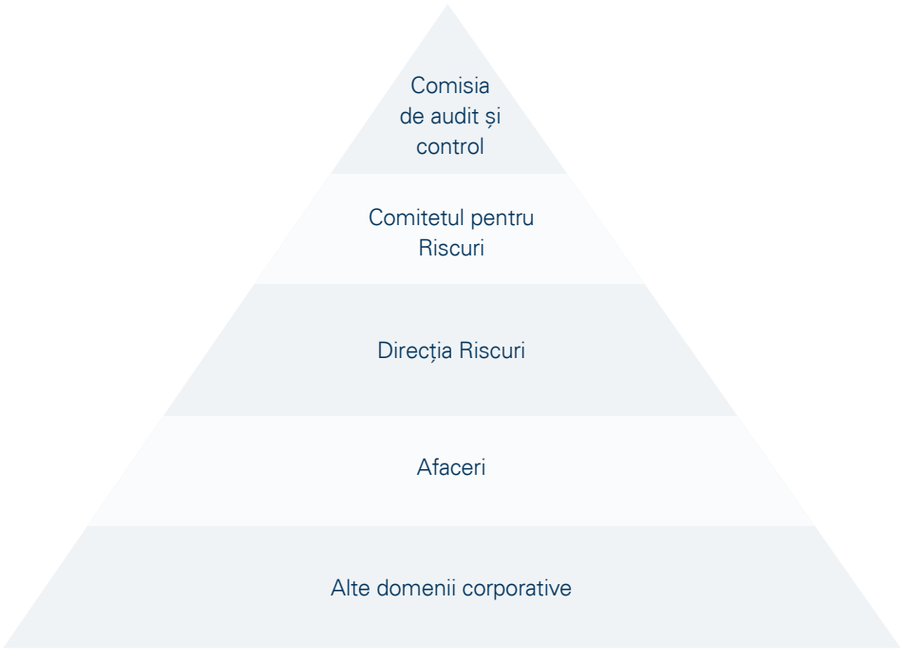
Gonzalo Sicre.
Nomadele de pe cer.
1995.
150 x 200 cm.
Ulei pe pânză.
Muzeul de Artă contemporană (MAC) al Gas Natural Fenosa.

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa

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



Gestionarea riscului



O gestionare integrată

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

Instrumentele care permit companiei o îmbunătățire continuă în procesul de identificare, caracterizare și determinare a profilului de risc al Gas Natural Fenosa sunt:

Norma Generală de riscuri

Definește cadrul principiilor și modelelor de comportament care ușurează identificarea, informarea, evaluarea și gestionarea expunerii la risc a Gas Natural Fenosa. Stabilește bazele pentru definirea politicilor, normativei, pragurile și valorile specifice care determină Profilul de risc. Este actualizată și implementată de către Comitetul pentru riscuri.

Harta corporativă a riscurilor

Este reflectarea condusă de către Comitetul pentru riscuri orientată spre caracterizarea și cuantificarea celor mai relevante riscuri, reflectând Profilul de risc al companiei.

La identificarea acestor riscuri se ține cont de caracteristicile poziției de risc, variabilele de impact, gravitatea potențială calitativă și cantitativă, probabilitatea de apariție și gradul de gestionare și control.

Sistemul de măsurare a riscurilor

Sistemul de măsurare a riscurilor are drept scop cuantificarea, în mod recurent și cu o bază probabilistică, poziția de risc asumată la nivel global pentru diferite categorii de risc.

Este conceput ca un instrument de sprijin pentru unitățile de comerț, și garantează că acestea dispun de un nivel de autonomie optim la luarea deciziilor. Astfel, asigură că nivelul de risc asumat de către companie și de către fiecare unitate de comerț este conform profilului stabilit de către organismele de conducere.

Prin sistemul de măsurare a riscurilor, fiecare unitate de comerț dispune de informația specifică despre principalele tipuri de risc care o pot afecta. Prin asta se caută ușurarea procesului de luare de decizii, ceea ce, la rândul său, se contribuie în mod pozitiv la companie, căci îi îmbunătățește rentabilitatea, predictibilitatea în comportament și eficiența.

Alte hărți cu riscuri

Din 2013, Gas Natural Fenosa își identifică riscurile reputaționale din tipul de operații pe care le realizează în țările în care este prezentă și din grupurile de interes teoretic afectate, elaborând harta riscurilor Reputaționale. Conform acestui sistem, se clasifică, după gravitatea și gradul lor de gestionare. Periodic se efectuează analiza și evaluarea impactului unora dintre acestea în parametri financiari în caz de materializare.

Din 2014, Gas Natural Fenosa identifică impactul pentru companie a efectelor derivate din schimbările climatice, analizând atât consecințele directe ale acestora (mărirea temperaturii medii, alterarea în frecvența ploilor, mărirea nivelului mării, frecvență și severitate ridicată a fenomenelor meteorologice extreme) cât și politicile și normativele orientate spre a le combate (incentive pentru eficiența energetică, bonusuri pentru energiile renovabile, piețele de drepturi de emisie). Analiza se fundamentează pe criteriile și metodologiile sistemului de gestiune a riscurilor, care rezultă într-o Hartă a riscurilor de Schimbări climatice.

Cele mai relevante riscuri identificate în ambele hărți se includ în harta corporativă de riscuri, pentru comunicarea lor la organismele de conducere relevante

Raport de responsabilitate corporativă **2015**

Angajamente de responsabilitate corporativă

Excelență în servicii 48

Angajament pentru de rezultate 56

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător 60

Interes pentru persoane 76

Securitate și sănătate 90

Lanț de distribuție responsabil 100

Angajament social 102

Integritate și transparență 112



Antonio Lago Rivera.
Natură moartă cu pere.
1971.
73 x 92 cm.
Ulei pe pânză.
Muzeul de Artă contemporană (MAC) al Gas Natural Fenosa.





Excelență în servicii

[G4-DMA] **(etichetarea produsului și serviciului)**

Principii și angajamente

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

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

[G4-17] În legătură cu liberalizarea pieței de energie electrică în Moldova, începând cu 1 ianuarie 2015, Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. a fost divizată în două întreprinderi: Î.C.S „Red Union Fenosa" S.A. (de distribuție a energiei electrice) și Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. (de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate).

Divizarea a fost efectuată în conformitate cu prevederile art. 54 alin.(5) al Legii cu privire la energia electrică nr.124-XVIII din 23.12.2009, instituită pentru operatorii rețelelor electrice de distribuție, și anume de a efectua până la 1 ianuarie 2015 separarea legală a activității de distribuție a energiei electrice de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate.

Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor din 10.11.2014 a aprobat reorganizarea Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A., prin dezmembrarea (separarea) unei părți din patrimoniul aferent activității de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate, cu transmiterea acesteia către noua întreprindere Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L.

Că urmare a succesiunii universale a părții din patrimoniul ce este aferent activității de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate și, respectiv, a operării subrogației legale, Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. preia toate contractele de furnizare a energiei electrice și, respectiv, toate drepturile și obligațiile care rezultă din contractele de furnizare a energiei electrice. Din 1 ianuarie 2015 în toate facturile pentru energie electrică și servicii, expediate în adresa clienților, sunt indicate denumirea și rechizitele bancare ale Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L.



Indicatori cheie de performanță

	2015	2014
Indicele general de satisfacție al consumatorilor cu privire la serviciile prestate, pe o scară de la 1 la 10.	8,06	8,32
Volumul total de cumpărări acordat, (GW)	2.968	2.982

Îmbunătățirea calității serviciilor

[G4-DMA] (etichetarea produsului și serviciului)

Una dintre sarcinile prioritare ale companiei Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. este îmbunătățirea calității deservirii clienților și formarea unor relații mai profitabile cu clienții.

Direcțiile principale ale întreprinderii, în ceea ce privește îmbunătățirea calității serviciilor pentru clienți:

- Îmbunătățirea eficienței feedback-ului clientului.
- Dezvoltarea sistemului de informare a clienților.
- Formarea personalului.
- Monitoring-ul procesului de deservire a clienților .
- Dezvoltarea direcțiilor noi în activitatea comercială.

Adițional canalelor existente de comunicare cu întreprinderea (vizită personală la birou, fax, e-mail, oficiul telefonic de 24 de ore (OT24)) compania a stabilit și alte canale, cum ar fi e-mail, comunicarea prin intermediul site-ului, chat-ul on-line, sistemul interactiv de comunicare informativă IVR, rândul electronic în OC la Doga 4, serviciul on-line de planificare a vizitelor prin completarea formularului propus, sistemul de înregistrare a scrisorilor și o largă rețea de oficii poștale care prestează servicii întreprinderii.



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 oferă clientului următoarele opțiuni în regim on-line, fără a apela operatorul:

1. consultarea facturilor neachitate;

2. recepționarea informației referitor la cauzele lipsei energiei electrice:
   - în cazul deconectării punctului de consum pentru plata cu întârziere a facturilor,
   - în cazul situațiilor de avarie,
   - în cazul lucrărilor planificate pe linie.

3. starea cerinței de avarie la fiecare etapă de îndeplinire;

4. informația referitor la deconectările planificate.

Utilizarea sistemului IVR va permite reducerea timpului de așteptare a conexiunii cu operatorul și va reduce numărul de clienți rămași fără răspuns.

În scopul evitării cozilor de la ghișeele oficiilor comerciale și economisirea timpului, clienții potențiali și consumatorii beneficiază de serviciul on-line de planificare a vizitelor, la accesarea site-ului www.gasnaturalfenosa.md la rubrica „Consumatori". Prin implementarea acestui serviciu se economisește timpul clientului și garantăm o deservire de cea mai bună calitate. Prioritatea acestui sistem o constituie reglarea fluxului de clienți.

Pentru modernizarea serviciilor prestate consumatorilor, a fost instalat sistemul de rând electronic în Oficiul Comercial A.DOGA 4, care permite:

- optimizarea procesului de deservire;
- reducerea timpului de așteptare pentru clienți;
- controlul timpului pentru fiecare operațiune;
- controlul asupra activităților operatorilor.

Sistemul de rând electronic în Oficiul Comercial A.DOGA 4 este cel mai convenabil și eficient mod de deservire a clienților.

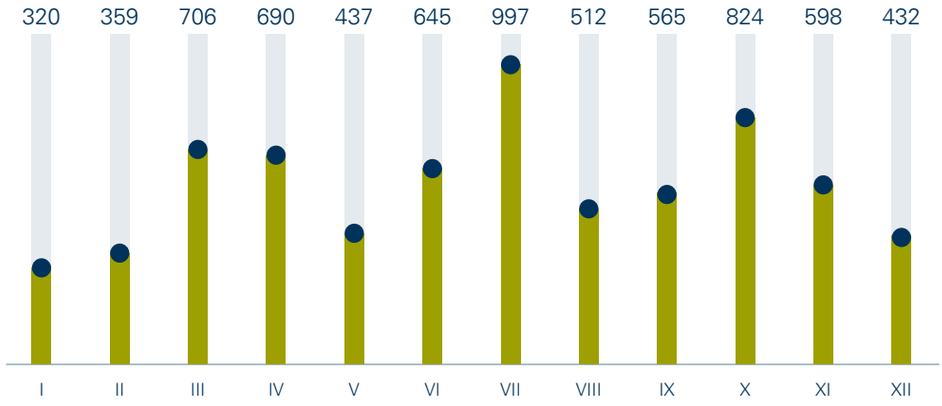
De asemenea, în Oficiul Comercial Central a fost instalat un panou video televizat, prin intermediul căruia clienții sunt informați despre activitatea întreprinderii și serviciile prestate.

Comunicarea cu clienții prin chat

Un element de noutate îl reprezintă și chat-ul de pe site-ul **http://www.gasnaturalfenosa.md**, care este un instrument suplimentar pentru a primi răspuns la întrebările apărute în regim on-line.

În 2015 s-au înregistrat în medie 590 consultări on-line pe lună.

Numărul de accesări chat (2015)



Consultarea datoriei

În cazul în care consumatorul dorește să consulte dacă are datorii, acesta poate alege între următoarele opțiuni:

Auto-informare
022-43-11-11 (OT24H) - fără legătură cu operatorul
Smartphone
consultă site-ul http://www.factura.md
SMS
la numărul scurt 4311 (rețeaua „Unite”)
E-mail
OT24@ufmoldova.com (la solicitare)
Telefon
consultă operatorul la 022-43-11-11 (OT24H)
Abonare
la serviciul de recepționare a facturii și informații referitor la datorii prin e-mail

Pentru utilizarea serviciului sunați la numărul de telefon al OT24H 022-43-11-11.

Simplificarea procesului de achitare

Clienții Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. au posibilitatea să achite facturile de plată în mod obișnuit, adresându-se la filialele oricărei bănci comerciale și în oficiile poștale. Totodată, în 2015 au dispus de metode alternative de achitare, acestea fiind următoarle:

Automată de pe contul bancar	Victoriabank S.A.
	Mobiasbanca Groupe Societe Generale S.A.
	EuroCreditBank S.A.
	Banca de Finante și Comert S.A.
Prin internet (prin intermediul sistemelor Client-Bancă)	Victoriabank S.A.
	Mobiasbanca Groupe Societe Generale S.A.
	EuroCreditBank S.A.
	Banca de Finanțe și Comerț S.A.
	Moldova Agroindbank S.A.
	Moldindconbank S.A.
	Comertbank S.A.
Bancomat	Victoriabank S.A.
	Banca de Finanțe și Comerț
	Comerțbank S.A.
Terminale	MMPS-com
	OSMP-MPay-Point
Achitare fără factură (la filialele băncilor)	Victoriabank S.A.
	Moldindconbank S.A.
	Banca de Finanțe și Comerț S.A.

Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

[G4-DMA] **(etichetarea produsului și serviciului)**

Calitatea serviciilor oferite de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" SRL a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților.

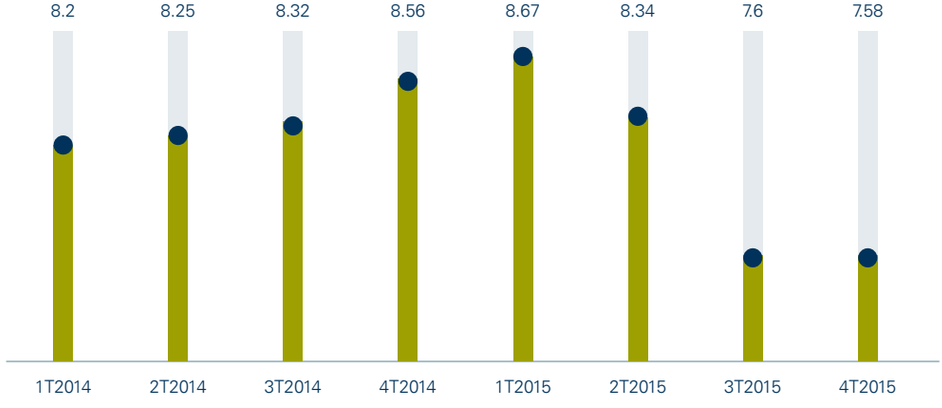
Conform celor 4 rapoarte de evaluare a satisfacției clienților din anul 2015, acest indicator se află în limitele punctajului 8,56-7,58 pe o scară de apreciere de 10 puncte, media anuală fiind de 8,06 puncte. Chestionarele au inclus întrebări cu privire la calitatea serviciilor oferite în caz de avarie, receptivitatea angajaților în cazul adresării reclamațiilor, utilitatea informației de pe site-ul companiei și altele. În general, cercetările sociologice în domeniu sunt divizate în patru secțiuni, și anume: imaginea întreprinderii, facturarea, citirea contoarelor și calitatea deservirii.

Indicatori GRI G4 [G4-PR5]

	2015	2014
Rezultatele sondajelor de măsurare a satisfacției clienților	8,06	8,32

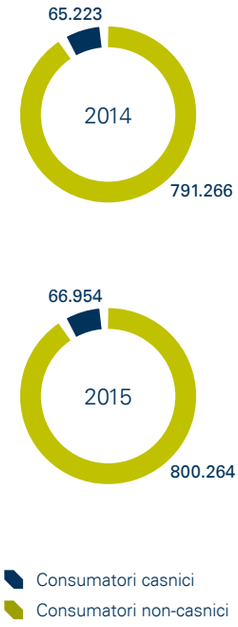


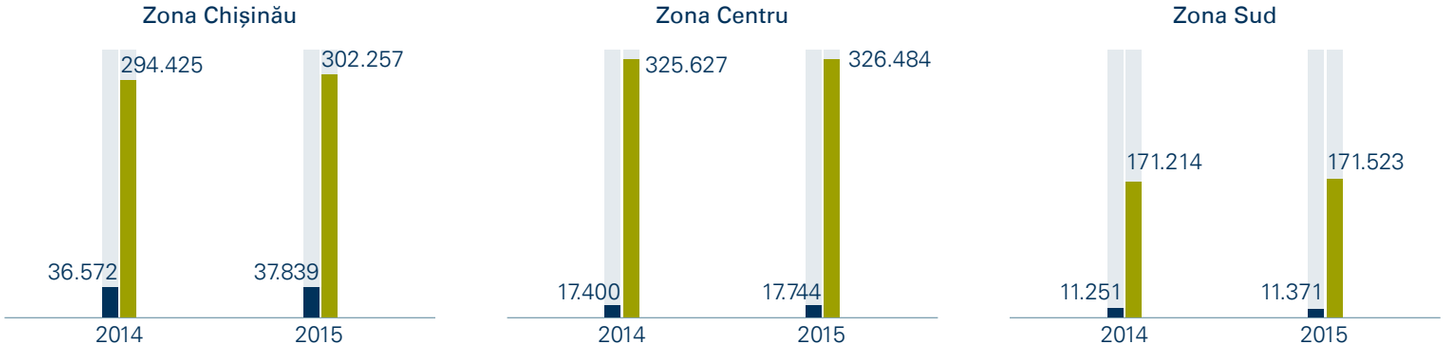
Indice de satisfacție pe trimestre (2014-2015)



Numărul locurilor de consum deservite de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" SRL [EU-3]

	Categorii de consumatori (NLC)	2015	2014
TOTAL	**Total**	**867.218**	**856.489**
	Consumatori casnici	800.264	791.266
	Consumatori non-casnici	66.954	65.223
Zona Chișinău	**Total**	**340.096**	**330.997**
	Consumatori casnici	302.257	294.425
	Consumatori non-casnici	37.839	36.572
Zona Centru	**Total**	**344.228**	**343.027**
	Consumatori casnici	326.484	325.627
	Consumatori non-casnici	17.744	17.400
Zona Sud	**Total**	**182.894**	**182.465**
	Consumatori casnici	171.523	171.214
	Consumatori non-casnici	11.371	11.251

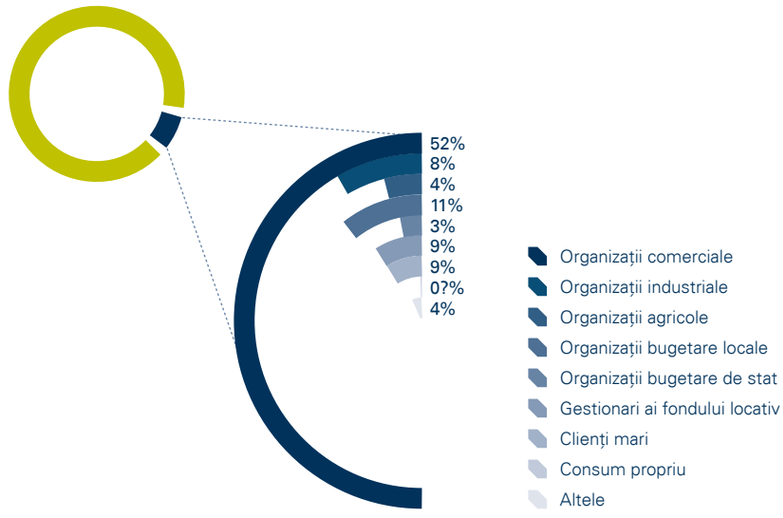




Categorii de consumatori [G4-8]

Categorii de consumatori (NLC)	2015	2014
Consumatori casnici	800.264	791.266
Consumatori non-casnici	66.954	65.223
Organizații comerciale	34.926	33.767
Organizații industriale	5.529	5.620
Organizații agricole	2.840	2.739
Organizații bugetare locale	7.080	6.913
Organizații bugetare de stat	2.233	2.200
Gestionari ai fondului locativ	6.101	5.804
Clienți mari	5.707	5.645
Consum propriu		61
Altele	2.538	2.474
Total	**867.218**	**856.489**

Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori



Anul 2015 în cifre

În 2015 au fost încheiate 28.642 de contracte noi cu consumatorii casnici. La 31 decembrie 2015 procentul încasărilor a constituit 98,48% din valoarea totală facturată.

Din totalul plăților încasate, 73,11% sunt efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 22,77% prin oficiile poștale, iar 4,12% prin oficiile comerciale ale Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" SRL.

La fiecare 100.000 de facturi emise se înregistrează în medie 492 recalculări.

La fiecare 100.000 de clienți s-au înregistrat în medie 440 reclamații.

Din cele circa 4.400 de petiții recepționate lunar, 30% au fost expediate prin poștă , 35,0% au fost transmise personal, 11,0% prin e-mail, 10% prin internet și 13% prin fax.

Serviciul telefonic de 24 de ore (OT24H) a înregistrat lunar până la 70.000 de apeluri sau până la 2.000 de apeluri zilnice.

Proiectul Eficiență energetică

În anul 2015 se lansează proiectul de iluminat eficient energetic „Lighting up Moldova", soluții particularizate, care conduc la reducerea consumurilor energetice, sustenabilitate energetică și economii financiare pe termen lung. Proiectul a avut ca scop creșterea eficienței energetice în iluminatul public stradal, peisagistic și arhitectural, iluminatul interior al clădirilor APL, APR și APC. De asemenea, a fost promovat conceptul de eficiență energetică la nivel de consumator final (persoană privată sau juridică).

Prestarea serviciilor de proiectare și montare pentru clienții noi, cât și cei actuali ai întreprinderii, prin furnizarea către aceștia a unor servicii sustenabile, utilizând în lucrările de montare doar materiale de înaltă calitate, întregul ansamblu încadrându-se în termeni și costuri rezonabile.

Pe parcursul anului 2015 pe pagină de socializare facebook GNF Moldova a fost plasate o serie de actualizări cu un design special care pune în discuție problemă care are tangență cu eficiența energetică.

De la lansarea proiectului, compania Gas Natural Fenosa a colaborat activ pe parcursul acestor ani cu Centrul Republican pentru Copii și Tineret „Gutta Club" și cu Universitatea Tehnică a Moldovei în vederea dezvoltării și promovării proiectului „Eficiență energetică". Grație acestei colaborări peste 3.500 de copii din 75 de centre de studii ale țării au fost instruiți cu privire la eficiența energetică și importanța sa pentru țară.

Participarea la seminarul anual pentru ziariști, privind sectorul energetic cu tratarea temei legata de activitatea proiectului de eficiență energetică și beneficiile acestuia.



Proiectul „Îmbrățișează clientul”

În ultimul trimestru al anului 2015 compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” SRL a inițiat Proiectul „Îmbrățișează clientul”.

Acest proiect a avut ca scop:

- îmbunătățirea calității serviciilor pentru clienți în Oficiul Comercial,
- reducerea timpului de așteptare în rând,
- deservirea mai rapidă.

„Îmbrățișarea” îl face pe client să se simtă special.

Acest proiect a implicat tot personalul Departamentului Comercial, care în sala Oficiului Comercial a exercitat atribuțiile Administratorului pentru a ajuta clienții să-și soluționeze problemele. Astfel, ei au oferit consultații și sugestii cum să-și rezolve rapid întrebările, i-au informat despre serviciile și oportunitățile noastre, le-au oferit soluții cu privire la diverse probleme.

Obiective pentru anii 2015 și 2016

Obiective propuse pentru 2015		Obiective propuse pentru 2016
Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.		Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.
Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.		Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.
Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.		Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.
		Menținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților pe bază de chestionar.
		Menținerea indicatorului de calitate in atenția clienților in OC pe baza de chestionar

Legendă: îndeplinit parțial îndeplinit neîndeplinit



Angajament pentru rezultate

Principii și angajamente

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

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

Investiții în menținerea, renovarea infrastructurii și îmbunătățirea serviciilor prestate

În anul 2015 compania a investit 173,6 milioane de lei în menținerea, renovarea infrastructurii și îmbunătățirea serviciilor prestate. Ca urmare a investițiilor realizate pierderile în rețea au constituit 8,15% față de 9,45%, înregistrate în anul precedent. De asemenea, datorită unui plan elaborat pentru îmbunătățirea indicelor de calitate și redirecționarea investițiilor în instalațiile cu impact direct asupra acestora în 2015 a fost redus cu 2 ore și 40 minute indicatorul SAIDI (durata medie a întreruperilor în rețea) în raport cu anul anterior.




Diplomant

al Concursului pentru realizări în domeniul calității 2014

ÎCS Red Union Fenosa SA

Valeriu Lazăr

În perioada de gestiune 2015 Întreprinderile Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. și „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie"a obținut un profit net de 725.090 mii de lei față de 455.968 mii lei înregistrat în anul precedent, ceea ce reflectă o creștere în valoare absolută de 269.122 mii lei. Creșterea profitului net se datorează menținerii sub control a costurilor, precum și îmbunătățirii indicatorilor de gestiune, în special a pierderilor de energie, care s-au diminuat pe parcursul exercițiului de la 9,45% la 8,15%.

Numărul clienților deserviți la finele anului 2015 a fost de 867.218 față de 856.489, înregistrați în aceeași perioadă a anului 2014, ceea ce constituie o creștere cu 10.729 de clienți. Totodată, vânzările de energie au înregistrat o creștere de 2,21%, atingând volumul de 2.684 GWh la sfârșitul anului 2015.

Investiții în calitatea serviciilor și siguranță

[G4-DMA] **(sănătatea și siguranța clientului)**

Pe parcursul anului 2015 activitățile Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. au fost orientate spre îmbunătățirea calității serviciilor, securității și siguranței procesului continuu de livrare a energiei electrice, prin intermediul planurilor de întreținere a instalațiilor existente de distribuție și extinderea acestora.

La sfârșitul trimestrului IV s-a reușit realizarea unui volum de lucru conform planului anual de investiții inițial planificat.

În acest sens, au fost renovate 192,976 km. de linii aeriene și subterane de tensiune medie și joasă dintre care:

- LEA 0,4 kV – 76,451 km;
- LEA 10 kV - 97,581 km;
- LEC 0,4 kV – 0,913 km;
- LEC 10 kV - 18,031 km.

De asemenea, au fost substituite panouri metalice la 58 centre de transformare, 60 acoperișuri, 41 uși la 14 centre de transformare, precum și 4 garduri, 12 scări, 15 edificii ale centrelor de transformare, la care au fost renovate 12 grile de ventilare în scopul reabilitării parametrilor tehnici a instalațiilor pentru prevenirea declanșărilor în Tensiune Medie și a incidentelor în Tensiune Joasă, îmbunătățind astfel indicii de fiabilitate a rețelelor și continuitatea furnizării energiei electrice.

Cât privește extinderea instalațiilor de distribuție, în vederea dezvoltării liniei aeriene de tensiune medie și joasă, au fost construite 34,595 km. de linii aeriene și subterane de tensiune medie și tensiune joasă, dintre care:

- LEA 0,4 kV – 22,759 km;
- LEA 10 kV - 6,083 km;
- LEC 0,4 kV – 1,276 km;
- LEC 10 kV - 4,477 km.



În scopul asigurării furnizării energiei electrice în noile zone rezidențiale a localităților au fost montate 20 centre de transformare noi. Activitatea întreprinderii se desfășoară în baza Regulamentului cu privire la Furnizarea energiei electrice și al Regulamentului cu privire la Extinderea Rețelei Electrice.

Procentul categoriilor importante de produse și servicii pentru care impacturile asupra sănătății și siguranței sunt evaluate în vederea îmbunătățirii.

Indicatori GRI G4 **[G4-PR1]**

Gas Natural Fenosa în Moldova 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.

Indicatori GRI G4

		2015	2014
[EU-4] Lungimea liniilor de distribuție și transport terestre și subterane	Lungimea totală a liniilor de distribuție în functie de zonă și tipul liniei (km)	34.864,96	34.719,85
	Zona Chișinău	7.370,33	7.348,43
	Zona Centru	17.637,69	17.561,37
	Zona Sud	9.856,94	9.810,05
	Lungimea totală a liniilor de distribuție în functie de nivelul de tensiune (km)		
	0,4 kV	18.672,95	18.580,80
	6 kV	797,37	802,91
	10 kV	13.574,41	13.515,90
	35 kV	1.311,02	1.311,02
	110 kV	509,22	509,22
	Lungimea totală a liniilor de distribuție în functie de tipul liniei (km)		
	Linii electrice aeriene	31.670,70	31.561,85
	Linii electrice în cablu	3.194,26	3.158,00
[EU-12] Pierderile din transport și distribuție ca procent al energiei totale	Pierderile din distribuție [%]	8,15	9,45
	Consum tehnologic (pierderi tehnice) [%]	9,14	9,62
	Pierderi comerciale [%]	-0,99	-0,17
	Pierderile din transport [%]	2,39	2,73



Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător

Principii și angajamente

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

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

Dezvoltarea sustenabilă

Obiectivele anului 2015

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

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 că 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, energia, apă, biodiversitate, emisii, deșeuri, produse și servicii)

Planificare acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant se stabilesc conform cerințelor Politicii de Responsabilitate Corporativă, care a fost actualizată în decembrie 2015, și strategiei 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. La fel planificarea de mediu este cuprinsă în „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională". Acest plan este compus din strategii și linii de acțiuni care definesc liniile directoare pentru întreprindere.

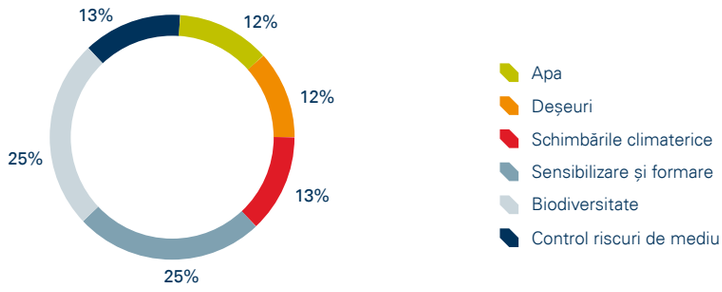
Liniile de acțiune „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională"



Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, 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/ proiectelor 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 2015 au fost stabilite 8 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul „Obiective pentru anii 2015 și 2016".

Repartizarea obiectivelor de mediu pentru 2015 după tematică



Obiective pentru anii 2015 și 2016

Obiective propuse pentru 2015		Obiective propuse pentru 2016
Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 1%.		Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 1% față de anul precedent.
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 1%.		Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 1% față de anul precedent.
Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 1%.		Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 1% față de anul precedent.
Conștientizarea și instruirea personalului în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2015		Conștientizarea și instruirea personalului în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2016.
Menținerea certificatelor internaționale ISO 14001:2004 în cadrul întreprinderilor.		Menținerea certificatelor internaționale ISO 14001:2004 în cadrul întreprinderilor.
Realizarea unei acțiuni de plantare a trei sute de puieți de arbori autohtoni.		Realizarea unei acțiuni de plantare de arbori specii autohtone.
Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)		Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)
Măsurarea nivelului de zgomot în Stațiile Electrice de Transformare.		Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2016).
		Participarea în acțiuni de voluntariat ecologic (acțiuni de curățenie în parcurile naturale din localități)
		Îmbunătățirea procesului de management al instalațiilor contaminate cu BPCuri (conform planului pentru anul 2016).

Legendă: îndeplinit parțial îndeplinit neîndeplinit



Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

[G4-DMA] (materiale, energia, apă, biodiversitate, emisii, deșeuri, produse și servicii)

Instruirea este foarte importantă în prevenirea impactului asupra mediului ambiant. Pe parcursul anului 2015 au fost organizate mai multe sesiuni de instruire atît cu prezența cît și on-line, în total 163 ore de formare pentru 369 de angajați ai întreprinderii privind diferite aspecte de mediu. Printre subiectele abordate au fost cele referitoare la:

- Gestionarea deșeurilor,
- Acționarea în caz de situații de urgență de mediu
- Legislația de mediu, gestionarea instalaţiilor contaminate cu BPCuri,
- Gestionarea cazurilor cu avifauna în instalațiile electrice
- Cele mai bune practici de mediu 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 părţilor interesate diferite instrumente și metode de recepție a reclamațiilor, inclusiv a celor de mediu. Tratarea adecvată a reclamaţiilor de acest tip conduce,de asemenea, la valoare adăugată pentru client.

Pe parcursul anului 2015, întreprinderea a înregistrat 17 comunicate/ plângeri / sugestii de mediu:

- Plângeri și reclamații - 13;
- Comunicate/Sugestii de mediu – 4.

Din totalul reclamațiilor parvenite în adresa întreprinderii, pe parcursul anului de analiză, se consideră jstificată doar o reclamație, respectiv întreprinderea a intervenit și a adoptat măsurile necesare în vederea soluționării problemei semnalate.

Pe segmentul comunicare cu părțile interesate au fost întreprinse în continuare 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 cerinţele legale în ceea ce privește gestionarea instalațiilor electrice contaminate cu BPCuri. Astfel că la finele anului 2015 au fost recepționate de la laboratorul Serviciului Hidrometeo de Stat datele finale cu privire la inventarierea instalațiilor la conținut de BPC.

La fel, ca și anii precedenți, de la autoritățile publice locale am recepționat reclamații în ceea ce privește salubrizarea 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 cerinţelor municipalității, deoarece acest lucru se întâmplă din cauza neglijenței populației și depozitării neautorizate a gunoiului menajer în apropierea instalațiilor electrice.

Pe durata de raportare, în urma controalelor ecologice din partea Agenţiilor și Inspecțiilor Ecologice au fost emise unele recomandări și sugestii, precum și unele propuneri în ceea ce privește colaborarea în vederea îmbunătățirii 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.

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. Pe parcursul anului 2015 nu au fost înregistrate careva modificări importante în legislația de mediu ce ar influența activitatea întreprinderii.

Consumul de energie in cadrul organizației

[G4-DMA] (energie)

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.

Ca urmare realizării unor acțiuni de investiții și retehnologizări pe de o parte și acțiunilor de educare și conștientizare pe de altă partre consumul total de energie în cadrul întreprinderii in 2015 a înregistrat o diminuare față de anul precedent cu circa 1%.

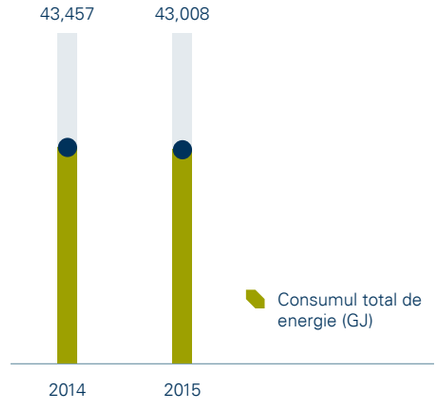
Mărirea consumului de gaz flota proprie (metan/propan) se explică prin faptul includerii gazului propan utilizat în lucrul motostivuitorului din depozitul central a companiei. Pentru consum benzină mărirea consumului se explică prin înlocuirea în parcul de mașini a automobilelor ce consumă motorină cu automobile ce consumă combustibil AI-95. Tot prin aceasta se explică și diminuarea consumului de motorină.

Ce privește consumul de energie electrică, pe de o parte, s-a constatat o micșorare considerabilă a consumului în edificiile administrative, micșorare datorată schimbării lămpilor din edificii cu cele economice, și realizării optimizării personalului prin reorganizarea centrelor de muncă Stefan-Voda și Anenii-Noi, concentrându-se în centrul de muncă Căușeni. Pe de altă parte, s-a constatat o majorare a consumului propriu tehnologic in instalațiile electrice (substațiile electrice și punctele de distribuție) cauzate de renovarea și restabilirea iluminatului și necesității încălzirii pe timp de iarna a unor echipamente mai sensibile la temperaturi scăzute.

Micșorarea consumului de agent termic și majorarea consumului gaz încălzire clădiri se explică prin utilizarea unei cazangerii noi cu gaz la încălzirea edificiului vechi.

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).

Consumul de energie in cadrul întreprinderii anii 2014-2015



Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice

Emisii în atmosferă

[G4-DMA] (emisii)

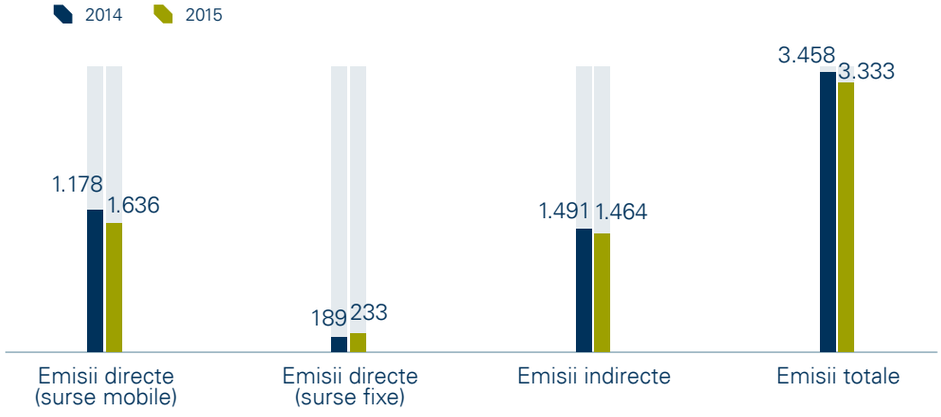
Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. la fel ca toate întreprinderile ce fac parte din Gas Natural Fenosa, este preocupată de problema privind schimbarea climei și în acest sens își propune diferite acțiuni, ce ar duce la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră. Utilizarea rațională și eficientă a energiei 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 2015, 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 energie electrică;



Emisii directe și indirecte de gaze cu efect de seră (tCO_2eq)



Pentru calculul emisiilor directe de gaze cu efect de sera au fost incluse emisii de: CO_2, CH_4, și emisii de N_2O.

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 superioara/inferioara 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 utilizaţi: IEA (International Energy Agency- IEA_CO2 Emissions from fuel combustion 2014), IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change

Integrarea criteriilor de mediu

Consum responsabil de resurse

[G4-DMA] **(materiale, energie, emisii, deşeuri)**

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 şi combustibili.

Pe parcursul anului 2015 se observă o creştere a consumului de materiale faţă de anii anteriori, însă această creştere este caracteristică doar pentru un anumit tip de materiale – uleiul dilectric.

Printre consumurile care au crescut în 2015 faţă de anul anterior distingem:

- Consumul de ulei dielectric: pentru perioda de raportare pentru o mai bună descriere a situaţiei, se va raporta doar date ce ţine de consumul de ulei dielectric care este inclus pentru prima dată în procesul tehnologic fără a lua în consideraţiei cel reciclat şi reutilizat repetat din instalaţiile electrice . Astfel în anul de raportare consumul de ulei a crescut de circa 3 ori faţă de anul precedent datorită consumului de ulei nou achiziţionat.
- Consumul de gaze naturale. Acest consum a crescut semnificativ în anul de analiză, cu circa 28%, din motivul punerii în funcţiune în Centrul de Muncă Chişinău a unei noi centrale termice pe bază de gaze naturale care pe timp de iarnă funcţionează pentru încălzirea oficiilor înlocuind agentul termic primit de la sistemul centralizat de termoficare.

În perioada de analiză a fost redus consumul de:

- Consumul de derivaţi de petrol (benzina, motorina) o reducere de circa 6%
- Consumul de apă , o reducere cu aproape 7%
- Consumul de materiale în general a scăzut cu aproape 7%.

În lista de materiale consumate pentru anul 2015 spre raportare a fost inclus şi consumul de ulei auto utilizat pentru automobilele întreprinderii şi care în opinia noastră trebuie gestionat adecvat minimitzând impactul asupra mediului ambiant.

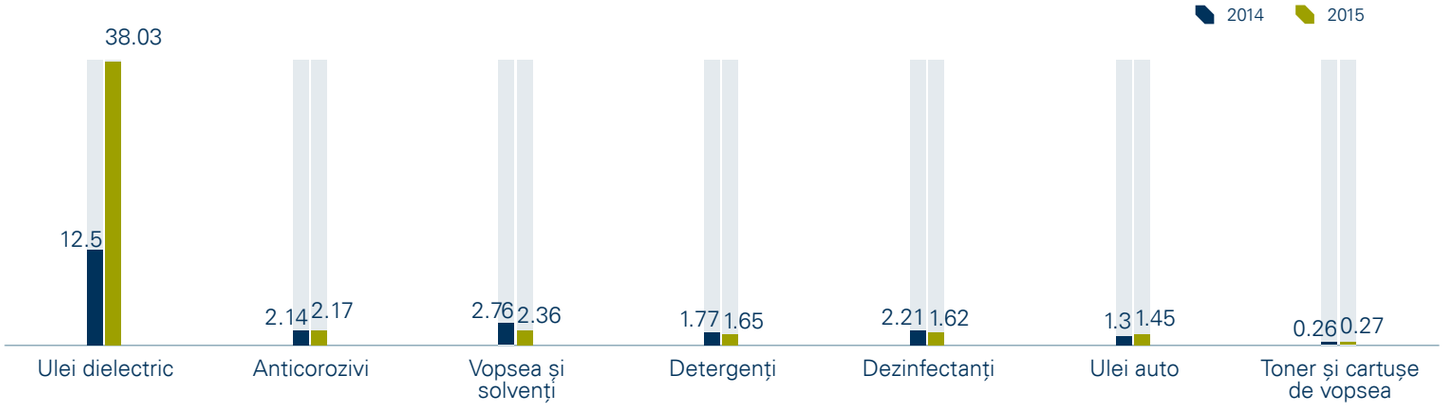
Materialele utilizate sunt procurate de la furnizorii externi care activează pe piaţa din ţară cît şi de la unii furnizori din afara ţării, la fel unele tipuri de materiale precum anticorozivii pot fi procurate de către întreprinderile care realizează lucrări specifice în instalaţiile electrice ale întreprinderii.

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

Printre materialele care au înregistrat un consum mai ridicat faţă de anul precedent sunt anticorozivii care sunt utilizaţi în întreţinerea pilonilor metalici ai liniilor electrice de înaltă tensiune datorită alocării periodice a resurselor financiare pentru realizarea lucrărilor de întreţinere a acestor instalaţii. La fel întreprinderea a înregistrat un consum puţin mai mare de ulei auto.

Consumul de ulei dielectric raportat în anul 2015 include faţă de anul precedent doar cantităţile de ulei nou procurat fără uleiul regenerat şi reutilizat în instalaţiile electrice ale întreprinderii pe parcursul anului de raportare.

Consumul de materiale provenite din surse neregenerabile (tone)



Biodiversitate

[G4-DMA]

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 analizele 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

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

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

Printre spațiile analizate au fost incluse: arie de protecție specială avifaunistică; arie naturală protejată; arie cu management multifuncțional; monument al naturii; parc național; rezervație peisageră (de peisaj geografic); rezervație naturală; zonă umedă de importanță internațională; etc.

Curățirea vegetației în zonelor de trecere a instalațiilor 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 gunoiștile autorizate din localități.



Descrierea terenurilor în proprietate, închiriate, gestionate sau adiacente spațiilor naturale protejate sau zonelor de o biodiversitate numeroasă neprotejate* **[G4-EN11, EU-13]**

Afacere	Electricitate
Electricitate	Transport și Distributie
Tip de operațiune	Transport și Distributie
Locul de amplasare în ceea ce privește zona protejată	Adiacent
Suprafața afectată (Ha)	0,00
Longitudinea afecțiunii (Km)	259,54
Valoarea biodiversității	Rezervație Naturală, Peisaj Protejat, Monument Natural, Zone Umede Ramsar, Rezervație Științifică

* RC: Reserva científica sp.- Rezervație Științifică (Moldova)

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.

In toate cazurile, întreprinderea îndeplinește cerințele dictate de autoritățile de mediu in ceea ce ține de minimizarea posibilelor efecte negative ce ar putea fi provocate de instalațiile electrice asupra habitatelor prezente în apropierea acestora.

Principalele afecțiuni ale biodiversității ale activităților dezvoltate de către Gas Natural Fenosa în Moldova (Distribuție energie electrică)*

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

Legendă: 🟢 Afecțiune joasă 🟠 Afecțiune medie 🔴 Afecțiune semnificativă

Pentru minimizarea acestor afecțiuni, întreprinderea aplică proceduri de control operațional, iar pentru instalatiile în care ar putea prezenta un risc mai ridicat asupra mediului ambiant sunt definite Planuri de acțiuni în caz de urgențe de mediu având ca scop prevenirea incidentelor sau de a minimiza posibilele daunele în cazul declanșării acestora. La fel periodic sunt petrecute simulări privind urgențele de mediu prin care sunt verificate cum funcționează procedurile definite.



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

Numărul speciilor habitatul cărora se găsește în zonele afectate de operațiuni* [EU-13]

Clasa	N° specii critic periclitate (CR)	N° specii periclitate (EN)	N° speciilor vulnerabile (VU)	N° speciilor aproape amenințate (NT)
Mamifere	9	2	3	-
Păsări	31	7	1	-
Reptile	1	7	-	-
Amfibiene	1	-	-	-
Pești	1	5	6	-

* Conform https://ro.wikipedia.org/wiki/Cartea_Ro%C8%99ie_a_Republicii_Moldova (nu există listă de specii în IUCN pentru Moldova)

Inițiative și acțiuni

Pe parcursul perioadei de analiză nu au fost realizate proiecte noi de dezvoltare a rețelelor electrice ce ar fi putut afecta biodiversitatea atît în ariile naturale protejate cît și în afara acestora, deoarce întreprinderea în cea mai mare parte efectuează lucrări de renovare instalațiilor deja existente. Un grad de influență asupra biodiversității ar putea fi considerat lucrările de retezare a crengilor și tăierea copacilor în zona culoarelor 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.

Acțiunile de educație și conștientizare în domeniul mediului ambiant au ca scop sensibilizarea angajaților întreprinderii, la fel precum și a altor părți interesate în acest sens în special clienții și copii. Se realizează diferite comunicate de mediu, dicuții, publicații în naturalnet și internet.

Întreprinderea vine în sprijinul acelor organizații care doresc să îmbunătățească mediul ambiant, astfel că se stabilesc diferite acorduri de colaborare cu organizațiile de mediu care posedă cunoștințele necesare în realizarea eficientă a acțiunilor de protecție a mediului propuse.

În anul 2015 a semnat un acord de co-finanțare a proiectului „Promovarea educației ecologice prin implicarea tinerilor în monitorizarea biodiversității forestiere a Rezervației Plaiul Fagului", implementat de Asociația Femeilor pentru Protecția Mediului și Dezvoltarea Durabilă (AFPMDD) din perspectiva angajamentului 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.



Utilizarea eficientă și responsabilă a apei

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

Pentru al doilea an consecutiv volumul de apă consumată în cadrul întreprinderii a înregistrat o diminuare datorită acțiunilor implementate în cadrul întreprinderii: 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 și Comrat.



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

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.

Prevenirea contaminării

Gestionarea deșeurilor

[G4-DMA] **(deșeuri)**

În cadrul sistemului de management de mediu implementat, întreprinderea dispune de proceduri de control și gestiune a deșeurilor 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 gunoiștile 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 gunoiștile autorizate.

De la an la an cantitatea de deșeuri formate și gestionate în cadrul întreprinderii ar fi în o măsură oarecare direct proporțională cu volumul de lucrări realizate de către unitățile operative, iar anul de analiză este caracterizat, datorită anumitor factori, prin diminuarea numărului de lucrări și de aici respectiv avem pentru perioada anului de raportare o descreștere a cantității totale de deșeuri generate și gestionate corespunzător prin reciclare, valorificare energetică sau transmise la gunoiști autorizate. Cea mai semnificativă descreștere se constată pe tipul de deșeuri vegetale, acest fapt de datorează și excluderii din categoria deșeurilor a arborilor care aparțin proprietarilor de teren și care după acțiunile de defrișare rămâne în posesia arborilor. La fel la categoria lemn, ar fi de menționat că la dorința angajaților o parte din deșeurile nepericuloase de acest tip, cum ar fi bobinele de lemn, pot fi procurate de către aceștia pentru a fi reutilizate, reciclate sau valorificate energetic.

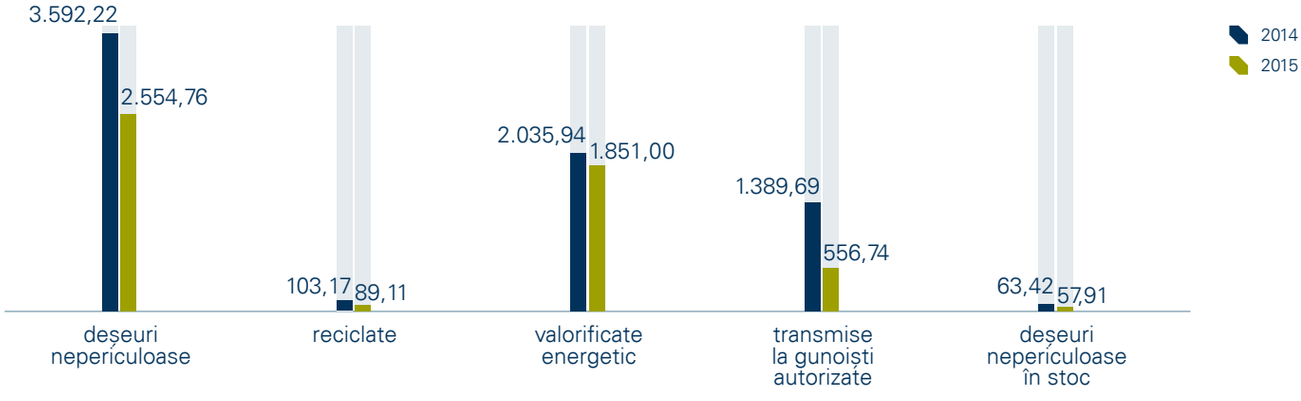
Printre deșeurile periculoase gestionate pe parcursul anului 2015 sunt doar cele de acumulatoare, baterii și pile – majoritatea formate în cadrul secției de transport și unitatea de rețele tensiune înaltă. În datele din anul 2015 a fost reflectată cantitatea totală de ulei contaminată cu BPCuri (18 tone), inclusiv uleiul din echipamentul electric aflat în funcțiune în teren.

Ca prioritate a modului de tratare a acestor tipuri de deșeuri este pus accentul pe cel al reciclării. În ceea ce ține de managementul deșeurilor de BPC suntem în așteptarea deciziei autorităților de mediu privind modul de gestionare la nivel de țară.

Gestionare deșeuri periculoase

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 gunoiște autorizată).

Gestionare deșeuri nepericuloase (tone)



Gestionarea instalațiilor contaminate cu BPC-uri

[G4-DMA materiale, deșeuri]

În 2015 au fost recepționate de la laboratorul Serviciului Hidrometeorologic de Stat (SHS) rezultatele testărilor CROMATOGRAFICE pentru toate probele restante a fi prezentate. Din totalul de 827 de probe de ulei predate la laborator, pentru 95 de probe s-a confirmat concentrația de BPC ce depășește 50 mg/kg. Numărul total de instalații electrice afectate este de 69.

- **Instalații contaminate cu BPC >= 500 ppm** – 5 cu un volum de ulei dielectric contaminat de 1258 litri;
- **Instalații contaminate cu 50 ppm<= BPC <=500 ppm** – 91 cu un volum de ulei dielectric contaminat de 16795 litri;

Este necesar de remarcat că cantitățile de ulei sunt estimative reieșind din cantitatea de ulei menționată în pașaportul instalației.





În anul de raportare a continuat activitatea de gestionare a instalațiilor electrice conform Planului de acțiuni elaborat. Fiind preocupată de perspectiva gestionării instalațiilor contaminate cu BPC, Gas natural Fenosa în Moldova a adresat Ministerului Mediului al Republicii Moldova o serie de scrisori, în care se solicita expunerea de către Minister a viziunii în tema dată. Ultimul răspuns al Ministerului s-a rezumat la, citățm: „După prelevarea și analizarea probelor menționate, va fi perfectat raportul final și plasata pe pagina www.moldovapops.md.
Concomitent, urmează a fi efectuate activitățile de etichetare a echipamentului electroenergetic inventariat, în conformitate cu prevederile stabilite in HG nr. 81 din 02.02.2009 pentru aprobarea Regulamentului privind bifenilii policlorurați. Întreprinderile inventariate vor fi informate suplimentar privind activitățile preconizate."

Astfel că spre finele anului 2015, întreprinderea a inițiat procesul de etichetare a echipamentului electroenergetic inventariat, cu continuarea pe parcursul anului 2015. La finele anului 2015 am înregistrat următoarele rezultate:

- Instalații etichetate anul 2015 – 2325,
- Instalații de etichetat anul 2016 – 7772.

Continuând procesul de control strict a instalațiilor contaminate cu BPC și reieșind din rezultatele finale a testelor probelor de ulei, pentru 2016 de către compania noastră a fost elaborat și pus în aplicare un nou Plan de acțiuni pentru gestionarea instalațiilor electrice contaminate cu BPC, care, printre alte acțiuni, prevede marcarea instalațiilor contaminate (cu etichete roșii), cât și a celor ne contaminate (cu etichete verzi), atât în teren cât și în depozitul de păstrare a instalațiilor scoase din funcțiune.

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

		2015	2014
Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de sera;	Emisii directe - surse mobile (tCO_{2eq})	1.635,72	1.778,03
	Emisii directe - surse fixe (tCO_{2eq})	233,21	189,23
	Emisii indirecte (tCO_{2eq})	1.464,48	1.491,15
	Emisii totale (tCO_{2eq})	3.333,41	3.458,42

Gestionare deșeuri periculoase și nepericuloase [G4-EN23]

		2015	2014
Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare	**deșeuri nepericuloase, (tone)**	**2.554,76**	**3.592,22**
	reciclate, (tone)	89,11	103,17
	valorificate energetic, (tone)	1.851,00	2.035,94
	transmise la gunoiști autorizate, (tone)	556,74	1.389,69
	deșeuri nepericuloase in stoc, (tone)	57,91	63,42
	deșeuri periculoase, (tone)	**26,12**	**31,01**
	reciclate, (tone)	2,94	29,01
	valorificate energetic, (tone)	0,00	0,00
	transmise la gunoiști autorizate, (tone)	0,00	0,00
	deșeuri periculoase în stoc, (tone)	23,18	2,00

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

		2015	2014
Consumul de apă pe surse	Consumul de apă în edificii (m^3)	9.060,00	9.790,00
	Consumul total de apă (m^3)	9.060,00	9.790,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată pe calitate și destinație;	Apă vărsată în rețeaua publică (m^3)	8.543,00	9.679,00
	Apă vărsată în fosa septică (m^3)	517,00	104,00
	Volumul total vărsat (m^3)	9.060,00	9.783,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental) [G4-EN1]

		2015	2014
Materiale utilizate (hârtie reciclată, toner, cartușe, etc.)*	**Materiale provenite din surse neregenerabile**		
	Ulei dielectric (tone)	38,03	12,5
	Anticorozivi (tone)	2,17	2,14
	Vopsea și solvenți (tone)	2,36	2,76
	Detergenți (tone)	1,65	1,77
	Dezinfectanți (tone)	1,62	2,21
	Ulei auto (tone)	1,45	1,30
	Toner și cartușe de vopsea (tone)	0,27	0,26
	Materiale provenite din surse regenerabile		
	Hârtie (tone)	7,80	8,55
	Total materiale utilizate (tone)	**55,35**	**31,49**

Consumul de energie în cadrul organizației [G4-EN3]

		2015	2014
Consumul intern de energie	**Consum total de energie provenită din surse neregenerabile, (GJ)**	**23.418,20**	**24.383,20**
	Consum gaz flotă proprie (metan / propan) (GJ)	519,75	366,45
	Consum benzină (GJ)	14.154,75	13.749,57
	Consum motorină (GJ)	8.743,70	10.267,18
	Consum de energie (GJ)	**19.589,54**	**19.073,37**
	Consum de energie electrică (GJ)	11.122,61	10.801,10
	Consum agent termic (GJ)	3.959,11	4.719,70
	Consum gaz încălzire clădiri (GJ)	4.507,82	3.552,27
	Consum total de energie, (GJ)	**43.007,74**	**43.456,57**

[G4-22] * Notă: Datele raportate în 2014 includeau consumul total de ulei dielectric, inclusiv cantitățile reciclate și reutilizate. Începând cu acest an, aceste cantități sunt raportate pe baza consumului de ulei care este introdus pentru prima dată în procesul tehnologic. Astfel, datele raportate anterior au fost ajustate.



Interes pentru persoane

Principii și angajamente **[G4-DMA]** (angajare, instruire și educatie, diversitate și oportunități egale)

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

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

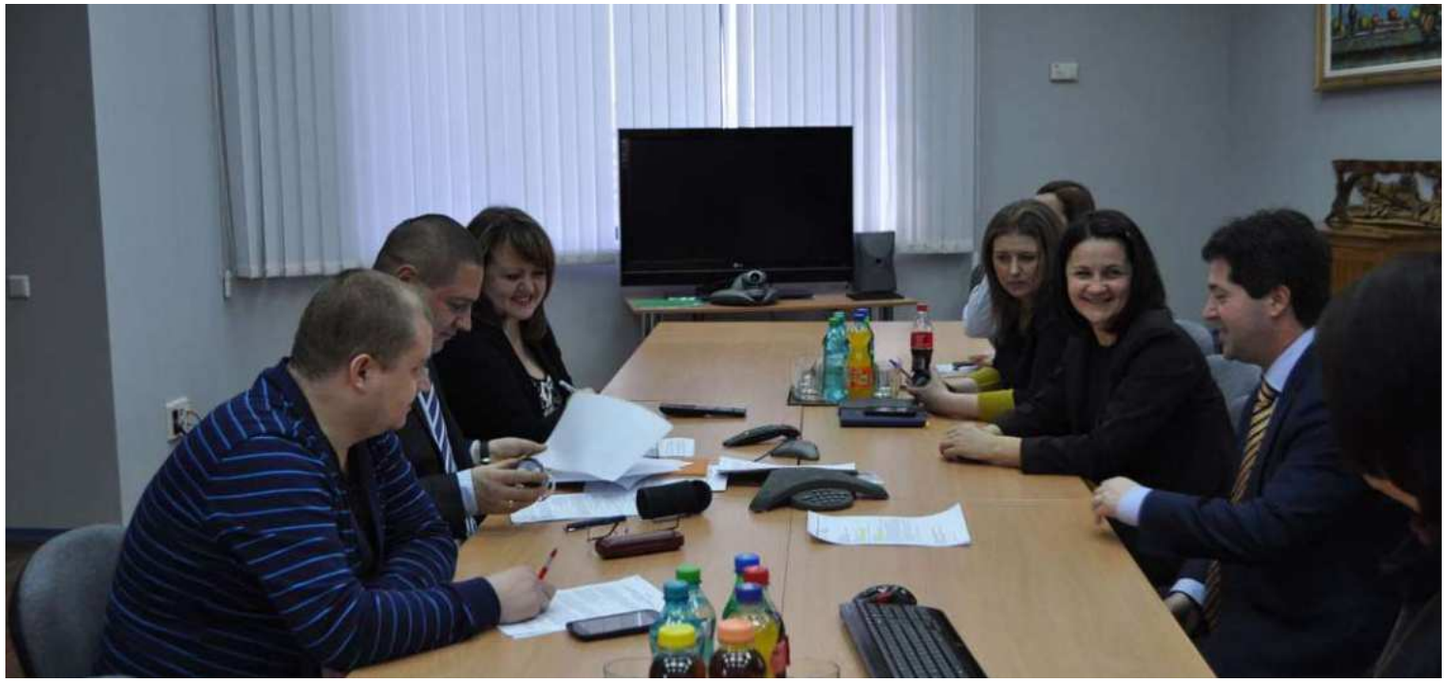
Date privind personalul Gas Natural Fenosa în Moldova / nr. de angajați în funcție de tipul de contract și gen **(continuare G4-10)**

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

Anul	2015	2014
Tipurile de contracte (%), total	100	100
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată	99,20	98,51
contract de muncă temporar	0,80	1,49
Tipurile de contracte (%), conform genului	100	100
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată, femei	99,19	99,43
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată, bărbați	99,20	96,24
contract de muncă temporar, bărbați	0,80	0,57
contract de muncă temporar, femei	0,81	3,76

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

Anul	2015
Tipurile de contracte (%), total	100%
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată	94,17
contract de muncă temporar	5,83
Tipurile de contracte (%), conform genului	100
contract de munca pentru perioada de timp nedeterminata, femei	93,02
contract de muncă pentru perioadă de timp nedeterminată, bărbați	100,00
contract de muncă temporar, bărbați	0,00
contract de muncă temporar, femei	6,98



Contractul colectiv de muncă

[G4-DMA] **(relațiile de muncă)**

Contractul colectiv de muncă negociat între administrație și comitetul sindical, reglementează relațiile de muncă și social-economice, determină condițiile de muncă, salarizarea și alte drepturi și obligații ce decurg din raporturile de muncă.

Acesta stipulează revizuirea economică a remunerării muncii salariaților prin negocieri colective odată pe an, până la prima lună a anului în curs.

La începutul anului 2015, în urma negocierilor colective, conducerea întreprinderii și Comitetul Sindical au semnat acordul-protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților pentru anul 2015. Drept urmare a fost majorat tabelul remunerativ cu 5,7%, procentele de majorare indicate fiind aplicate pentru toate grupurile profesionale.

Adițional, pentru personalul efectiv, a fost stabilită o plată unică de stimulare pentru productivitate calculată ca un procent asupra salariului fix, 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 acordul-protocol privind remunerarea muncii salariaților întreprinderii, care este parte integrantă a Contractului colectiv de muncă.

Aceste acțiuni confirmă faptul 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 muncă [G4-11], [G4-9]

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

	2015	2014
Numărul total de angajați, persoane	624	736
Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă	603	709
femei	118	204
bărbați	485	505
% angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă	96,63%	96,33%
femei	95,94%	95,77%
bărbați	96,81%	96,56%

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

	2015
Numărul total de angajați, persoane	103
Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă	98
femei	80
bărbați	18
% angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă	95,15%
femei	95,24%
bărbati	94,74%

Obiective pentru anii 2015 și 2016

Obiective propuse pentru 2015		Obiective propuse pentru 2016
Realizarea studiului cu privire la climatul de muncă și angajament.		Stabilirea și implementarea planului de îmbunătățire a climatului 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.		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.		Negocierea și semnarea protocolului acord la Contractul colectiv de muncă privind remunerarea muncii pentru anul 2016.
		Semnarea unui acord de colaborare cu Ministerul Educației și Școala profesională nr. 9 cu privire la învățământul profesional dual.

Legendă: îndeplinit parțial îndeplinit neîndeplinit

Beneficii sociale, anexă la contractul colectiv de muncă

[G4-DMA relațiile de muncă/administrare]

Un instrument puternic pentru recompensarea și motivarea personalului sunt beneficiile sociale, anexa la contractul colectiv de muncă.

Pe parcursul anului 2015 nu au intervenit schimbări în lista beneficiilor sociale pentru perioada 2013 – 2017. Aceasta a fost inclusă în cele două ediții anterioare ale Raportului de responsabilitate corporativă ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., pe care le puteți consulta accesând pagina web www.gasnaturalfenosa.md, în compartimentul „Profil".

A devenit o tradiție întrunirea anuală a tuturor angajaților întreprinderii cu prilejul sărbătorii profesionale a Zilei Energeticianului. Cu această ocazie conducătorii unităților propun spre premiere angajați care s-au remarcat prin obținerea celui mai înalt indicator de securitate în desfășurarea lucrărilor în teren, cea mai bună gestiune a relației între dispecerat și formațiunile de intervenție din teren, eficiență în lichidarea avariilor, deservirea calitativă a clienților, etc. Angajații propuși sunt premiați cu cadouri de valoare, iar angajatul anului ales prin vot de toți angajații primește drept premiu o călătorie în Spania.

Regim de muncă flexibil

În scopul asigurării premizelor de armonizare a vieții personale și profesionale, angajații beneficiază de un regim de muncă flexibil, ce ține de începerea activității și finalizarea acesteia pe parcursul săptămânii.

Începând cu anul 2015 de luni până joi angajații au o zi de muncă de 8 ore și 15 minute, începerea activității are loc în intervalul dintre ora 07:45 min și 08:30, iar finalizarea ei - în intervalul dintre ora 17:00 și 17:45, cu o pauză de masă cu o durată de o oră, între orele 12:00 și 14:00.



Naturalnet

Întreaga actualitate a companiei **la doar un clic distanță**

Ziua de vineri este de 6 ore de muncă efectivă continuă fără pauză de masă, cu începerea activității în intervalul dintre ora 07:45 min și 08:30 și în finalizarea ei în intervalul dintre ora 13:45 și 14:30.

Despre această înlesnire acordată în sprijinul angajaților s-a menționat în ediția precedentă a Raportului de responsabilitate corporativă ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. pe care îl puteți consulta accesând pagina web www.gasnaturalfenosa.md, în compartimentul „Profil".

Dezvoltarea profesională

[G4-DMA] (instruire și educație, diversitate și oportunități egale)

Sistemul de promovare și dezvoltare stabilit în contractul colectiv de muncă pentru anii 2013 -2017 corespunde necesitaților de pregătire profesionala a angajaților în corespundere cu dezvoltarea organizațională. Acesta este bazat pe principiile de bază ale capacităților, abilităților și experienței în desfășurarea activității fiecărui grup profesional și corespunderii postului de muncă în care se desfășoară activitatea. Aceste cerințe au o semnificație specială în nivelurile de dezvoltare, prin încrederea care o solicită gestiunea activității încredințată, de asemenea, prin responsabilitatea care presupune supravegherea și administrarea resurselor ce le sunt atribuite.

În conformitate cu aceste principii există două căi sau sisteme de promovare a angajaților:

1. Promovarea sau formarea profesională în cadrul aceluiași subgrup profesional.

2. Acoperirea posturilor vacante din același sau alt grup sau subgrup profesional în care se află încadrat angajatul.

În corespundere cu necesitățile de formare profesională și de competențe prevăzute de organizație, angajații înșăși trebuie să-și programeze activitatea de dezvoltare a competențelor pentru a-și ridica nivelul care se solicită sau se va solicita în viitor. Astfel angajatul înșăși va putea să-și traseze calea profesională, care este cea mai adecvată capacităților sale, dintre cele existente la Întreprindere.

Sistemul de promovare în cadrul aceluiași subgrup profesional permite o ascensiune a angajaților în cadrul nivelurilor de dezvoltare a tabelului remunerativ. Administrația întreprinderii definește, determină și elaborează criterii de promovare, iar conducătorii unităților, la rândul lor, ținând cont de aceste criterii, propun angajații care merită a fi promovați. Administrația întreprinderii are grijă ca aceasta sa fie efectuată cu maximă obiectivitate și corectitudine în diferite grupuri profesionale.

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

În anul 2015 au fost promovați în cadrul aceluiași subgrup profesional 19 angajați și 2 angajați au fost promovați prin transferul într-un alt post de muncă. Drept rezultat aproximativ 20,38% din angajații întreprinderii au fost promovați pe parcursul anului 2015.

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.

În anul 2015 au fost promovați în cadrul aceluiași subgrup profesional 125 de angajați, iar 13 angajați au fost promovați prin transferul într-un alt post de muncă. Drept rezultat, aproximativ 20,03% din angajații întreprinderii au fost promovați pe parcursul anului 2015.

„ConocerT"



În 2015 s-a derulat proiectul „ConocerT". Gas Natural Fenosa mizează pe dezvoltarea profesională a angajaților săi. Când vorbim despre dezvoltare profesională, unul dintre factorii-cheie este mobilitatea, fie mobilitatea funcțională, fie cea geografică. Mobilitatea creează profesioniști polivalenți, care cunosc compania în mod global. „ConocerT" - este un proiect care își propune să cunoască preocupările angajaților privind mobilitatea în cadrul companiei astfel încât și să ajute angajații să se dezvolte profesional în viitor.

Programe relevante de instruire în 2015

[G4-DMA] (instruire și educație)

Formarea și dezvoltarea personalului din Gas Natural Fenosa se află integrată, din anul 2013, într-o singura direcție. Astfel, gestiunea cunoștințelor, dezvoltarea personalului, identificarea și dezvoltarea talentului fac parte dintr-un singur proces. Compania a obținut o eficiența majoră în elaborarea și implementarea programelor de instruire.



Ore de instruire

	Red UF 2015	GNF 2015	RED UF și GNF 2015	2014
Nr. mediu de ore de instruire per angajat, în funcție de gen	98	31	89	92
nr. mediu de ore de instruire per angajat, femei	45	24	36	35
nr. mediu de ore de instruire per angajat, bărbați	112	62	110	115
Total ore de instruire divizate pe categorie	61.424	3.205	64.629	67.547
directori	3.789	348	4.136	2.617
managementul intermediar	19.149	1.460	20.609	16.199
funcții operative	35.906	776	36.682	45.234
tehnicieni specializați	2.580	621	3.201	3.497
Nr. mediu de ore de instruire per categorie de angajați	98	31	89	92
directori	180	70	159	105
managementul intermediar	125	86	121	93
funcții operative	93	14	83	101
tehnicieni specializați	40	24	35	39

În total, în anul 2015 au fost livrate 64.629 ore de instruire, ceea ce constituie cu 4,32% mai puține ore față de anul 2014.



Deservirea eficientă a clienților

„Deservirea eficientă a clienților" este un curs destinat agenților din oficiile comerciale ale companiei Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., scopul căruia este ridicarea nivelului de deservire a clienților, îmbunătățind astfel de indicatori comerciali cum ar fi: satisfacția clientului, timpul de așteptare etc. și astfel contribuind la creșterea calității serviciului prestat.

Instruirea în domeniul Calității și Mediului Ambiant

De la începutul anului au avut loc cursuri cu privire la Procedura despre gestiunea cazurilor de afectare a avifaunei, gestiunea deșeurilor și gestiunea Instalațiilor electrice contaminate cu BPC. În total au participat 25 de persoane.

Prevenirea riscurilor

[G4-DMA] (sănătatea și securitatea ocupațională)

Lunar au loc formări a câte 8 ore în timpul realizându-se în total 43.904 de ore de instruire pentru întreg personalul operativ, ceea ce constituie 70% din totalul de ore de instruire livrate în 2015. zilelor tehnicii securității, în anul 2015

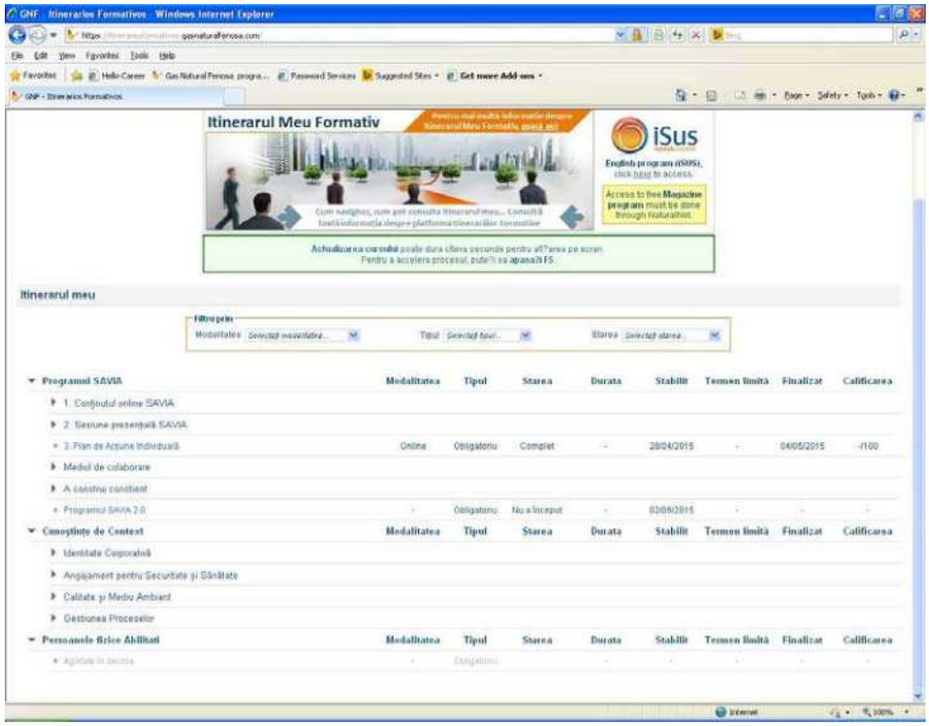
Curs de securitate rutieră **[G4-DMA] (sănătatea și securitatea ocupațională)**

Întreprinderea pune accent aparte pe promovarea sănătății și securității în muncă în care, bineînțeles, implică și formarea personalului în acest sens. Astfel, în anul 2015 au avut loc un șir de instruiri și anume cursul „Securitate rutieră", acesta constând din lecții teoretice și practice de comportament în trafic. Lecțiile practice au fost realizate prin intermediul unui simulator de răsturnare a mașinii. De asemenea, s-au realizat ore de acordare a primului ajutor medical. La aceste cursuri a participat tot personalul întreprinderii.



Universitatea Virtuală **[G4-DMA] (instruire și educație)**

Instruirea on-line se realizează prin intermediul Universității Virtuale. Începând cu anul 2014 a fost implementate itinerariile formative, care permit formarea competențelor pe profil profesional și permit acoperirea necesităților de dezvoltare ale colectivelor la nivel mai amplu și într-o formă mai ordonată, completă, stabilă și sustenabilă în timp. Itinerarele formative sunt compuse din trei blocuri: cunoștințe de context (generale și comune pentru toate profilurile), cunoștințe funcționale (specifice postului sau profilului) și abilități (bazate pe competențele Modelului de Leadership). În anul 2015 s-au livrat în format virtual 11.275,58 ore ceea ce constituie 17, 4% din totalul de ore de instruire.



Indicatori GRI G4

CATEGORIE: SOCIAL

SUBCATEGORIE: PRACTICILE DE MUNCĂ ȘI MUNCA DECENTĂ

ASPECT: ANGAJARE		2015	2014
G4-LA1 Numărul de angajări noi muncitori și ratele de rotatie după vârstă, gen și regiune	**Angajări**	**26**	**26**
	Detalierea conform vârstei:		
	Categorie de vârstă <30 ani	13	17
	Categorie de vârstă 30-50 ani	11	6
	Categorie de vârstă > 50 ani	2	3
	Detalierea pe gen:		
	Femei:	2	4
	Bărbați:	24	22
	Detalierea pe zone:		
	Zona Chișinău:	17	19
	Zona Centru:	5	5
	Zona Sud:	4	2
	Concedieri:	**45**	**55**
	Detalierea conform vârstei		
	Categorie de vârstă <30 ani	3	1
	Categorie de vârstă 30-50 ani	29	31
	Categorie de vârstă > 50 ani	13	23
	Detalierea pe gen:		
	Femei	15	24
	Bărbați	30	31
	Detalierea pe zone:		
	Zona Chișinău:	32	36
	Zona Centru:	7	6
	Zona Sud:	6	13
	Durata medie de lucru in cadrul companiei a angajatilor concediati, ani		
	Categorie de vârstă vârstă <30 ani	1,7	5,6
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	11,4	10,9
	Categorie de vârstă >50 ani	30,8	26,8
	Femei	13,6	18,2
	Bărbați	17,7	16,8
	Indicele de rotație total (%):	**9,71**	**11,01**
	Indicele de rotație, bărbați (%):	10,35	10,13
	Indicele de rotație, femei (%):	8,10	13,15

[G4-22] * Acest indicator a fost modificat pentru a respecta metodologia din Ghidul GRI G4, ce presupune raportatea datelor privind numărul de angajați noi considerând persoanele ce se alatură pentru prima dată organizației. Astfel, datele aferente anului 2014, ce includeau și reîncadrări, au fost recalculate și valorile ajustate sunt prezentate în acest tabel.

** În cadrul procesului de externalizare a activităților de întreținere a liniilor de TM și TJ și a comenzilor de servicii, descris în ediția Raportului de responsabilitate corporativă ale Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. pentru anul 2012 (acesta poate fi accesat pe pagina www.gasnaturalfenosa.md la secțiunea „Responsabilitate social corporativă", a se vedea pagina 50), întreprinderea și-a asumat angajamentul de susținere a angajaților transferați la șase entități cu care a fost semnat contractul de livrare a serviciilor menționate.

În scopul monitorizării activităților de gestiune a personalului la aceste entități, pe parcursul anilor 2012 - 2015 am urmărit desfășurarea proceselor de calcul, achitare și raportare în modul stabilit de legislația în vigoare, a retribuțiilor, impozitelor, contribuțiilor sociale, medicale. De asemenea, am verificat corectitudinea clauzelor contractelor de muncă, contractele de asigurarea contra accidente, precum și dotarea angajaților cu echipament, mijloace de protecție individuală, cu hrană și produse igienice.

ASPECT: RELAȚIILE DE MUNCĂ/ADMINISTRARE	2015	2014
G4-LA4 Perioadele minime de notificare referitor la schimbările operaționale, inclusiv dacă acestea sunt specificate în acordurile colective	A se consulta în Raport titlul „Termene minime de preavizare cu privire la modificările de structură și incluziunea acestora în contractul colectiv de muncă”.	A se consulta în Raport titlul „Termene minime de preavizare cu privire la modificările de structură și incluziunea acestora în contractul colectiv de muncă”.

ASPECT: INSTRUIRE ȘI EDUCAȚIE		2015	2014
G4-LA9 Numărul mediu anual de ore de instructaj per angajat în funcție de gen și categoria profesională	Număr mediu de ore de instruire per angajat în functie de gen	89	92
	Număr mediu de ore de instruire per angajat, femei	36	35
	Număr mediu de ore de instruire per angajat, barbati	110	115
	Număr mediu de ore de instruire per categorie profesională		
	directori	159	105
	management intermediar	121	93
	funcții operative	83	101
	tehnicieni specializați	35	39
G4-LA11 Procentul angajaților care sunt supuși în mod regulat evaluării performanței și dezvoltării carierei, după gen și după categoria profesională	Femei %	4,35	4,23
	Bărbați %	3,65	3,44
	Directori %	100	100
	Management intermediar %	1,18	1,15
	Tehnicieni specializați %	0	0
	Funcții operative %	0	0

ASPECT: DIVERSITATE ȘI OPORTUNITĂȚI EGALE		2015	2014
G4-LA12 Structura corpurilor de conducere și detalierea după categoria angajatului conform genului, grupului de vârstă, apartenență la un grup minoritar și alți indicatori de diversitate	Comitetul directorilor (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	0	0
	Categorie de vârstă 30-50 ani	78,57	78,57
	Categorie de vârstă > 50 ani	21,43	21,43
	Comitetul directorilor (gen, %)		
	Femei	35,71	35,71
	Bărbați	64,29	64,29
	Directori (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	0	0
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	61,54	75,00
	Categorie de vârstă >50 ani	38,46	25,00
	Directori (gen, %)		
	Femei	30,77	33,33
	Bărbați	69,23	66,67
	Management intermediar (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	5,92	5,20
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	62,72	65,90
	Categorie de vârstă >50 ani	31,36	28,90
	Management intermediar (gen, %)		
	Femei	23,08	21,97
	Bărbați	76,92	78,03
	Funcții operative (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	8,18	9,17
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	49,55	51,68
	Categorie de vârstă >50 ani	42,27	39,15
	Funcții operative (gen, %)		
	Femei	25,91	26,40
	Bărbați	74,09	73,60
	Tehnicieni specializați (categorii de vârstă, %)		
	Categorie de vârstă <30 ani	16,48	16,67
	Categorie de vârstă 30 - 50 ani	68,13	68,89
	Categorie de vârstă >50 ani	15,38	14,44
	Tehnicieni specializați (gen, %)		
	Femei	49,45	51,11
	Bărbați	50,55	48,89

ASPECT: ANTICORUPȚIE		2015	2014
G4-SO4 Comunicare și instruire cu privire la politica și procedurile anticorupție*	Numărul de membri ai corpului de conducere instruiți cu privire la anticorupție	5	3
	Procentul membrilor corpului de conducere, care au fost instruiti cu privire la anticoruptie	36	21
	Număr de angajați instruiti cu privire la anticorupție, detaliat după zona	103	91
	Zona Chisinău	73	69
	Zona Centru	15	12
	Zona Sud	15	10
	Numărul total de angajați instruiți cu privire la anticorupție, detaliat după categoria profesionala		
	directori	13	8
	managementul intermediar	64	61
	funcții operative	9	8
	tehnicieni specializați	17	14
	Procentul de angajați instruiți cu privire la anticoruptie, detaliat după regiune		
	Zona Chisinău	17	17
	Zona Centru	9	6
	Zona Sud	12	8
	Procentul de angajați instruiti cu privire la anticoruptie, detaliat după categoria profesionala		
	directori	50	31
	managementul intermediar	38	37
	funcții operative	2	2
	tehnicieni specializați	19	15
	Numărul partenerilor de afaceri care au luat la cunoștință de normele Codului Etic (clauză din contract) **		
	prestarea serviciilor	147	82
	furnizarea bunurilor	98	178

[G4-22] * Notă: În raportul din acest an, pentru indicatorul G4-SO4 este raportat numărul de angajați instruiți în 2015, spre deosebire de numărul de participări la instruire raportat anterior pentru anul 2014. Astfel, în cazul în care aceeași persoana participă la mai multe cursuri/sesiuni din acest domeniu este raportată o singură dată, în baza codurilor unice de salariat. Acest principiu se va aplica și pentru anii urmatori, iar datele aferente anului 2014 raportate anterior au fost ajustate în consecință

**Toți membrii corpului de conducere se află în Chișinău.

		2015	2014
EU-15 Procentul de angajați eligibili pentru pensionare în următorii 5, respectiv 10 ani, clasificat după categorie profesională	Angajați eligibili pentru pensionare în urmatorii 5 ani (categorie profesională, %)		
	Directori	11,54	12,00
	Management intermediar	18,82	17,24
	Funcții operative	26,14	25,06
	Tehnicieni specializați	12,09	11,11
	Angajați eligibili pentru pensionare în urmatorii 10 ani (categorie profesională, %)		
	Directori	26,92	24,00
	Management intermediar	30,00	31,03
	Funcții operative	40,68	39,37
	Tehnicieni specializați	15,38	15,56



Securitate și sănătate

Principii și angajamente **[G4-DMA] (practicile de securitate)**

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

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

Proiectul „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”

[G4-DMA] (practicile de securitate)

În anul 2015 s-a finalizat o etapă a proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, lansat de către Gas Natural Fenosa în 2012. Fiind ghidat de către compania cu renume mondial în domeniul securității muncii (DuPont), obiectivul proiectului a fost schimbarea conștiinței/mentalității personalului și obținerea unui comportament sigur în activitatea sa. Conform sondajului realizat de către DuPont în 2015, indicatorul forței culturale relative a înregistrat o evoluție în Gas Natural Fenosa în Moldova de la valoarea 53 în 2012 la 81 în 2015, clasificarea mondială fiind de 80.

Transpus pe curba Bradley, care indică dependența indicatorului de frecventă a accidentelor de nivelul culturii securității personalului, rezultatele sondajului DuPont arată că angajații Gas Natural Fenosa în Moldova au atins un nivel de Independență în comportamentul sau.

Obținerea acestor rezultate a fost posibilă prin implementarea normelor tehnice de securitate și sănătate în muncă, elaborate în cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”. Pe durata proiectului au fost implementate 30 de norme tehnice. În cursul anului 2015, au fost implementate 6 norme tehnice, ce au rolul de a consolida și susține pe termen lung performanța întreprinderii în domeniul securității în muncă.

Conform cerinței normei tehnice „Standard de securitate și sănătate în muncă: comitete administrative de securitate și sănătate în muncă”, în cadrul companiei este creat comitetul administrativ pentru securitate și sănătate în muncă condus de către country manager-ul companiei și membrii căruia sunt directorii ariilor operative ale companiei. Ședințele sunt convocate de către country manager cu o frecvență medie de circa 2 ori pe lună.

În cadrul acestor ședințe se discută temele stringente de securitate și sănătate în muncă, acțiunile corective și preventive ca urmare a accidentelor și incidentelor înregistrate, planul de securitate al companiei și cele ale antreprenorilor, mersul implementării proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, dotarea personalului cu echipamente de protecție, analiza rezultatelor audit de securitate a lucrărilor personalului propriu și a celui de la antreprenori (Indicatorul de securitate, care se calculează în procente a cotei parte a lucrărilor conforme, (âfără devieri de la cerințele de securitate, în totalul de lucrări inspectate), alte multiple teme de securitate și sănătate.

Pentru fiecare dintre ședințe se întocmește un proces verbal al ședinței, executarea deciziilor căreia este monitorizată în următoarele ședințe a comitetului. Informația despre ședința Comitetului se definește în sistemul informațional destinat evidentei activităților, evenimentelor și informației cu privire la securitate și sănătate în munca, numit Prosafety.

Pentru promovarea printre antreprenori a principiilor de prevenire a riscurilor, declarate de către companie în planul de prevenire a riscurilor, proiectul „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă” și în politica de responsabilitate social-corporativă, compania organizează ședințe periodice de coordonare în securitate și sănătate în munca cu antreprenorii.

În cadrul ședințelor de nivel 1 și 2 conducerea companiei promovează valorile companiei în domeniul securității și sănătății în muncă și transmite antreprenorilor importanta de a se conforma acestora.

Aceste ședințe sunt de 4 nivele:

Nivel 1

A conducerii companiei (președintele companiei și country manager al companiei), însoțiți de directorii și responsabilii pe securitate în companie, cu directorii tuturor companiilor antreprenoare. Aceste întruniri sunt organizate anual.

Nivel 2

Cu o frecvență bianuală, se întâlnesc directorii ariilor operative, însoțiți de șefii de sectoare din companie, cu directorii și reprezentanții companiilor antreprenorilor la nivel zonal;

Nivel 3

Șefii de sectoare a companiei cu reprezentanții companiilor antreprenorilor la nivel de sectoare, o dată la 4 luni;

Nivel 4

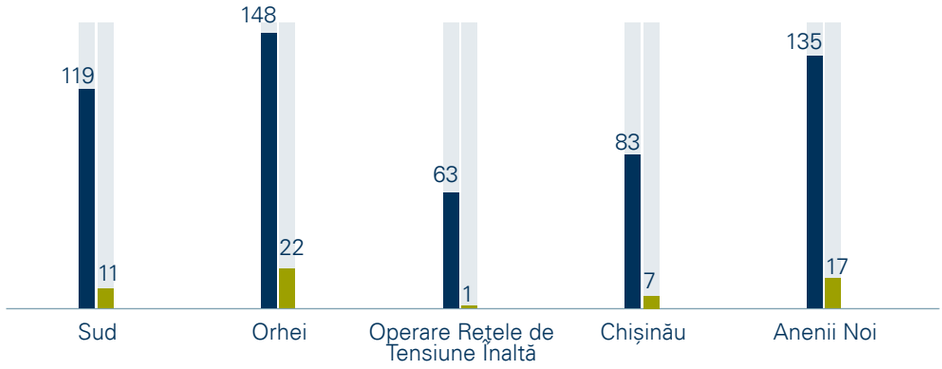
Întruniri a supervizorilor companiei cu reprezentanții antreprenorilor la coordonarea securității în lucrările executate de doi și mai mulți antreprenori.

În scopul îmbunătățirii continue a nivelului de calitate și securitate a lucrărilor executate, la Gas Natural Fenosa în Moldova se realizează audit de securitate și calitate a lucrărilor de întreținere și dezvoltare a rețelelor electrice executate de către personalul propriu sau de către cel al antreprenorilor. Auditul se efectuează de către personal special abilitat acestor sarcini. Adițional lucrărilor, auditul de securitate are în vizor instalațiilor, documentația pe securitate și cea a centrelor de muncă. În baza acestei informații, cu suportul unui sistem informațional, se stabilesc indicatorii de securitate și indicatorii de calitate în spectrul pe antreprenori, supervizori, sectoare și companie în integral. Indicatorul de securitate (sau calitate) se măsoară în procente (%) și se calculează prin proporția dintre cantitatea de lucrări conforme (cele, care nu au devieri de securitate sau calitate) și totalul de lucrări auditate. Indicatorul de securitate a înregistrat o creștere semnificativa de la 60% în 2013 la 92% în 2015.

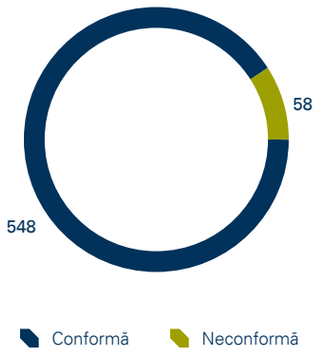
Pentru a realiza o analiză a acestor indicatori și a neconformităților detectate, a cauzelor producerii acestora și pentru a efectua ulterior o instruire corespunzătoare, la fiecare trei luni se organizează mese de securitate și calitate cu personalul propriu și cu cel al antreprenorilor.



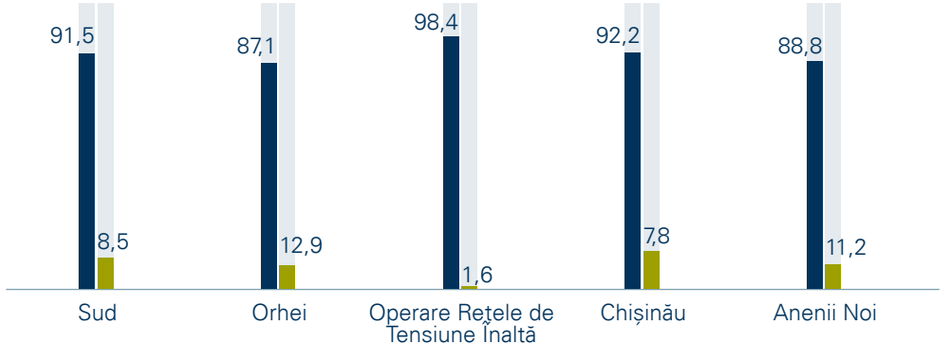
Lucrări auditate per sector



Lucrări auditate



Indicatorul de securitate K1 per sector (%)



În scopul monitorizării permanente a nivelului de securitate în rândul angajaților din teren, în cadrul companiei Gas Natural Fenosa în Moldova se petrec așa numitele zile ale tehnicii securității. Frecvența acestora este lunară și are loc în toate filialelă companiei. Personalul propriu din filiale și angajații antreprenorilor asistă integral la cursuri de instruire cu privire la securitate conform planul de instruire aprobat. De asemenea, participanții sunt informați despre accidentele și incidentele recent produse, se verifica echipamentul de protecție individuală și colectivă, se petrec examene de verificare a cunoștințelor în domeniul securității. Pentru a accentua importanta proiectul „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă" și implementarea principiilor acestuia, la zilele de securitate participă reprezentanții administrației companiei cu un mesaj în forma de o prezentare pe diferite teme ale securității, prin care se transmite importanta siguranței în Grupul Gas Natural Fenosa.

Proiectul „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă," lansat de către Grupul Gas Natural Fenosa în toate companiile la nivel internațional, are drept obiectiv final schimbarea conștiinței personalului propriu și celui al antreprenorilor, obținerea unui comportament sigur în orice activitate și reducerea la zero a numărului de accidente de muncă. Cu scopul de a avea un dialog deschis cu angajații proprii și cu cel al antreprenorilor și de a transmite în teren valorile companiei în domeniul securității, conducerea companiei efectuează așa numitele vizite de observare preventivă de securitate (OPS). În timpul acestor vizite se identifică comportamentele nesigure ale personalului și în mod deschis și colegial se atenționează asupra acestora, de asemnea, asupra importantei respectării normelor de protecție a muncii. Rezultatele vizitelor OPS se definesc în sistemul informațional Prosafety și, în cazul detectării încălcărilor normelor de securitate, se definesc, dacă este cazul, acțiuni corective și preventive cu scopul neadmiterii repetării acestor încălcări pe viitor.





Asigurând în 2014 personalul Brigăzilor Operative Locale (BOL) cu echipamente de lucru la înălțime (măsură preventivă implementată ca urmare a unui accident de cădere de pe pilon în 2013), compania a continuat în 2015 asigurarea brigăzilor de întreținere a rețelelor electrice ale antreprenorilor cu echipamentele în cauză. Au fost dotate cu asemenea dispozitive 43 de brigăzi ale antreprenorilor, ceea ce permite executarea unor lucrări de pregătire a locului de muncă de la sol, iar la urcare pe pilon montorul se asigură cu linia de viață, pentru a preveni căderea.

În 2015, în cadrul companiei, au fost desfășurate cursuri de securitate rutieră și de acordare a primului ajutor medical în situații de urgență, cursuri la care au participat toți angajații întreprinderii și reprezentanții antreprenorilor. Scopul acestor două cursuri a fost de a oferi personalului informația necesară, special structurată și sintetizată pentru o mai bună însușire, privind regulile obligatorii de securitate la trafic, precum și a celor referitoare la importanța și ordinea acordării primului ajutor medical în caz de accidentare sau deteriorare subită a stării sănătății. Acțiunea a făcut parte din angajamentul corporativ privind sănătatea și securitatea. Cursurile au fost desfășurate în perioada 18-31 martie 2015 la sediul Gas Natural Fenosa în Moldova în două locații special amenajate, avându-i în calitate de formatori pe experții Automobil Club din Moldova și șefa serviciului „Sănătate în muncă". Ambele cursuri au inclus atât lecții teoretice, cât și activități practice pe manechin și simulatoare a diferitor situații legate de trafic. La activitățile corespunzătoare a fost convocat tot personalul întreprinderii, indiferent dacă deține sau nu permis de conducere.

Durata totală a unei sesiuni a fost de 2 ore și 15 minute. Timpul respectiv a inclus participarea la ambele cursuri, începând cu ora convocării și până la finisarea lor.

Pentru fiecare caz de accidente, incident sau situație de urgență, a fost elaborat un plan de acțiuni corective și preventive, îndeplinirea căruia a constituit un obiectiv al ședințelor bisăptămânale la tema securității și sănătății la nivel de country manager. Pentru aceste cazuri au fost elaborate materialele numite „notă informativă" și „lecție învățată", fiind distribuite angajaților proprii, celor ai antreprenorilor și la nivel de Grup. Adițional, la informația recepționată local, toți angajații au primit săptămânal un e-mail cu titlul „contact de securitate" sau „lecție învățată", despre diverse cazuri de accidentare sau incidente cunoscute, ce includeau și sfaturi pentru evitarea acestor cazuri pe viitor.



„Prosafety", sistemul informațional de gestionare centralizată

[G4-DMA] (sanatatea si siguranta ocupationala, practicile de securitate)

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

[*] prosafety SOFTWARE

Acesta dispune de o serie de module, destinate evidenței informației și obținerii rapoartelor pentru o diversă gamă de aspecte de securitate. Printre cele mai importante module menționăm:

1. **Accidente și incidente**
Destinat înregistrării tuturor accidentelor și incidentelor produse cu angajații companiei, cu angajații antreprenorilor și cu persoanele terțe în instalațiile companiei noastre. Notificarea oricărui accident sau incident se efectuează prin acest modul.

2. **OPS**
Aici sunt gestionate observațiile preventive de securitate, realizate de către angajații companiei în teren sau oficiu.

3. **IDS**
Inspectările documentate de securitate (IDS) se înregistrează în acest modul. În cazul detectării neconformităților la realizarea inspectării, acestea se înregistrează la definirea inspectării IDS în sistem.

4. **Toleranță 0 (zero)**
Toate devierile de la normele de securitate, fie în teren sau oficiu, observate de către angajații companiei, se înregistrează în acest modul.

5. **Reuniuni periodice de securitate și sănătate**
Pentru orice accident relevant înregistrat în cadrul companiei sau a Grupului, se anunță așa-numita „pauză de securitate". Fiecare dintre angajații companiei trebuie sa participe la pauza de securitate anunțată. Tot în acest modul se mai înregistrează ședințele comitetelor de administrare de securitate și sănătate în muncă, comunicarea normelor tehnice de securitate, alte ședințe.

6. **Managementul antreprenorilor**
Toate activitățile de securitate realizate cu antreprenorii se înregistrează în acest modul. Aici se definesc întrunirile de coordonare în securitate cu antreprenorii de nivelurile 1-4.

7. **Sancțiuni**
Pentru neconformitățile depistate de către inspectorii companiei în lucrările antreprenorilor se aplică sancțiuni, care se definesc în acest modul.

8. **Constatare**
Modulul „Constatare" este destinat pentru înregistrarea neconformităților depistate în cadrul sistemului integrat de management al calității, mediului înconjurător, securității și sănătății ocupaționale.

9. **PAP**
Fiecare lider din companie (angajat, ce are în subordine personal propriu sau gestionează pe cel al antreprenorilor) are obligațiunea să-și definească 3 acțiuni personale pentru a promova securitatea și sănătatea în cadrul companiei.

10. **Rapoarte**
Prezintă o serie de rapoarte pentru diferite module a sistemului.

11. **Tablou de comandă**
Prezintă rapoarte sintetizate și integrate pentru toata informația gestionata în sistem.

La definirea înregistrărilor în sistemul Prosafety, se stabilesc (dacă este cazul) acțiuni corective și preventive pentru rezolvarea Ne Conformităților și abaterilor detectate.

Conform cerințelor Procedurii Generale „Identificarea riscurilor profesionale, evaluare și monitorizare", în perioada 28/10-31/12/2015 a fost realizată reevaluarea riscurilor profesionale, elaborate măsuri corective și preventive și informat întreg personalul companiei.

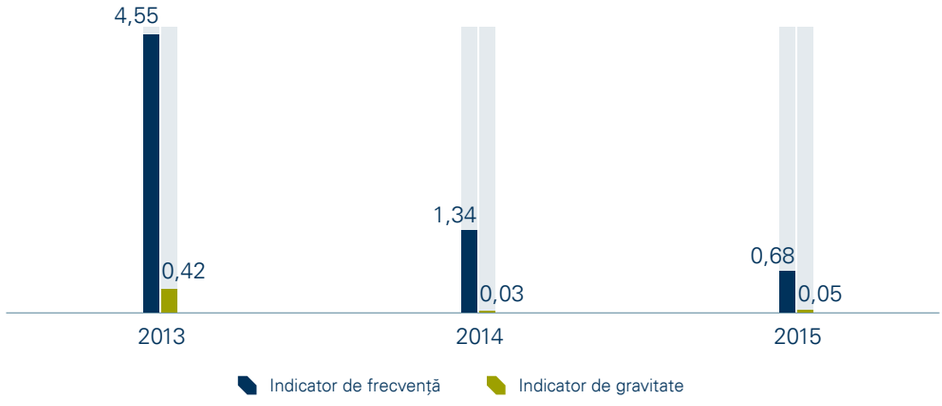
Ca masuri preventive pentru accidentele produse în cadrul companiei și fiind ca material pentru „lecții învățate", pe parcursul anului 2015 au fost realizate trei filmulețe (Video) intitulate:

1. „Graba este inadmisibilă" la efectuarea lucrărilor în instalațiile electrice;
2. „Securitatea este un angajament al tuturora", ce promovează importanta și necesitatea asumării angajamentului pentru securitate și sănătate în muncă în compania noastră;
3. „Ascultă-ți vocea internă", atunci când interiorul tău iți spune că există un pericol. În asemenea cazuri oprește-te și ia masuri de protecție.

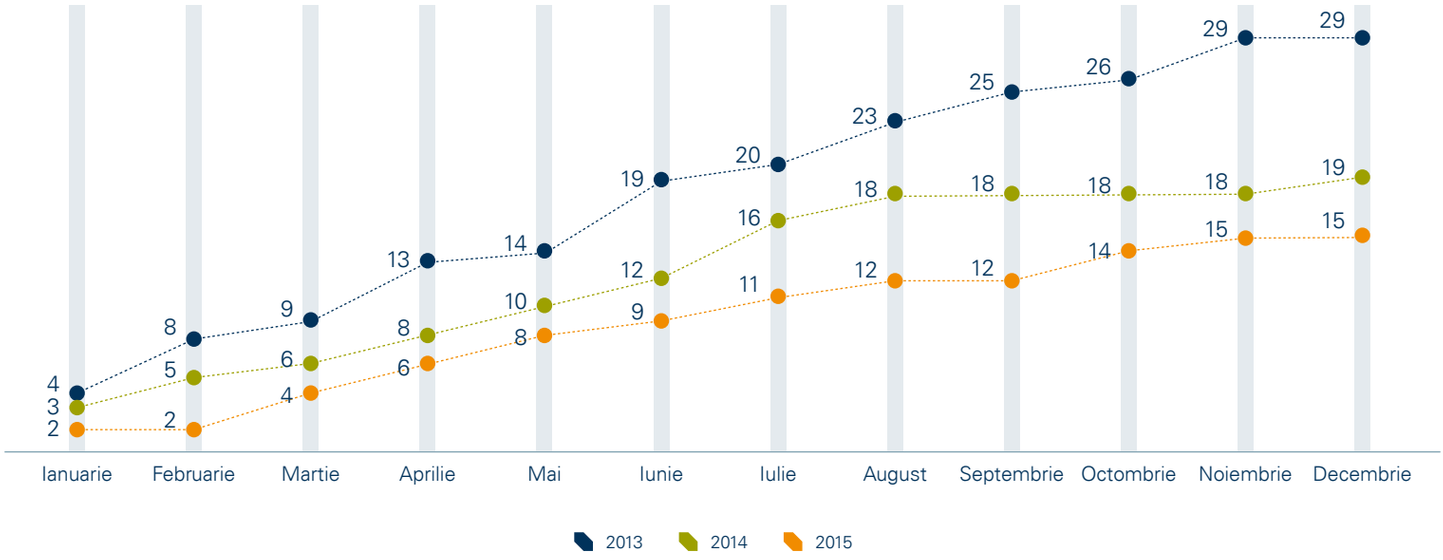
Toate aceste materiale video au fost incluse și prezentate în Zilele Tehnicii Securității și în ședințele periodice de securitate și sănătate.

În rezultatul eforturilor depuse în scopul asigurării securității și sănătății în muncă a angajaților, compania a atins o diminuare a accidentelor de muncă a personalului propriu și cel alantreprenorilor, și a fost înregistrată o evoluție pozitivă a indicatorilor de accidentabilitate.

Evoluția Indicatorilor de Accidentabilitate



Dinamica accidentelor de muncă GNF Moldova + antreprenori (2013-2015)



Obiective pentru anii 2015 și 2016

Obiective pentru 2015		Obiective propuse pentru 2016
Minimizarea indicatorului de frecvență Indicator de frecvență = 1,34		Minimizarea indicatorului de frecvență Indicator de frecvență = 1,34
Minimizarea indicatorului de gravitate Indicator de gravitate = 0,07		Minimizarea indicatorului de gravitate Indicator de gravitate = 0,06
Minimizarea indicatorului de absență Indicator de gravitate = 2,44		Minimizarea indicatorului de absență Indicator de gravitate = 2,40
Îmbunătățirea Indicatorului de Securitate IndSecur=87%		Îmbunătățirea Indicatorului de Securitate IndSecur = 89%
Menținerea certificatului OHSAS 18001 în cadrul recertificării: 1 certificat		Menținerea certificatului OHSAS 18001 în cadrul recertificării: 2 certificate
Informarea intern- și externă despre importanța prevenirii riscurilor și excluderea accidentelor de muncă: 25 comunicate		Informarea internă și externă despre importanța prevenirii riscurilor și excluderea accidentelor de muncă: 24 comunicate
Organizarea ședințelor „Masa de Securitate" pentru personal propriu și cel al antreprenorilor: 8 ședințe		Organizarea ședințelor „Masa de Securitate" pentru personal propriu și cel al antreprenorilor: 8 ședințe
Realizarea Auditurilor de Securitate la îndeplinirea lucrărilor de personal propriu și cel al antreprenorilor: 580 inspecții		Realizarea Auditurilor de Securitate la îndeplinirea lucrărilor de personal propriu și cel al antreprenorilor: 545 inspecții
Realizarea cursului de instruire Securitatea Rutieră pentru personalul propriu și al antreprenorului: 1 curs		Realizarea cursului de instruire Securitatea Rutieră pentru personalul propriu și al antreprenorului: 1 curs
Instruirea prezențială a angajaților la capitolul: Acordarea primului Ajutor: 650 persoane		Instruirea prezențială a angajaților la capitolul: Acordarea primului Ajutor: 135 persoane
Realizarea proiectului Securitate Electrică „O vacanță în siguranță" în școli și tabere pentru copii în timp de vară: 5 promoții		Realizarea proiectului Securitate Electrică „O vacanță în siguranță" în școli și tabere pentru copii în timp de vară: 5 promoții
Implementarea Planului de Securitate la antreprenori: 14 antreprenori		Implementarea Planului de Securitate la antreprenori: 18 antreprenori
Implementarea unei programe specializate pentru emiterea autorizațiilor de lucru: 1 programă		Implementarea unei programe specializate pentru emiterea autorizațiilor de lucru: 1 programă
Realizarea campaniilor și informațiilor de promovare a Modului Sănătos de Viață și prevenirea îmbolnăvirilor: 5 campanii/ 5 informații		Realizarea campaniilor și informațiilor de promovare a Modului Sănătos de Viață și prevenirea îmbolnăvirilor: 3 campanii/ 3 informații

Legendă: îndeplinit parțial îndeplinit neîndeplinit

Indicatori GRI4

ASPECT: SĂNĂTATEA ȘI SIGURANȚA OCUPAȚIONALĂ		2015	2014
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	Accidente rezultate în foaie de boală total	1	2
	Accidente rezultate în foaie de boală, bărbați	1	2
	Accidente rezultate în foaie de boală, femei	0	0
	Sector Chișinău Accidente rezultate în foaie de boală	0	1
	Sector Centru Accidente rezultate în foaie de boală	1	1
	Sector Sud Accidente rezultate în foaie de boală	0	0
	Zile pierdute total	75	41
	Zile pierdute, bărbați	75	41
	Zile pierdute, femei	0	0
	Sector Chișinău Zile pierdute	0	15
	Sector Centru Zile pierdute	75	26
	Sector Sud Zile pierdute	0	0
	Decese: total și detaliate conform genului	0	0
	Indicator de frecvență: total și detaliere conform genului	0,68	1,34
	Indicator de frecvență, bărbați	0,96	1,34
	Indicator de frecvență, femei	0,00	0,00
	Sector Chișinău Indicator de frecvență	0,00	1,24
	Sector Centru Indicator de frecvență	2,91	2,48
	Sector Sud Indicator de frecvență	0,00	0,00
	Indicator de gravitate: total	0,05	0,027
	Indicator de gravitate, bărbați	0,07	0,027
	Indicator de gravitate, femei	0,00	0,00
	Sector Chișinău Indicator de gravitate	0,00	0,019
	Sector Centru Indicator de gravitate	0,22	0,064
	Sector Sud Indicator de gravitate	0,00	0,000
	Indicator de incidență: total	1,35	2,67
	Indicator de incidență, bărbați	1,9	2,67
	Indicator de incidență, femei	0,00	0,00
	Sector Chișinău Indicator de incidență	0,00	2,47
	Sector Centru Indicator de incidență	5,78	4,94
	Sector Sud Indicator de incidență	0,00	0,00
	Indicator de absență: total (%)	2,41	2,65
	Indicator de absență, bărbați	2,31	2,26
	Indicator de absență, femei	2,67	3,57
	Sector Chișinău Indicator de absență	2,32	2,98
	Sector Centru Indicator de absență	2,17	1,83
	Sector Sud Indicator de absență	3,04	2,86

ASPECT: PRACTICILE DE SECURITATE	2015	2014
G4-HR7 procentul personalului de securitate instruit cu privire la politica drepturilor omului sau procedurile care sunt relevante pentru operații	100	100

ASPECT: EVALUAREA DREPTURILOR OMULUI ALE FURNIZORILOR		2015	2014
G4-HR11 impact semnificativ, real și potențial negativ de drepturi ale omului în lanțul de aprovizionare și măsurile luate	a. Numărul furnizorilor evaluați cu impact semnificativ asupra drepturilor omului (securitatea muncii).	14	15
	b. Numărul furnizorilor, care au impact negativ semnificativ real sau potențial in domeniul drepturilor omului (securitatea muncii).	14	9
	c. Numărul neconformităților identificate ca având impact negativ asupra drepturilor omului (securitatea muncii).	174	218
	d. Procentul furnizorilor identificați ca având impact negativ asupra drepturilor omului pentru care au fost agreate masuri de îmbunătățire, ca urmare a evaluării, %	100	100
	e. Procentul furnizorilor identificați ca având impact negativ asupra drepturilor omului ale căror contracte au fost reziliate, %	0	0



Lanț de distribuție responsabil

Principii și angajamente

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

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

Proceduri și acte normative

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 furnizorilor și a produselor omologabile. Conceptul de produs omologabil este definit în anexele unei procedurii în vigoare.

Satisfacția clientului intern față activitatea din procesul de achiziție

Drept urmare a monitorizării procesului de achiziții singulare, în anul 2015 a fost implementat proiectul pilot ce prevede semnarea unui tip de contract simplificat în baza celei mai avantajoase oferte primite de la participanții la cererea de oferte, pentru orice achiziție cu o valoare până la 10 000 lei fără TVA, iar, ulterior nivelul economic de implementare a fost majorat până la o valoare de 50 000 lei fără TVA. Acest model de contract simplificat, acceptat și semnat de către ambele părți întrunește toate condițiile legale ale unui contract. Pentru anul 2016 se propune extinderea aplicării acestui tip de contract simplificat inclusiv pentru achizițiile a căror valoare nu depășește 100 000 lei fără TVA. Excepție a acestei implementări sunt contractele pentru servicii multianuale, care necesită specificarea unor detalii particulare de prestare a serviciilor pentru o monitorizare mai riguroasă a îndeplinirilor din partea furnizorilor.

La fel, în anul 2015 a fost implementată o nouă platformă pentru gestionarea on-line a achizițiilor, Bravo Solutions. Platforma exclude necesitatea de a primi ofertele din partea participanților la concursuri în plic, cu documentații pe hârtie, toate gestiunile fiind realizate on-line. Cea mai mare facilitate și oportunitate oferită de platformă este sincronizarea deschiderii automate a ofertelor tuturor participanților la concurs, în ziua și ora indicată la crearea procesului înainte de lansarea concursului, fapt ce permite maximizarea transparenței tuturor proceselor. La moment acest sistem este prevăzut pentru achizițiile cu o valoare mai mare de 1 mln lei, fără TVA, urmând ca apoi să se extindă treptat până la implementarea totală, aplicată tuturor achizițiilor companiei.

Tabelă comparativă a achizițiilor de bunuri și servicii

	2015		2014		2013	
Achiziții	planificat	realizat	planificat	realizat	planificat	realizat
Bunuri, euro	6.253.173	4.416.213	7.781.654	9.049.941	8.667.766	9.075.871
Servicii, euro	10.415.259	8.373.734	10.879.558	10.187.093	10.601.837	12.449.382

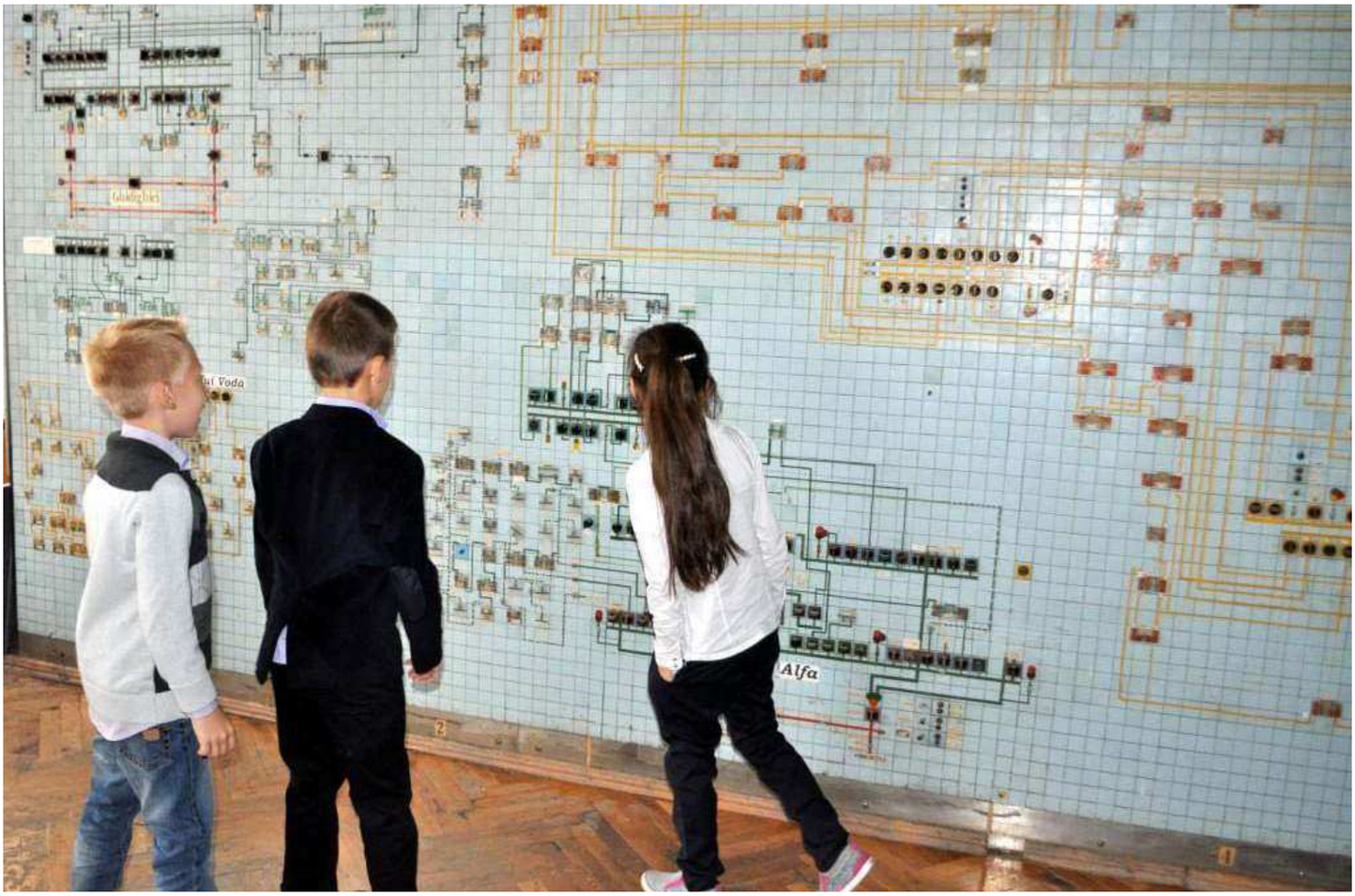
Pentru anul 2015 a fost planificată achiziția bunurilor și a serviciilor în valoare totală de 16.7 milioane de euro și un calcul al economiilor ce prevede o negociere a prețurilor cu 4.7% față de prețurile anului anterior, luându-se în calcul și indicii de revizuire a prețurilor. Totodată au fost realizate 4.23% economii obținute în urma negocierilor cu furnizorii și producătorii de bunuri și servicii, și prin urmare, înregistrând un nivel al economiilor cu 10% mai mic decât cel planificat. Cele mai importante achiziții pe parcursul anului 2015 au fost: achiziția pilonilor SV, a construcțiilor metalice, a cablurilor, prestarea lucrărilor de renovarea, dezvoltare și întreținere a liniilor tensiune medie și joasa, carburanți s.a.

În cadrul departamentului Achiziții există un registru unde sunt incluși furnizorii omologați pentru anumite produse. O parte din furnizori au fost introduși în registru înainte de implementarea procedurii de omologare, având relații contractuale și achiziții anii anteriori. În fiecare an se stabilește un obiectiv de regularizare a furnizorilor introduși istoric în registru. Pentru anul 2015 obiectivul de îndeplinire a ratei de omologare pentru furnizori de servicii și produse a fost stabilită 99,5% și a fost îndeplinit 100%.

La fel, pentru serviciile prestate de furnizori omologați a fost stabilit un obiectiv de regularizare de 100 % și a fost îndeplinit 100%, iar pentru produse nu a fost îndeplinit in întregime, din motiv ca documentația tehnica a fost prezentata in limba rusa ori prezentată cu întârziere care a complicat analiza acesteia, de către Calitatea Furnizorilor Spania. Totuși rata importului de la furnizorii ne regularizați s-a micșorat în perioada anilor 2014-2015 de la 39% la 10%, care poate fi considerată o diminuare substanțială.

O alta sarcină a Secției Calitatea Furnizorilor este de a efectua verificarea produselor la fiecare recepție tehnică, a mărfii livrate la depozit. Recepția tehnică a produselor la depozit se efectuează conform prevederilor incluse intr-o procedura interna a Red Union Fenosa. Ca rezultat, în anul 2015, au fost realizate 141 de recepții dintre care 12 au avut ca rezultat ne acceptarea mărfii.

Al treilea obiectiv este evaluarea performanțelor furnizorilor de servicii. Satisfacția generală a clientului intern față de furnizorii de servicii a variat între 33,3% și 100%. Din 40 binoame serviciu-antreprenor au fost apreciate două cu satisfacția generală 33,3%. Restul având peste 66%.



Angajament social

G4-DMA (comunități locale)

Principii și angajamente

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

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

Angajament pentru a corespunde și a îndeplini angajamentele asumate voluntar

Acțiunile sociale ale Gas Natural Fenosa în Moldova sunt aliniate angajamentelor asumate prin aprobarea revizuirilor în textul Politicii de responsabilitate social corporativă, în coerență cu strategia corporativă a companiei.

La fel ca în anii precedenți, Gas Natural Fenosa în Moldova a continuat să investească în proiecte menite să asigure implicarea comunității. În 2015 acestea s-au axat în principal pe încurajarea și sprijinirea inițiativelor de securitate și siguranță, eficiență energetică și protecția mediului înconjurător.

De asemenea, au mai fost susținute colaborări punctuale în domeniul academic și instituțional, atât din inițiativă proprie, cât și la solicitarea unor reprezentanți sau instituții din exterior. Aceasta i-a permis Gas Natural Fenosa în Moldova să mențină un dialog activ pentru a corespunde nevoilor tuturor grupurilor de interes și pentru a respectă angajamentele asumate voluntar de către grup.

Aceasta a presupus respectarea bugetelor aprobate în acest sens, derularea de activități și proiecte în concordanță cu prioritățile identificate prin prisma angajamentelor, a valorilor sale, și angajamentelor politicii de RSC revizuite la nivel de grup, iar acțiunile desfășurate de comun acord au armonizat cu valorile și angajamentele de responsabilitate socială ale Gas Natural Fenosa în Moldova

Drept urmare, în 2015 au fost derulate 23 de proiecte în aceste domenii, ceea ce a constituit 100% din bugetul aprobat în aceste scopuri. Derularea proiectelor realizate cu accesarea bugetului, a crescut de la 20 în 2014 la 23 în 2015 și acestea au răspuns în totalitate așteptărilor entităților solicitante și criteriilor și normelor de acordare a suportului financiar din partea întreprinderii.

Securitate și siguranță

Proiectul de securitate și siguranță a marcat activitatea celor două întreprinderi pe toată durata anului. Gas Natural Fenosa depune un efort continuu pentru a difuza în rândul populației în general, iar a copiilor în mod special, cunoștințe elementare cu privire la necesitatea respectării normelor de securitate electrică, atât la domiciliu, cât și în stradă sau oriunde, unde sunt amplasate instalații electrice: panouri de evidență, panouri de distribuție, cutii de cablu, linii electrice aeriene, transformatoare. Astfel, de mai mulți ani se practică deplasări la instituții preșcolare și preuniversitare, se elaborează materiale variate, printre care spoturi TV și la radio, se publică articole în presa scrisă și on-line, sfaturi de securitae electrică sunt incluse în planificarea de actualizări de pe pagina de Facebook a Gas Natural Fenosa în Moldova.

În baza unui orar coordonat, se oferă posibilitatea organizării excursiilor pentru elevi la sediul întreprinderii, iar împreună cu Direcția Generală pentru Educație, Tineret și Sport deja de cinci ani se derulează proiectul „O vacanță în siguranță" în cadrul școlii de vară „Altair", la care anual participă între 1500 și 1800 de persoane. În vara anului 2015 pentru realizarea activităților programate cu privire la normele de securitate electrică au fost delegați în Bulgaria șapte angajați ai companiei Gas Natural Fenosa în Moldova, care au derulat activități de formare pentru cei peste 1600 de participanți

„O vacanță în siguranță" a demarat în 2012 și are ca scop promovarea în formatul școlii de vară a regulilor de securitate electrică, precum și cultivarea abilităților de apreciere a riscurilor în situații excepționale și de luare a deciziilor corecte în raport cu instalațiile electrice.

BERD și partenerii au promovat în 2015 securitatea lucrărilor de infrastructură în Moldova, oferind echipamente noi, care au menirea să ajute la evitarea pericolului de electrocutare în timpul săpăturilor, pericol datorat cablurilor subterane care pot fi deteriorate în timpul lucrărilor de excavare cu scopul reabilitării infrastructurii urbane. Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), în parteneriat cu mai multe companii și organizații ale societății civile din Marea Britanie, a livrat gratuit în Moldova dispozitive de localizare a cablurilor (sau CAT-uri) și a oferit instruire pentru utilizarea acestora. Instruirea a avut loc la Centrul de instruire al Gas Natural Fenosa în Moldova din Chișinău.

Eficiența energetică

De asemenea, eficiența energetică a constituit unul din aspectele cheie în activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova și acest aspect a fost descris în compartimentul „Excelență în servicii".



Protecția mediului înconjurător

Protecția mediului înconjurător este încă o temă căreia i se acordă multă atenție pe parcursul anului la derularea diverselor acțiuni sociale.

Salvează 200 ani pentru o doză de aluminiu

Susținerea flashmob-ului lansat de Reciclare.MD cu genericul „Salvează 200 ani pentru o doză de aluminiu!", anunțat pentru 25 Ianuarie în incinta coworking-ului Generator Hub cu scopul reducerii poluării, micșorării cantității de deșeuri, conservării resurselor naturale.



Caravana viitorului

Asociația Femeilor pentru Protecția Mediului și Dezvoltare Durabilă (AFPMDD) împreună cu Gas Natural Fenosa Moldova au inițiat derularea proiectului „Caravana viitorului", un program de informare și conștientizare menit să contribuie la schimbarea atitudinii populației cu privire la protejarea mediului înconjurător în cadrul Iarmarocului Oportunităților Ecologice și a Antreprenorialului Social în Republica Moldova la 25 octombrie 2015. Lansarea s-a materializat prin organizarea atelierului „Reciclarea Creativă" cu participarea voluntarilor de la misiunea sociala DIACONIA și a studenților voluntari de la Universitatea din Tiraspol.

Cei peste douăzeci de copii ce au participat la atelierul „Reciclarea Creativă" au avut ocazia să își dezvolte imaginația, creativitatea, spiritul inventiv și econom, iar prin aceasta - respectul față de natură. Copiii au descoperit câte lucruri minunate, utile sau decorative pot fi confecționate, de exemplu, dintr-o banală sticlă de plastic pe care obișnuim să o aruncăm la gunoi și ce economie poate aduce această reutilizare familiei, dar și modul în care prin aceasta se contribuie la protecția naturii.

Atelierul creativ a fost organizat de către Asociația Femeilor pentru Protecția Mediului și Dezvoltarea Durabilă în parteneriat cu Gas Natural Fenosa Moldova, cu participarea voluntarilor de la misiunea sociala DIACONIA și a studenților voluntari de la Universitatea din Tiraspol.

În cadrul proiectului „Caravana viitorului" a mai fost elaborat și editat un set de 5 flyere cu tematica: deșeuri de sticlă, deșeuri de hârtie și carton, deșeuri de plastic și metale, compostarea deșeurilor pentru un aer mai curat, pericolul pe care îl prezintă azbestul în viața cotidiană. Aceste materiale au fost distribuite în școli, primării, persoanelor interesate de problema gestiunii deșeurilor.





La concursul ecologic „Nu toate deșeurile sunt gunoaie" au răspuns și participat opt instituții școlare din raza municipiului Chișinău. În consecință a fost desfășurat un atelier de lucru cu profesorii din aceste școli, apoi au avut loc ore ecologice cu privire la gestiunea deșeurilor în patru din aceste școli, la solicitarea administrațiilor. Totalurile concursului ecologic urmează să fie anunțat în luna mai a anului 2016.

Activitățile proiectului au fost mediatizate la postul de radio „Vocea Basarabiei", în cadrul emisiunii „Ecomonitor", și la postul de radio ECO FM. Informația a fost plasată pe pagina www.mediu.md și pe pagina de Facebook a asociației. Anunțul despre concursul ecologic a fost publicat în revista Natura.Rezultatele concursului ecologic vor fi publicate în revista „Natura".

„Ora Pământului-2015”

Gas Natural Fenosa în Moldova a reluat pe parcursul lunii martie un plan de activități dedicate inițiativei mondiale Ora Pământului, marcată la 28 martie 2015. Întreprinderea este unul din protagoniștii acestei inițiative în Moldova, participând activ la toate edițiile evenimentului, organizate în RM din 2009.



Campanie de salubrizare de primăvară a râului Bîc „Iubește-ți râul”

Starea dezastroasă a acestui râu, ce curge prin capitală, l-a transformat într-o canalizare ce transportă apele reziduale spre fluviul Nistru și care este utilizat pentru irigarea culturilor agricole care ajung și pe piețele din mun. Chișinău și pentru adăpatul animalelor domestice (ulterior populația consumând produse din carne și lactate poluate cu substanțe toxice).

Împreună cu Centrul Național de Mediu am făcut curățenie în perimetrul străzii Calea Basarabiei spre ieșire din municipiului Chișinău. La acțiune au participat voluntar circa 50 de angajați, care au strâns circa trei remorci de saci cu deșeuri de pe malurile râului Bîc.



Promovarea educației ecologice prin implicarea tinerilor în monitorizarea biodiversității forestiere a Rezervației Plaiul Fagului

Proiectul „Promovarea educației ecologice prin implicarea tinerilor în monitorizarea biodiversității forestiere a Rezervației Plaiul Fagului”, implementat de Asociația Femeilor pentru Protecția Mediului și Dezvoltarea Durabilă (AFPMDD) a obținut premiul mare în competiția pentru cel mai bun proiect transfrontalier 2015 în categoria protecția mediului, organizată de către Congresul inițiative în Europa de Est din orașul Lublin, Polonia.

Proiectul s-a axat pe promovarea ariilor naturale drept săli de clasă în aer liber ca alternativă a lecțiilor tradiționale de educație ecologică.

Peste 260 de elevi, cu vârsta cuprinsă între 13-16 ani, din instituțiile de învățământ din localitățile limitrofe Rezervației „Plaiul Fagului” au participat la activitățile propuse, fiind instruiți cu privire la diverse tehnici de inventariere și monitorizare a biodiversității forestiere.

Gas Natural Fenosa în Moldova a co-finanțat proiectul „Promovarea educației ecologice prin implicarea tinerilor în monitorizarea biodiversității forestiere a Rezervației Plaiul Fagului”, implementat de Asociația Femeilor pentru Protecția Mediului și Dezvoltarea Durabilă (AFPMDD) din perspectiva angajamentului



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.

Acest proiect de mediu cofinanțat de Gas Natural Fenosa Moldova a obținut premiul mare la un concurs internațional de proiecte transfrontaliere

În continuare includem o descrie a sumară a altor proiecte și acțiuni cu caracter social, derulate de Gas Natural Fenosa în Moldova în 2015.

Instruire

Vizita studenților de la UTM în parcul auto al Gas Natural Fenosa în Moldova

Un grup de 41 de studenți ai Facultății Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi din cadrul Universității Tehnice din Moldova au efectuat o vizită de documentare în secția transport a companiei Gas Natural Fenosa în Moldova, pentru a lua cunoștință de modelul de funcționare a acestei unități. Vizita de informare didactico-practică 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 Gas Natural Fenosa.

„Ziua Solidară" revine în Moldova

În 2014 Asociația Ziua Solidară și Gas Natural Fenosa în Moldova au lansat Concursul de acordare a burselor „Ziua Solidară – Gas Natural Fenosa în Moldova".

„Ziua Solidară" este un proiect la nivel de grup și constă în donarea voluntară a salariului pentru o zi de către angajații din toate cele peste 30 de țări ale grupului Gas Natural Fenosa. Compania, la rândul său, dublează suma colectată de către angajați și își asumă costurile de gestionare, astfel încât 100% din suma colectată să fie predestinată pentru proiectul anual selectat. Aceste proiecte vizează copiii și tinerii cu capacități de învățare înalte și cu resurse economice limitate.

Grație donațiilor voluntare ale angajaților Gas Natural Fenosa 14 tineri din țara noastră au putut să se înscrie în anul 2015 la o facultate, ceea ce le va asigura o specialitate și un viitor mai bun pentru ei și familiile lor.

Cei 14 studenții ai programului beneficiază de o bursă academică pentru achitarea taxei de studii corespunzător tipului specialității universitare pe care o realizează, precum și o bursă de întreținere (100 de euro) și/sau bursă de cazare (100 de euro) a studenților care au reședința în afara municipiului Chișinău.



Ei își vor putea menține statutul de beneficiar al proiectului până la finalizarea studiilor la facultatea pe care au selectat-o cu condiția că vor avea bună reușită la învățătură, cu o medie minimă de 7,5 până la 10, în caz contrar ei riscă să piardă această posibilitate.

În proiect s-au înscris tineri ambițioși, perseverenți care au ales diferite facultăți. Astfel, în 2015 și-au început studiile câte patru studenți la Universitatea de Medicină și Farmacie, la Universitatea de Stat, la Academia de Studii Economice și câte unul la Universitatea Pedagogică și la Universitatea Tehnică din Moldova.



Cultură

Festivalul Internațional al Școlilor de Teatru și Film ClassFest

Gas Natural Fenosa în Moldova a susținut organizarea de către Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice a Festivalului Internațional al Școlilor de Teatru și Film ClassFest, a V-a ediție a căruia s-a desfășura în perioada 28 aprilie - 3 mai 2015 la Chișinău.

Festivalul are un impact deosebit în ceea ce privește promovarea culturii teatrale și a celei cinematografice din diferite țări europene, de asemenea, asupra procesului de instruire, a pregătirii tinerilor artiști în domeniul teatrului și filmului, a schimbului de experiență între Universități și Academii de Teatru și Film din Țările Europene de Est și de Vest.

Festivalul Internațional de Film Documentar CRONOGRAF

În perioada 12 – 18 mai la Chișinău a avut loc ediția a 12-a a Festivalului Internațional de Film Documentar CRONOGRAF. Apărut la inițiativa unui grup de tineri cineaști moldoveni, organizați în cadrul OWH Studio, care și-au propus să animeze viața culturală din Republica Moldova și să aducă mai aproape de publicul autohton documentare de ultimă oră din întreaga lume, evenimentul este organizat anual la Chișinău cu începere din 2001. La ora actuală este unicul festival internațional de film documentar din Republica Moldova, iar în preselecția ediției din acest an au intrat peste 300 de documentare, fiind cel mai mare număr de până acum.

Fiind un festival internațional, care permite promovarea țării și a artei cinematografice naționale în lume, Gas Natural Fenosa în Moldova a susținut în premieră evenimentul, facilitând prezența reprezentanților Spaniei.



Festivalul Internațional al Școlilor de Teatru și Film ClassFest

Cu ocazia Zilei Naționale a Spaniei compania Gas Natural Fenosa în Moldova în colaborare cu Consulatul Onorific al Regatului Spaniei la Chișinău și Institutul Cervantes din București a organizat în perioada 13-17 octombrie la Zilele Filmului Spaniol la Chișinău. Evenimentul a cuprins 5 proiecții de filme spaniole și din latinoamericane.

Concert extraordinar de pian și vioară

Sala cu Orgă din Chișinău a găzduit un concert extraordinar de pian și vioară susținut de violonista Maria Florea și pianistul spaniol Juan Barahona. Gas Natural Fenosa Moldova susține activ cultura hispanică, aceasta constituind cea de-a XI-a manifestare culturală pe parcursul ultimilor șase ani

Bienala Internațională de Pictură de la Chișinău

Expoziția a reunit 145 de artiști plastici din domeniul picturii, reprezentanți ai 27 de țări, cu peste 170 de lucrări expuse pe simeze. La Centrul expozițional „Constantin Brâncuși" din capitală au fost expuse lucrări ale pictorilor celebri din Argentina, Armenia, Belarus, Belgia, Cehia, Cipru, Japonia, Italia, România, Rusia, Spania, Olanda, Polonia ș.a.

Gas Natural Fenosa a susținut acest eveniment pentru a doua oară, deoarece apreciază artele plastice drept una dintre cele mai profunde expresii ale creativității umane. Prin susținerea unor activități culturale, ne aliniem eforturilor de susținere și promovare în context internațional a culturii naționale.

Valori europene

Ziua Europei

„Satul european" este activitatea de bază a Zilei Europei la Chișinău și reprezintă locul în care vizitatorii obțin informații despre limba, cultura, tradițiile și bucătăria țărilor europene.

Gas Natural Fenosa în Moldova alături de ambasada Regatului Spaniei a pregătit mai multe surprize pentru toți vizitatorii: muzică spaniolă, tradiționala paella, sangría, au fost distribuite pliante, broșuri informative despre cultură și turism în Spania și multe altele.

Inovație

Gas Natural Fenosa Moldova susține un proiect inovativ inedit pe piața locală

Din perspectiva susținerii inovației pe piața moldovenească, Gas Natural Fenosa Moldova s-a angajat în promovarea în țara noastră a primei mașini BMW X5 xDrive40e, despre care se știe că este dotată cu sistem de propulsie hibrid cu încărcare de la priză. Automobilul parcurge în regim electric peste 30 de kilometri și are nevoie de mai puțin de 3 ore pentru a-și reîncărca bateriile de la o priză obișnuită de 230V.



Alăturându-se inițiativei jurnaliștilor de la portalul de știri auto PiațaAuto.md, distribuitorul privat de energie electrică și-a propus să încurajeze astfel în Moldova mobilitatea electrică din perspectiva promovării unui mod de viață responsabil, a eficienței energetice și a grijii față de mediul înconjurător. Avantajele unui automobil hibrid constau în faptul că acesta este cunoscut ca fiind mai econom și mai ecologic.



Caritate

De patru ani primăvara vine cu mărțișoare confecționate de persoane cu dizabilități



De mai mulți ani întreprinderea obișnuiește să ofere angajaților un mărțișor la fiecare început de primăvară. În 2012 această tradiție a căpătat o dimensiune nouă prin inițierea unui proiect social cu Asociația „MOTIVAȚIE" din Moldova, în care partenerii reușesc să asigure unor persoane cu dizabilități posibilitatea de a-și manifesta din plin abilitățile și măiestria.

În 2015 două persoane cu dizabilități, beneficiare ale Asociației „MOTIVAȚIE" din Moldova, au confecționat 750 de mărțișoare, care au adus primăvara pentru angajații Gas Natural Fenosa în Moldova.

Astfel, un simbol tradițional pentru poporul nostru, capătă valoare adăugată pentru angajații rețelelor electrice prin valențele ce i le conferă această colaborare și posibilitatea de a integra în câmpul muncii, fie și temporar, persoane cu dizabilități.

Campania internă de solidaritate „Bucură bătrânii de Paști"



Prin această campanie ne-am propus să aducem puțină bucurie celor 200 de bătrâni aflați în suferință de la Centrul de Plasament Permanent pentru persoane în etate din orașul Strășeni.

Au fost colectate resurse financiare pentru procurarea produselor tradiționale de Paști: cozonaci, pască, ouă, precum și alimente nealterabile. De asemenea, s-au colectat diverse articole de uz personal, cum ar fi haine și încălțăminte în stare bună, șosete, papuci de casă, pături, lenjerie de pat, prosoape, ș.a.



Jucăriile vor să meargă la grădiniță

Campanie de responsabilitate socială pentru dotarea cu jucării și cărți educative și de povești a unei grupe de la grădinița din satul Gura Bâcului, raionul Anenii-Noi. Sub genericul „Jucăriile vor să meargă la grădiniță", campania și-a propus să sprijine șansa la educație și la o viață mai bună a copiilor din mediul rural, care nu au parte de jucării noi și diversificate ce ar încuraja creativitatea, cărți educative, de povești etc.

Gas Natural Fenosa Moldova a contribuit la ridicarea unui cămin de tip familial pentru copii abandonați și cu dizabilități.

Gas Natural Fenosa Moldova a fost partenerul celei de-a doua ediții a Galei Generozității, un eveniment caritabil major, care în acest an și-a propus susținerea copiilor orfani sau lipsiți de grija părintească, cu care lucrează CCF (Copil, Comunitate, Familie) Moldova.

Banii obținuți în rezultatul evenimentului au fost folosiți pentru finalizarea „Casei Viitorului" pentru doisprezece copii cu dizabilități severe și abandonați, care își înfruntă destinul fiind transferați din internat în internat. Gala Generozității a beneficiat și de o contribuție considerabilă din partea angajaților Gas Natural Fenosa Moldova, care au considerat că prin acest gest pot face ceva concret pentru a face o schimbare în destinul unor copii, eliberându-i de izolare și privare de identitate.

Zâmbete și daruri pentru copii de la casele internat din Hâncești și Orhei

Angajați ai Gas Natural Fenosa au vizitat cei 305 copii cu dizabilități locomotorii de la școala-internat din Hâncești, cărora le-au oferit bomboane și biscuiți, cu ocazia sărbătorilor de iarnă. De asemenea, în cadrul campaniei de solidaritate lansate în luna decembrie, au mai fost vizitați și cei peste 200 de băieți de la casa internat cu deficiențe mentale din Orhei.

O bătrână de 83 de ani din localitatea Bușeni a devenit clientul Gas Natural Fenosa în Moldova

Ana Strișcă, singura persoană din localitatea Bușeni, raionul Hâncești, locuința căreia nu a fost niciodată conectată la rețelele electrice, a devenit client al Gas Natural Fenosa în Moldova. Bătrâna locuiește la marginea satului, într-o anexă rămasă de la casa părintească, parțial deja surpată. Anterior dânsa nu a solicitat nici furnizorului, nici autorităților publice locale să i se conecteze locuința la energia electrică, respectiv, acestea nu au avut justificarea legală să o facă, reieșind din considerentul că unui om nu poți să-i impui anumite servicii.

Ajunsă la o vârstă înaintată, mai ales, că de curând nu se mai poate deplasa prin localitate ca odinioară, bătrâna și-a dorit să-și trăiască ultimii ani din viață altfel, cazul ei fiind mediatizat de unul din canalele TV din țară. Chiar dacă ea nu a putut să meargă și să depună cererea respectivă, Gas Natural Fenosa în Moldova s-a autosesizat și, cu acordul dumneaei și al tutorelui în grija căruia se află, a demarat procedura de conectare la energia electrică, a montat instalația de racordare și unele elemente din rețeaua internă, asumându-și costurile corespunzătoare.



Echipa sectorului Chișinău a adus bucurie unei familii nevoiașe din Trușeni

Reprezentanții sectorului Distribuție Chișinău au oferit o donație unei familii nevoiașe din comuna Trușeni, în care o mamă își crește de una singura trei copii minori intr-o sărăcie nemaipomenită. Cei patru membri ai familiei stau într-o casă bătrânească cu numai două odăi mici.

Christmas Campaign 2015

De-a lungul anilor, Christmas Campaign a devenit o tradiție frumoasă pentru toți membrii Camerei Americane de Comerț din Moldova (AmCham) și multașteptată de beneficiari, oferind bucurie și alinare pentru persoanele în etate din casele de bătrâni. Beneficiarii Christmas Campaign 2015 au fost bătrânii de la „Azilul Republican pentru Invalizi și Pensionari", pentru care au fost colectate haine groase, papuci, pături, lenjerie de pat, prosoape, absorbante Pampers, șosete, alimente și alte bunuri.

Fondul de Caritate



La inițiativa angajaților cinci ani în urmă a fost creat Fondul de Caritate prin intermediul căruia fiecare angajat în mod voluntar poate dona lunar o sumă de bani din salariul său pentru o cauză socială. Comisia Fondului de Caritate compusă din 6 angajați din diferite departamente ale întreprinderii se întrunește de 2 ori pe lună și analizează toate solicitările înregistrate.

Decizia se ia prin vot, astfel că se pune accent pe ajutorarea celor mai nevoiașe persoane, fie că este vorba despre copii sau persoane adulte cu dizabilități, copii abandonați de părinți, mame solitare cu mulți copii etc.

Pe parcursul anului 2015 Fondul de caritate al Gas Natural Fenosa a reușit să ajute zece familii social vulnerabile.

Sport

„Open Cupa Presei 2015”

Echipa de fotbal a Gas Natural Fenosa în Moldova a participat pentru al patrulea an la turneul „Open Cupa Presei 2015”.

La ediția din 2015 a ocupat locul trei printre cele 10 echipe participante.



Indicatori GRI

ASPECT: COMUNITĂȚILE LOCALE		2015	2014
G4-SO1	Procentul operațiilor cu angajamentul comunității locale implementat, evaluările impactului și programele de dezvoltare, %	100	100
	Număr de proiecte de implicare în comunitate derulate, nr.	23	20
EU-22	Numărul de persoane care au fost strămutate din punct de vedere fi zic sau economic și compensarea, clasifi cate după tipul de proiect	0	0



Integritate și transparență

Principii și angajamente **[G4-DMA]** (anticorupție)

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

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

Integritatea este cheia în succesul companiei

[G4-DMA] (anticorupție)

De la începutul activității sale, Gas Natural Fenosa are convingerea absolută că integritatea și transparența contribuie direct la atingerea obiectivelor și la gestionarea afacerilor într-un mod sustenabil. Nu în zadar etica și onestitatea, angajamente ale conducerii companiei, constituie fundamentul declarației misiunii, viziunii și valorilor, a planurilor sale strategice, precum și a Politicii de Responsabilitate Corporativă, modificată în decembrie 2015, în conformitate cu recomandările Codului Bunei Guvernări a Societăților cotate la bursă și aprobată de către Consiliul Administrației.

Noile angajamente cu privire la integritate și transparență, care fac parte din această politică, pe lângă respingerea oricărei forme de corupție, respectă normele și legile internaționale, concurența loială și transparența informațională responsabilă, precum și dialogul cu grupurile de interes, în spiritul recomandărilor 53 și 54 al Codului de Bună Guvernare pentru Societățile cotate la bursă.

Astfel, în conformitate cu angajamentul de transparență față de grupurile de interes, Gas Natural Fenosa dispune de o politica fiscală responsabilă, aliniind acest angajament cu cerințe sociale în creștere, inclusiv din partea investitorilor instituționali.

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

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

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

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

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

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

Acțiuni de valoare

Activități propuse în 2015		Activități prevăzute în 2016
Gestiunea și monitorizarea procesului recurent de respectare a Codului Etic și a Politicii Anticorupție prin intermediul work flow automat.		Lansarea unui nou instrument (work flow) privind declarația repetată de respectare a Codului Etic și a Politicii Anticorupție.
Lansarea cursului de formare despre Modelul prevenirii penale, actualizarea Codului Etic și a Politicii Anticorupție a Gas Natural Fenosa.		Divulgarea și răspândirea Codului Etic către furnizori.
Acțiuni de informare a furnizorilor despre Codul etic.		Aprobarea actualizării textului Politicii Drepturilor Omului cu terminologia și conceptele ce țin de Principiile de Îndrumare a întreprinderilor și Drepturile Omului a Națiunilor Unite.
În cadrul politicii Drepturilor Omului, definirea unui mecanism de reclamare independent.		

Nivel de îndeplinire: îndeplinit; avansat în proporții mari; progres intermediar; început; neînceput

Modelul de gestiune a Codului etic **[G4-DMA] (anticorupție)**

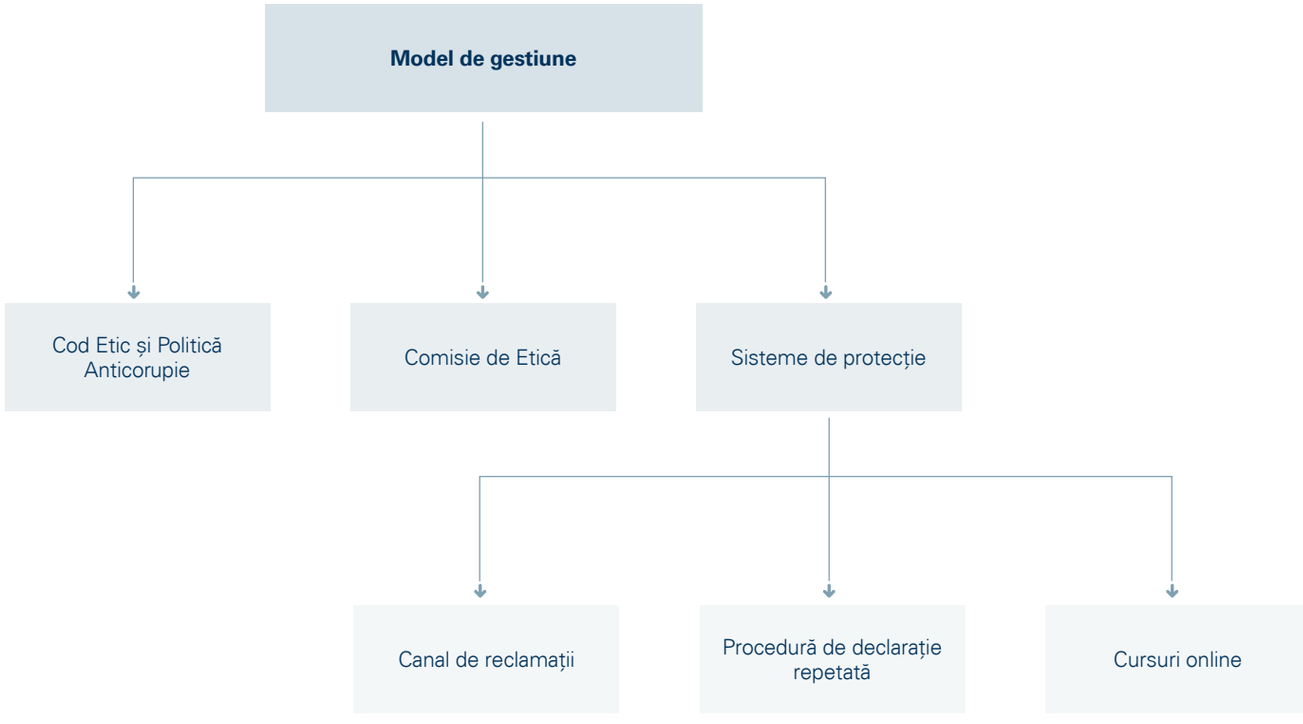
Codul etic, formulat și aprobat de către Consiliul de administrare, este documentul care stabilește regulile care trebuie să ghideze comportamentul etic al administratorilor și angajaților companiei în lucrul lor zilnic, în ceea ce privește relațiile și interacțiunile pe care le întreține cu toate grupurile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

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

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

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

Componentele modelului de gestiune



Acest model de gestiune are următoarele componente:

- **Codul Etic și Politica Anticorupție** constituie instrumente fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent.
- **Comisia Etică**, 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. Mai multe informații, pot fi găsite în capitolul „Responsabilitatea Corporativă a Gas Natural Fenosa" din prezentul raport.
- **Sistemele 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.

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

Comunicări (nr) primite de către Comisia Codului Etic

	2015	2014
Consultări	37	33
Denunțuri	98	56
Total	135	89
Nr de comunicații primite la fiecare 200 angajați	1,37	1,20

Comisia Locală a Codului Etic în Moldova, creată în 2011, este formată din manageri din patru domenii diferite ale firmei: Audit Intern, Relații Externe și Comunicare, Personal Organizare și Cultură și Direcția Juridică. În 2015, comisia a avut patru ședințe de lucru.

Pe durata anului 2015, planul de lucru anual al Comisiei Locale a Codului Etic în Moldova a inclus următoarele acțiuni:

- Difuzarea și aducerea la cunoștință către toți angajații și furnizorii, prin intermediul spațiului NaturalNet și mesajelor informative, modificările Codului Etic și Politica Anticorupție.
- Gestiunea, urmărirea punerii în aplicare și realizarea de către angajații întreprinderii a cursului Modelului de prevenire a delictelor a Gas Natural Fenosa, și modificărilor Codului Etic, și Politica Anticorupție.
- Gestionarea semnării de către angajați a Declarației de Îndeplinire a Codului Etic modificat și a Politicii Anticorupție.
- Organizarea întrunirilor cu angajații pentru comunicarea și explicarea Codului Etic și Politicii Anticorupție.
- Publicarea lunară în intranet a notelor informative/cazuri practice explicînd 1-2 norme de conduită.

Pe durata perioadei, referitor la Moldova a fost primită o notificare. Consultări nu au fost solicitate. Trebuie de menționat că, Comisia Locală a Codului Etic în Moldova nu a primit reclamații care ar dezvălui prezența unor incidente în Gas Natural Fenosa privind exploatarea prin muncă sau infantilă sau privind drepturile comunității locale și drepturile omului."

Politici și planuri antifraudă și anticorupție **[G4-DMA] (anticorupție)**

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

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

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

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

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

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

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

Printre alte acțiuni, periodic se realizează:

- Actualizarea spațiului NaturalNet dedicat Codului Etic și Politicii Anticorupție.
- Publicarea informației despre activitățile Comisiei Codului Etic (notificări primite, activități realizate, etc.).
- Curs de formare a Modelului de Prevenire Penală, Cod Etic și Politică Anticorupție.
- Formarea specifică a noilor angajați și administratori cu privire la Modelul de Prevenire Penală.
- Prezentarea modelului de Prevenire Penală în Consiliile de Administrare și Comitete de Directori.
- Declarația repetată a respectării Codului Etic și Politicii Anticorupție.

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

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

Modelul de prevenire a delictelor

Compania a implementat în 2011 un Model de prevenire a delictelor care se actualizează anual. Acesta face parte din structura de control intern deja existent a Gas Natural Fenosa cu scopul de a preveni, într-un mod eficient, apariția crimelor prevăzute prin Legea Organică 5/2010 despre Reforma Codului Penal, conform căruia apare în Spania conceptul de responsabilitate penală a persoanelor juridice, și se stabilesc circumstanțe atenuante în caz că există modele de control intern eficiente. În 2015, modelul a fost actualizat în conformitate cu Legea Organică 1/2015, din 30 martie, prin care se modifică Legea Organică 10/1995, din 23 noiembrie, a Codului Penal.

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

Audit Intern, Conformitate și Control 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, înființată ca suport pentru Comisia de audit, pune la dispoziție asigurări organelor de guvernare din cadrul organizației și conducerii superioare despre efectivitatea sistemelor de control intern stabilite. În ceea ce privește respectarea principiului de Integritate a Politicii de Responsabilitate Corporativă a grupului, acestă Direcție este responsabilă de gestiunea Modelului Codului Etic al Gas Natural Fenosa, prin divulgarea/diseminarea și monitorizarea îndeplinirii prevederilor acestuia și Politicii Anticorupție.

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 :

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.

În 2015 au fost realizate 4 proiecte de audit intern, 4 din acestea pentru revizuirea proceselor legate de principalele riscuri operaționale, de corupție, fraudă și legale ale direcțiilor de afaceri și corporative a Gas Natural Fenosa în Moldova. În proiectele executate nu au fost detectate riscuri semnificative relaționate cu fraudă sau corupție.

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

Conformitate

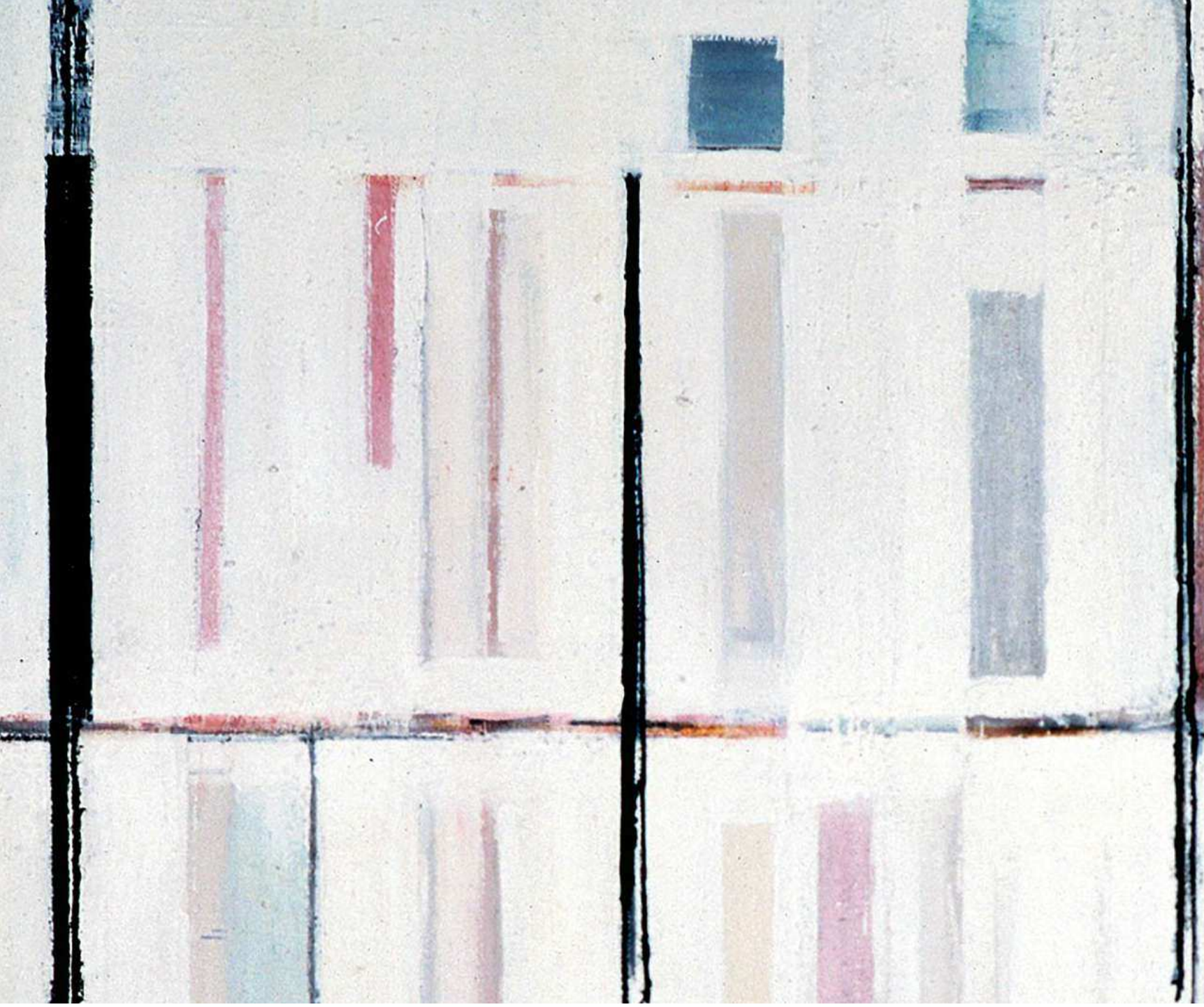
Unitatea de conformitate este responsabilă de asigurarea continuă a îndeplinirii cadrul legislativ aplicabil și politicilor, de procedurile implementate în grup pentru diminuarea principalelor riscuri legale, de corupție și fraudă. De asemenea, este responsabilă de gestiunea Modelului de Prevenire Penală și de Modelul Codului Etic al Gas Natural Fenosa. Direcția Generală de Servicii Juridice se face responsabilă pentru evaluarea riscurilor legale în modelele care se dezvoltă, în special în prevenirea penală și de reglementare.

Control Intern

La rîndul său, Unitatea de control intern este responsabilă de promovarea și participarea la planifi carea și implementarea modelelor de control în toate domeniile grupului, cu scopul de a diminua principalele riscuri și de a asigura efi cienta 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.

În concluzie, 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.



Informații adiționale

Indexul GRI G4 pentru conținut 120

Raport de asigurare KPMG ADVISORY SRL 124

Sondaj 128



Mercedes Valcárcel.
IV galerías 4.
1991.
200 x 200 cm.
Tehnică mixtă pe pânză.
Muzeul de Artă contemporană
(MAC) al Gas Natural Fenosa.

Indexul GRI G4 pentru conținut



Comunicări standard generale

	Numărul paginii în raport	Asigurare externă
Strategie și analiză		
G4-1	14	
Profilul organizațional		
G4-3	8, 28	
G4-4	8, 18	
G4-5	129	
G4-6	18, 19	
G4-7	8, 28	
G4-8	24, 53	
G4-9	24, 26, 79	
G4-10	25, 77	
G4-11	79	
G4-12	26	
G4-13	29	
G4-14	61	
G4-15	31	
G4-16	31	
Aspecte și limite materiale identificate		
G4-17	6, 9, 23, 49	
G4-18	6, 9	
G4-19	10	
G4-20	10	
G4-21	34	
G4-22	6, 9, 75, 85, 88	
G4-23	6, 9	

Implicarea acționarilor	
G4-24	10
G4-25	10, 20
G4-26	10
G4-27	10
Profilul raportului	
G4-28	6, 9
G4-29	6, 9
G4-30	6, 9
G4-31	129
G4-32	9
G4-33	11
Conducere	
G4-34	35
Etica și integritatea	
G4-56	34, 114

Comunicări standard specifice

	Numărul paginii în raport	Asigurare externă
Categorie: economică		
Aspect: performanța economică		
G4-DMA	23, 31	
G4-EC1	25	124-127
Categorie: mediu		
Aspect: materiale		
G4-DMA	60, 61, 63, 64, 66, 73, 75	
G4-EN1	75	124-127
Aspect: energie		
G4-DMA	61, 63, 64, 66	
G4-EN3	65, 75	124-127
Aspect: apă		
G4-DMA	61, 63, 64, 71	
G4-EN8	74	124-127

	Numărul paginii în raport	Asigurare externă
Aspect: biodiversitate		
G4-DMA	61, 63, 64, 67	
G4-EN11	68	124-127
Aspect: emisii		
G4-DMA	51, 61-66	
G4-EN15	61, 74	124-127
G4-EN16	61, 74	124-127
Aspect: ape uzate și deșeuri		
G4-DMA	61, 63, 64, 66, 72, 73	
G4-EN22	74	124-127
G4-EN23	74	124-127
Categorie: social		
Subcategorie: practicile de muncă și munca decentă		
Aspect: angajare		
G4-DMA	76	
G4-LA1	85	124-127
Aspect: relațiile de muncă/administrare		
G4-DMA	76, 78, 80	
G4-LA4	86	124-127
Aspect: sănătatea și siguranța ocupațională		
G4-DMA	76, 83, 95	
G4-LA6	98	124-127
Aspect: instruire și educație		
G4-DMA	76, 80-82, 84	
G4-LA9	86	124-127
G4-LA11	86	124-127
Aspect: diversitate și oportunități egale		
G4-DMA	76, 80,81,84	
G4-LA12	87	124-127
Subcategorie: drepturile omului		
Aspect: practicile de securitate		
G4-DMA	37, 90, 91, 95	
G4-HR7	37	124-127
Aspect: evaluarea drepturilor omului ale furnizorilor		
G4-DMA	37	
G4-HR11	99	124-127

	Numărul paginii în raport	Asigurare externă
Subcategorie: societate		
Aspect: comunitățile locale		
G4-DMA	102	
G4-SO1	111	124-127
Aspect: anticorupție		
G4-DMA	35, 112-116	
G4-SO4	88	124-127
Subcategorie: responsabilitatea produsului		
Aspect: sănătatea și siguranța clientului		
G4-DMA	58, 100, 102	
G4-PR1	58	124-127
Aspect: etichetarea produsului și serviciului		
G4-DMA	48, 50, 52	
G4-PR5	52	124-127
Utilități electrice		
EU-3	53	124-127
EU-4	69	124-127
EU-12	59, 69	124-127
EU-13	68, 70	
EU-15	89	124-127
EU-22	111	124-127

Raport de asigurare KPMG ADVISORY SRL

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

Am fost angajaţi de administratorii Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A., întreprindere a Gas Natural Fenosa în Moldova (Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. şi Î.C.S Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.A, denumite in continuare impreuna "Societatea" sau „Gas Natural Fenosa în Moldova"), pentru a furniza servicii de asigurare limitată cu privire la indicatorii incluşi în Raportul de Responsabilitate Corporativă al Gas Natural Fenosa în Moldova ("Raportul") pentru anul încheiat la data 31 decembrie 2015:

- 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 forţa 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 utilităţi în domeniul electric: EU3, EU4, EU12, EU13, EU15, EU22

Responsabilitatea conducerii

Conducerea va fi responsabilă pentru întocmirea şi prezentarea Raportului în conformitate cu Ghidul de Raportare G4 şi Suplimentul pentru utilităţi în domeniul electric, elaborate de Iniţiativa Globală de Raportare (Global Reporting Initiative - GRI), cu aplicarea principiilor GRI pentru definirea conţinutului (materialitate, incluziunea stakeholder-ilor, contextul dezvoltării durabile şi integralitate), astfel cum se indică în secţiunea "Criterii de raportare" a Raportului, pentru informaţiile, comunicările şi aserţiunile cuprinse în acesta; pentru determinarea obiectivelor Gas Natural Fenosa în Moldova cu privire la performanţa şi raportarea în domeniul dezvoltării durabile, inclusiv pentru identificarea părţilor interesate, a aspectelor materiale şi stabilirea limitelor Raportului; şi pentru stabilirea şi menţinerea unor sisteme corespunzătoare de management al performanţelor şi control intern din care derivă informaţiile raportate cu privire la responsabilitatea corporativă.

Conducerea este responsabilă pentru prevenirea şi identificarea potenţialelor fraude şi pentru asigurarea conformării Societăţii cu legislaţia şi reglementările aplicabile activităţilor pe care le desfăşoară.

De asemenea, conducerea este responsabilă pentru asigurarea instruirii corespunzătoare a personalului implicat în pregătirea şi prezentarea Raportului, pentru actualizarea adecvată a sistemelor informatice şi pentru asigurarea

preluării potențialelor modificări ale procesului de raportare la nivelul tuturor operațiunilor semnificative.

Responsabilitatea noastră

Responsabilitatea noastră este să realizăm un angajament de asigurare limitată și să exprimăm o concluzie pe baza muncii efectuate. 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 prezentați in Raport nu cuprind denaturări semnificative.

Firma aplică Standardul Internațional pentru Controlul Calității 1 și, ca atare, menține un sistem cuprinzător de control al calității ce include politici și proceduri documentate privind conformarea cu cerințele de etică, standarde profesionale și cerințele legale aplicabile.

Ne-am conformat cu condițiile de independență și alte cerințe privind etica ale Codului Etic pentru Profesioniști Contabili emis de Consiliul pentru Standarde Internaționale de Etică pentru Contabili, care are la bază principii fundamentale privind integritatea, obiectivitatea, competența profesională și diligența, confidențialitatea și conduita profesională.

Procedurile efectuate

Un angajament de asigurare limitată cu privire la un raport de dezvoltare durabilă constă în organizarea de interviuri, în special cu persoanele responsabile pentru pregătirea informațiilor prezentate în Raport și în aplicarea procedurilor analitice și a altor proceduri de colectare a probelor, după caz. Aceste proceduri au inclus:

- Interviuri si solicitări de informații adresate conducerii pentru a înțelege procesele Gas Natural Fenosa în Moldova, în procesul de determinare a aspectelor materiale pentru principalele grupuri de părți interesate ale Societății.
- Verificarea includerii aspectelor materiale identificate în cadrul procesului de determinare a conținutului Raportului și a limitelor acestuia.
- Discuții cu membrii conducerii și cu personalul relevant, la sediul Societății 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 Gas Natural Fenosa în Moldova.
- Discuții cu personalul relevant la nivel de organizație si unități de lucru, responsabil pentru furnizarea informațiilor conținute în Raport.

- Vizite la amplasamentele filialelor din Orhei, Hâncești și Chișinău, selectate pe baza unei analize de risc, luând în considerare atât criterii 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 Gas Natural Fenosa în Moldova.
- Verificarea includerii sumelor corecte din situațiile financiare auditate, pentru indicatorii economici.

Procedurile efectuate în cadrul unui angajament de asigurare limitată diferă din punct de vedere al caracterului și duratei, și au o arie de aplicabilitate mai redusă decât în cazul unui angajament de asigurare rezonabilă, și în consecință nivelul de asigurare obținut este substanțial mai redus decât cel al asigurării care ar fi fost obținute dacă ar fi fost efectuat un angajament de asigurare rezonabilă.

Limitări inerente

Datorita limitărilor inerente ale oricărei structuri de control intern este posibil să survină erori sau neconcordanțe ale informațiilor prezentate în Raport care să nu fie observate. Angajamentul nostru nu este structurat pentru a detecta toate punctele slabe ale controalelor interne aferente pregătirii și prezentării Raportului, deoarece angajamentul nu a fost efectuat continuu pe durata perioadei și procedurile efectuate au fost realizate pe bază de teste.

Concluzie

Concluzia noastră a fost formată pe baza și este obiectul aspectelor evidențiate în acest raport.

Considerăm că probele pe care le-am obținut sunt suficiente și adecvate pentru a ne fundamenta concluzia.

Pe baza procedurilor realizate și a probelor obținute, astfel cum sunt descrise mai sus, nimic nu ne-a atras atenția în sensul de a ne face să credem că indicatorii de performanță din Raportul de Responsabilitate Corporativă al Gas Natural Fenosa în Moldova pentru anul încheiat la 31 decembrie 2015 nu sunt prezentați în mod fidel, sub toate aspecte semnificative, în conformitate cu Ghidul de Raportare G4 și Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de GRI, astfel cum sunt descrise 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 "de bază" (core), și Suplimentul pentru utilități în

domeniul electric, elaborate de GRI pentru prezentarea indicatorilor din Raport, 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.

Restricții privind utilizarea raportului independent de asigurare limitată

Raportul nostru nu ar trebui considerat ca fiind corespunzător pentru fi utilizat sau de încredere pentru nicio parte, ce dorește să dobândească drepturi împotriva noastră, alta decât Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A., pentru orice scop și în oricare alt context. Oricare altă parte în afară de Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. care obține acces la raportul independent de asigurare limitată sau la o copie a acestuia și decide să se bazeze pe raportul nostru va face acest lucru pe propriul risc. În măsura permisă de lege, nu acceptăm și nu ne asumăm nicio responsabilitate și negăm orice prejudiciu adus oricărei părți, alta decât Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A., pentru munca noastră, pentru acest raport de asigurare independentă limitată, sau pentru concluziile la care am ajuns.

Raportul nostru este livrat Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A sub rezerva că nu va fi copiat, menționat sau expus, în întregime sau parțial, fără acordul nostru prealabil în scris.

KPMG Advisory SRL

București

30 august 2016

Sondaj

Vă rugăm să marcați cu un **×** 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.

Aproape deloc		Puțin		Suficient		Mult	

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

	Excelentă	Bună	Suficientă	Proastă	Foarte proastă
DESPRE ACEST RAPORT					
DECLARAȚIA COUNTRY MANAGERULUI					
PROFIL					
STRATEGIA GAS NATURAL FENOSA					
GUVERNAREA CORPORATIVĂ					
POLITICA DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ					
ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ					
Excelență în servicii					
Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător					
Interes pentru persoane					
Securitate și sănătate					
Lanț de distribuție responsabil					
Angajament social					
Integritate și transparență					
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	

Opinia Dvs. este foarte importantă pentru Gas Natural Moldova în Moldova.
Vă mulțumim pentru participare.



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:
[G4-3], [G4-5]

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

2. prin fax:
+373 22 43 16 75

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



www.gasnaturalfenosa.com