Raport de responsabilitate corporativă 2017

gasNatural fenosa

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

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

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

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

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

Sumar

Despre acest raport. Pag. 5

Procesul de elaborare. Pag. 6

Lista abrevierilor folosite. Pag. 8

Profil. Pag. 11

Gas Natural Fenosa în lume. Pag. 12

Gas Natural Fenosa în Moldova. Pag. 18

Politica de responsabilitate corporativă. Pag. 27

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă. Pag. 28

Guvernarea responsabilității corporative. Pag. 30

Politica privind Drepturile Omului. Pag. 32

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova. Pag. 34

Sistemul corporativ de gestionare a riscului. Pag. 37

Gestionarea riscului la Gas Natural Fenosa. Pag. 38

Excelență în servicii. Pag. 41

Angajament pentru rezultate. Pag. 53

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător. Pag. 63

Dezvoltarea sustenabilă. Pag. 65

Biodiversitate. Pag. 71

Prevenirea contaminării. Pag. 74

Interes pentru persoane. Pag. 79

Securitate și sănătate. Pag. 89

Securitatea și sănătate în muncă. Pag. 91

Gestionare centralizată, integrată și eficientă a aspectelor de securitate și sănătate. Pag. 98

Lanț de distribuție responsabil. Pag. 101

Proceduri și acte normative. Pag. 103

Structura procurărilor de energie electrică. Pag. 104

Angajament social. Pag. 107

Integritate și transparență. Pag. 125

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Despre acest raport

Procesul de elaborare. Pag. 6

Lista abrevierilor folosite. Pag. 8

Procesul de elaborare

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

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

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

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

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

În anul 2017 s-a luat decizia de a renunța temporar la verificarea externă de către un auditor internațional a Raportului de responsabilitate socială corporativă a întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova și aplicarea pentru obținerea indexului GRI pentru conținut, astfel încât în prezenta versiune sunt expuse principalele aspecte ale activității întreprinderilor în domeniile economic, de mediu și social, securitate și sănătate, precum și în management.

Aria de raportare

Prezentul raport de responsabilitate corporativă acoperă aspectele cheie ale performanței înregistrate de Gas Natural Fenosa în Moldova pentru perioada de raportare 01.01.2017 - 31.12.2017. 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 întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova în domeniul responsabilității sociale corporative.

Structura

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

Limitări

Informația prezentată pentru anul 2017 este reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2016. 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 2017 față de anul 2016. 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.

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

AmCham	Camera Americană de Comerț din Republica Moldova
AO	Asociație Obștească
APDE	Asociația Patronală din Domeniul Energetic
BOL	brigadă operativă de lucru
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
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores – Comisia Națională a Pieții de Valori
CO_2	bioxid de carbon
CSSM	Comitetul de securitate și sănătate în muncă
eLo	engl.: eLearning Office, rom.: 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
IDS	inspectări documentate de securitate
IVR	engl.: interactive voice response, rom.: răspuns vocal interactiv
Î.C.S.	întreprindere cu capital străin
LEA	linii electrice aeriene
LEC	linii electrice în cablu
Lider	angajat, care are în subordine personal al companiei, sau gestionează activitățile antreprenorilor

OCA	Planul de Eficiență a Costurilor
OCDE	Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică
OPS	observații preventive de securitate
OT24H	serviciu telefonic 24 din 24 de ore
PlanTOP	Controlul calității furnizării de energie electrică prin intermediul fiderilor la conceptul de SAIDI, SAIFI, CAIDI
PNUD	Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare
RSC	responsabilitate social corporativă
S.A.	societate pe acțiuni
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
tCO_2eq	tone de bioxid de carbon echivalent
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

FOMENTO CONST.CONTRATAS FCC 09:59:16
ULT VAR MAX MIN VOLUM
16.955 -0.100 17.200 16.905 43220
POSICIONS -0.59%
MAJOR COM/VEN
VOL DEM OFER VOL COM VOL
104 16.915 16.975 1434 CMB/M 8500
850 16.910 16.985 533 DBS/M
670 16.885 16.995 636 MLC/M
4809 16.870 17.000 1062 CSS/M
991 16.860 17.005 590 SG_/B 3558
NEGOCIACIONS
HH:MM ULT VOL COM VEN
09:59 16.955 226 MLC/M MLC/M
09:59 16.955 74 MLC/M CMB/M
09:59 16.955 121 MST/M CMB/M
09:56 16.955 20 MST/M SAN/O
GAS NATURAL GAS
17.935 17.500
ENAGAS ENG
ULT VAR MAX MIN
19.800 0.115 19.880 19.730
POSICIONS 0.58%
MAJOR COM/VEN
31 19.790 19.800 701 SAN/O 22570
59 19.785 19.810 1004 JPM/M 15000
1780 19.780 19.815 511 BTO/M 12700
4745 19.775 19.820 5350 CSS/M 7392
62 19.770 19.825 265 DBS/M 5492
09:59 19.800 3 MST/M
09:58 19.800 80 MLC/
09:58 19.800 100 MLC/
09:58 19.800 190 MLC/
IBEX - 35
DIF
DIF%
HH:MM
09:59

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Profil

Gas Natural Fenosa în lume. Pag. 12

Gas Natural Fenosa în Moldova. Pag. 16

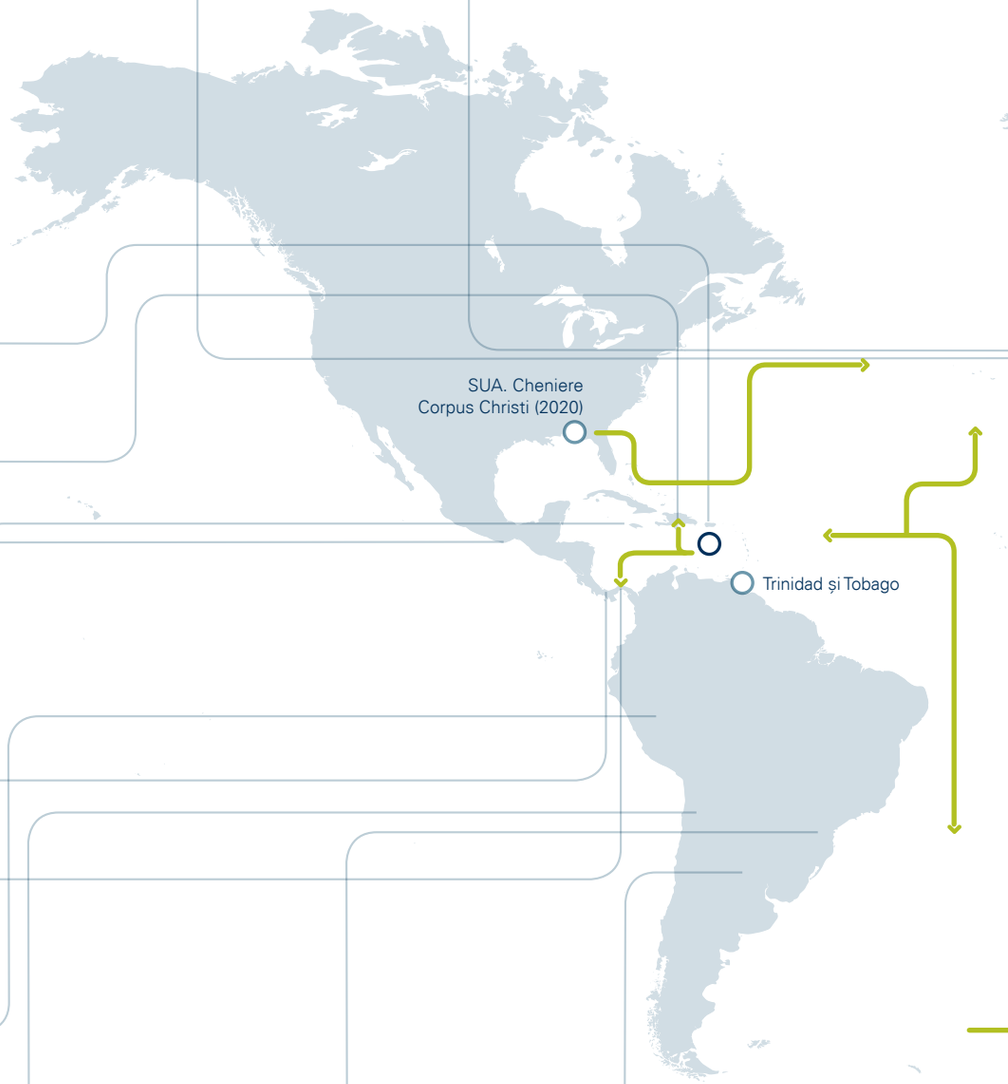
Gas Natural Fenosa în lume

Gas Natural Fenosa în cifre

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

Portugalia
Comercializare electricitate și GN/GNL.

Spania
Generare, distribuție și comercializare electricitate. Aprovizionare, exploatare, transportare și distribuție de gaz. Comercializare și infrastructura GN/GNL. Regazeificare.



Puerto Rico
Generare electricitate și infrastructură GN/GNL.

Republica Dominicană
Generare electricitate.

Mexic
Generare electricitate și distribuție gaz.

Jamaica
Comercializare GN/GNL.

Costa Rica
Generare electricitate.

Panama
Generare și distribuție electricitate.

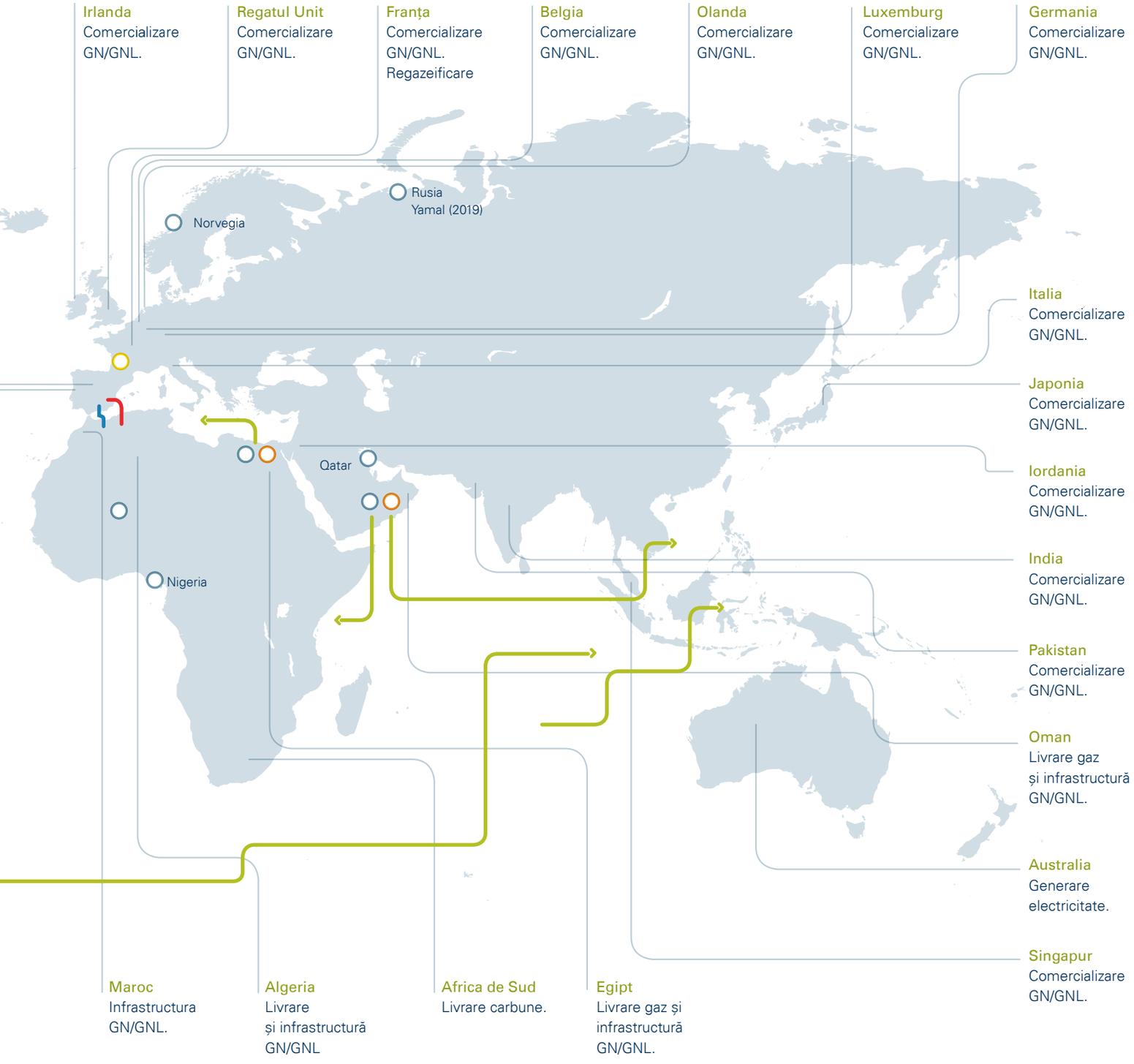
Perú
Distribuție gaz.

Chile
Generare, distribuție și comercializare electricitate. Transportare și distribuție gaz. Comercializare și infrastructură GN/GNL.

Brazilia
Distribuție gaz, comercializare GN/GNL și generare electricitate.

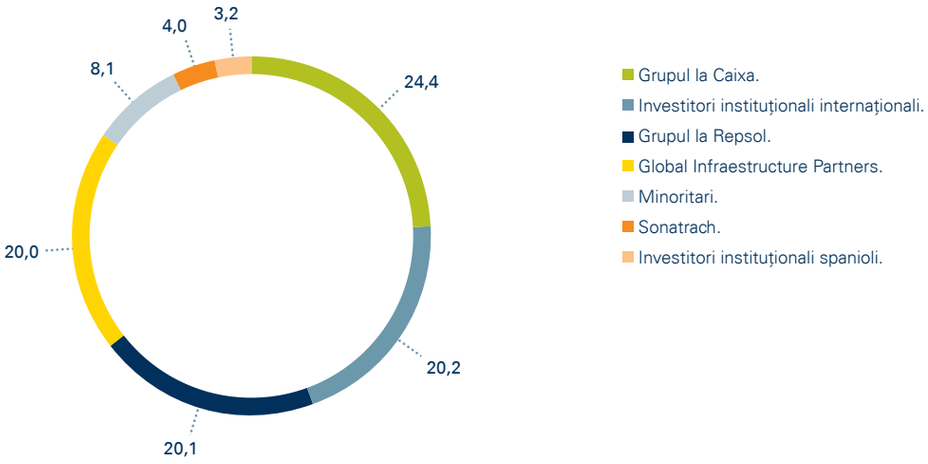
Argentina
Distribuție gaz. Comercializare GN/GNL. Distribuție electricitate.

- Flux de gaz.
- Gazoduct Magreb-Europa (Empl).
- Gazoduct Medgaz.
- Fabrică de lichefiere.
- Fabrică de regazeificare.
- Fabrică de regazeificare arendată.
- Contract de gaz pe termen lung.



Notă: pe lângă țările anterioare, Gas Natural Fenosa are societăți interpuse, de investiții sau servicii profesionale, în Irlanda, Madagascar și Uganda. Activitatea companiei Gas Natural Fenosa în Australia, Brazilia și Chile (generare) și Italia (regazeificare) se referă la anumite proiecte legate de activitățile indicate, nu la cele în care compania dispune de o infrastructură operativă.

Acționari și investitori ai Gas Natural Fenosa



Principalii indicatori ai Gas Natural Fenosa

Operațiuni	2017	2016
Vânzări a activității de distribuție a gazului (GWh)	460.014	426.510
Transportarea gazului /EMPL (GWh)	100.371	111.720
Punctele de furnizare de distribuție a gazului (în mii)	10.491	10,224
Punctele de furnizare de distribuție a energiei electrice (în mii)	7.447	7.324
Rețeaua de distribuție a gazului (km)	116.181	113.083
Lungimea liniilor de distribuție și transportare a energiei electrice (km)	214.399	215.894
Energia electrică produsă (GWh)	46.389	46.361

Personal	2017	2016
Numărul angajaților.	15.375	17.229

Financiar (milioane euro)	2017 P[1]	2016 P[1]
Valoarea netă a cifrei de afaceri	23.306	21.908
Beneficiul operativ brut (EBITDA)	3.915	4.664
Investiții totale	1.826	2.901
Beneficiul neto	1.360	1.347
Dividende	1.001	1.001
Evoluția calificării în DJSI	86	91

Date per acțiune (euro per acțiune)	2017	2016
Cotizarea la 31 decembrie	19,25	17,91
Beneficiul	1,36	1,35

[1] Informația financiară a Gas Natural Fenosa conține indicatori elaboraí în conformitate cu Normele Internaționale a Informației Financiare (NIIF), la fel, cu așa-numite Măsuri Alternative de Randament (MAR), ce se consideră indicatori ajustați cu referire la cei rapotați în conformitate cu NIIF. În Anexa Informației de gestiune consolidată se include definiția măsurilor MAR utilizate.
[2] La 31 decembrie anul 2017 activele necurente menținute pentru vânzare corespund afacerilor de distribuție și comercializare a gazului în Italia, de distribuție și comercializare a gazului în Columbia, de distribuție a energiei electrice în Moldova și de generare a energiei electrice în Kenia, din această cauză nu se includ datele referitoare la aceste afaceri.
[3] Contul rezultatelor consolidat și magnitudinile operative din anul 2016 au fost retratate din cauza discontinuității activității de distribuție a gazului în Italia și Columbia, de distribuție a energiei electrice în Moldova, comercializarea gazului în Italia și generarea energiei electrică în Kenia , în conformitate cu NIIF 5.

Un model de afacere competitivă și integrată

Gas Natural Fenosa este o companie integrată de gaz și electricitate, a cărui model de afacere se sprijină pe patru piloni fundamentali:

1	De a fi un operator *best in class* în distribuția și vânzarea energiei.
2	Dispunerea de un parc de generare eficientă și diversificată ce permite gestionarea competitivă a resurselor naturale disponibile.
3	De a avea o poziționare internațională solidă, cu perspective ample de dezvoltare.
4	Contează pe o echipă de personal responsabil și cu o înaltă experiență în domeniul afacerii.

Modelul de afacere al companiei Gas Natural Fenosa are la bază doi piloni: gazul și electricitatea, care contribuie cu peste 97% asupra EBITDA. Pe de o parte, Gas Natural Fenosa operează de-a lungul lanțului valoric al gazelor, de la exploatare și aprovizionare până la distribuția și comercializarea lor. Pe de altă parte, operează cu generarea, distribuția și comercializarea electricității. La aceste activități, se adaugă alte domenii de afacere: tradingul în piețele de gaz și electricitate, serviciile prestate de operarea și întreținerea instalațiilor, furnizarea serviciilor de inginerie și crearea instalațiilor energetice, exploatarea minei de cărbune Savmore și aprovizionarea cu gaz prin intermediul proiectului Marismas.

Strategia Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa a prezentat în 2016 noua viziune strategică a companiei pentru perioada 2016-2020, cu o serie de angajamente de îndeplinire a obiectivelor pentru anul 2018, și aspirațiile pentru anul 2020. Această analiză a fost efectuată după îndeplinirea obiectivelor pentru 2015 din Planul Strategic 2013-2015 al companiei.

Noua viziune are drept scop protejarea modelului actual de afacere reușită, care a demonstrat capacitatea sa de a obține o creștere în anii anterior, și stabilirea bazei pentru continuarea creșterii datorită investițiilor incluse în plan.

Investiții

În perioada 2016-2020, Gas Natural Fenosa și-a propus să invetească 14.000 milioane de euro, investiți în special în rețelele de distribuție, crearea noii capacități de generare, în special cea renovabilă, și desfășurarea afacerii cu gaz natural lichefiat (GNL).

Investițiile vor permite companiei să mărească cu 3,6 milioane punctele de furnizare a gazului și electricității, și să mărească parcul de generare cu 3,5 GW, din care 2,5 GW va fi pentru energia renovabilă și 1 GW pentru proiectele cu cicluri internaționale combinate.

În ceea ce privește rețelele de distribuție, scopul este de a continua obținerea celui mai înalt potențial posibil atât pentru gaz precum și pentru electricitate în Spania și în America Latină, în special, în proiectele de gazificare din Chile, Columbia și Mexic.

În afacerea cu gaz se vor realiza investiții pentru a mări flota și astfel se va majora flexibilitatea și competitivitatea sa, și în fabricile flotante de regazificare cu GNL.

Obiective financiare

Gas Natural Fenosa a prevăzut un scenariu provocator pentru anii 2016 și 2017, datorită volatilității actuale a mărfurilor și a cursului valutar. Propunerile de gestionare puse în mișcare și noile investiții vor începe să atenueze impacturile acestui scenariu în a doua jumătate a anului 2017. Astfel, obiectivul pentru anul 2018 este de 5,4 miliarde de euro pentru ebitda și 1,6 miliarde beneficiu net.

Cu bazele de creștere stabilite în primii trei ani ai planului, compania se așteaptă la o creștere solidă a EBITDA și a beneficiului net în perioada 2019-2020. În special, la sfârșitul acestei perioade, ebitda va crește până la 6 miliarde de euro (+13% față de 2015) și rezultatul net ar atinge 1,8 miliarde de euro (+20% față de 2015).

Disciplina financiară și angajamentul față de acționari este în continuare strategia companiei. Grupul prevede menținerea politicii sale financiare stricte în mediului dificil pentru anii următori, datorită capacității sale puternice de a genera numerar, ceea ce va permite reducerea ratelor de ridicare, în timp ce crește dividendul și investițiile.

Planuri de eficiență

Viziunea strategică include un nou plan de eficientizare, care va acumula economii în valoare de 220 milioane anual în 2018, și analizarea unor măsuri de eficientizare suplimentare pentru perioada 2019-2020, care ar putea fi accelerate.

Propunerile incluse în planul de productivitate se concentrează în special asupra reducerii costurilor discreționare, raționalizarea costurilor comerciale și operative, optimizarea costurilor în sferele corporative, digitalizarea proceselor și gestionarea sistemelor de informație.

Prevederi pentru afacere și impactul de reglementare

Pentru a defini noul plan strategic, compania a ținut cont de trei tendințe principale din sectorul energetic, care consideră că vor marca viitorul ei:

- Creșterea determinată de piețele emergente.
- Evoluția mixului de generare spre cele renovabile și gaz natural.
- Apariția noilor modele de afacere în sectorul energetic.

Energiile renovabile și gazul natural vor fi vectorii cheie pentru a acoperi creșterea numărului de comenzi, cu precădere pe piețele emergente. Astfel, inovația pe piața energetică va fi un alt vector care va redefini sectorul la nivel global, deoarece noile modele de afacere, precum este generarea distribuită și smart grids, sunt deja oportunități de creștere, atât pe piețele mature precum și pe piețele emergente pe termen mediu.

În această perioadă până în anul 2020, Gas Natural Fenosa va realiza o gestionare activă a portofoliului de valori în funcție de rentabilitate, risc și crearea valorilor pentru acționari.

Priorități strategice

<table>
<tr><th>Gaze</th><th>Generare electricitate</th><th>Rețele</th><th>Servicii, comercianți cu amănuntul și inovație</th></tr>
<tr><td>Optimizarea portofoliului global de gaze</td><td>Impunerea unei norme care ar include suficientă securitate în timpul furnizării, diversificare, eficiență economică și durabilitate</td><td rowspan="2">Continuarea gestionării aspectelor de reglementare a afacerii</td><td>Dezvoltarea noilor produse și servicii pentru clienții finali</td></tr>
<tr><td>Adaptarea și renegocierea contractelor de furnizare a gazelor</td><td rowspan="2">Ajustarea capacității și a investițiilor pentru a îndeplini noile reglementări privind emisiile</td><td>Crearea unei platforme pentru generarea distribuită și serviciile comune</td></tr>
<tr><td>Dezvoltarea pozițiilor GNL pe piețele finale</td><td rowspan="2">Obținerea potențialului de creștere organică, atât în Europa precum și în America Latină</td><td>Continuarea digitalizării a serviciilor și proceselor</td></tr>
<tr><td>Majorarea flexibilității flotei cu incorporarea noilor nave metaniere</td><td rowspan="2">Dezvoltarea noilor oportunități în generarea internațională și creșterea platformei celor renovabile în Spania</td><td rowspan="2">Majorarea modelului de servicii și soluțiile energetice pentru America Latină</td></tr>
<tr><td>Consolidarea și folosirea avantajelor competitive la nivel logistic</td><td>Automatizarea rețelei și integrarea noilor tehnologii în rețeaua electrică</td></tr>
<tr><td colspan="4">Implementarea propunerilor din planul de eficientizare</td></tr>
</table>

Gas Natural Fenosa în Moldova

Gas Natural Fenosa în Moldova este cel mai mare distribuitor privat de energie electrică din Republica Moldova. Istoria apariției sale pe piața energetică moldovenească începe la 7 februarie 2000, când 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, expuse spre comercializare printr-o ofertă a Guvernului: Î.C.S. RE Chișinău S.A., Î.C.S. RED Centru S.A., și Î.C.S. RED Sud S.A.

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

Întreprinderea furnizoare de energie electrică din Republica Moldova 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.

Adițional, în Spania apare 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, rezultat dintr-un proces inițiat în iulie 2008 și încheiat în septembrie 2009, în care o întreprindere spaniolă, Union Fenosa, fuzionase prin absorbție cu altă întreprindere spaniolă, Gas Natural.

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

În 2017 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.

Gas Natural Fenosa este o companie reglementată pe piața energetică, iar activitatea sa în Republica Moldova răspunde continuu exigențelor cadrului regulator din țară, inclusiv prin efectuarea din 2000 până în 2017 a investițiilor de peste 3,2 miliarde de 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 participanții la capitalul social al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Lider la capitolele investiții și modernizări pe piața electroenergetică din R.Moldova în 2017 compania a continuat realizarea planurilor sale investiționale în infrastructură, instalații și echipamente performante, în scopul asigurării creșterii substanțiale a calității și fiabilității serviciilor prestate, reducerii în continuare a pierderilor de energie și diminuării impactului negativ asupra mediului.

În anul 2017 întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova au obținut un EBITDA de 928,5 milioane lei, în creștere cu 3% față de anul precedent. Creșterea respectivă se datorează eficientizării proceselor operaționale și reducerii costurilor.

În perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2017 valoarea reală a investițiilor transferate în exploatare de către Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a constituit 2.135 mii lei.

Pe parcursul anului 2017 investițiile transferate în exploatare de compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor, oferindu-le o comunicare rapidă și eficientă cu compania prin asigurarea unui serviciu și a unei experiențe de deservire excelente.

Investițiile transferate în exploatare în anul 2017 vizează:

- investițiile în tehnică de calcul și telecomunicații, în valoare de 560 de mii de lei;
- investiții în imobilizări necorporale, în valoare de 1milion 575 de mii de lei.

Planul de investiții al companiei Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A.pentru anul 2017 a fost executat reieșind din obligațiile și funcțiile expuse în Licența Operatorului de Distribuție, prevederile art. 54-55 din Legea cu privire la energia electrică nr.107 din 27.05.2016, art.14 din Legea cu privire la energetică nr. 1525 din 19.02.1998, prevederile Regulamentului cu privire la extinderea rețelelor electrice de distribuție, aprobat prin Hotărârea Agenției nr.439 din 23.11.2011, prevederile Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, nr. 282/2016 din 11.11.2016.

Valoarea investițiilor transferate în exploatare în perioada anului 2017 este de 286.481 mii lei cu uzura și amortizarea aferentă acestuia în valoare de de 25.144 mii lei.

De menționat că, 97,5% din valoarea totală a investițiilor a fost direcționată exclusiv la construcția și reabilitarea rețelelor electrice de distribuție care derivă din petițiile consumatorilor, prescripțiile autorităților abilitate, măsurările efectuate în teren pe parcursul anului precedent, starea avansată de uzură a instalațiilor de distribuție etc., acestea având justificarea tehnică și financiară necesară.

Structura investițiilor date în exploatare în 2017

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

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

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

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

	Filiala	Suprafața, km²	NLC), 2017	NLC, 2016
Anenii Noi	Anenii Noi	887	29.720	29.589
	Căușeni	1311	31.558	31.520
	Ștefan Vodă	998	26.909	26.882
	Hîncești	1.472	42.251	42.196
	Ialoveni	771	29.348	29.033
	TOTAL	**5.439**	**159.786**	**159.220**
Orhei	Orhei	1.228	46.630	46.403
	Teleneşti	849	26.178	26.107
	Criuleni	688	31.762	31.504
	Strășeni	730	33.945	33.789
	Nisporeni	629	23.306	23.190
	Călărași	754	25.666	25.584
	TOTAL	**4.878**	**187.487**	**186.577**
Sud	Comrat	854	26.591	26.383
	Ciadîr Lunga	657	22.861	22.798
	Taraclia	674	13.205	13.138
	Vulcănești	334	20.034	20.013
	Cahul	1.545	29.511	29.340
	Cimișlia	924	22.581	22.573
	Basarabeasca	295	10.990	11.024
	Cantemir	868	19.552	19.570
	Leova	765	18.552	18.544
	TOTAL	**6.916**	**183.877**	**183.383**
Chișinău	mun.Chișinău	572	357.928	349.311
TOTAL: 31/12/2017		**17.804**	**889.078**	**878.491**

Principalii indicatori ai Gas Natural Fenosa în Moldova

Operație		2017	2016
Vânzări electricitate (GWh)		2.704,XX	2.684,35
Locuri de consum (nr)		889.078	899.873
Populație în aria de acoperire (mln.)		2,3	2,3
Facturare (GWh)		2.704,XX	2.684,35
Rețele de distribuție (km)		35.142,44	34.992,26
Nivel tensiune (kV)		0,4-110	0,4-110
Linii aeriene (LEA, km)		31.823,53	31.757,76
Linii în cablu (LEC, km)		3.318,91	3.234,51
Centre de transformare (nr)		7.755	7.681
Personal		**2017**	**2016**
Numărul de angajați, persoane		708	709
Numărul de angajați, beneficiari ai Contractului Colectiv de Muncă		680	680
	femei	198	196
	bărbați	482	484
% angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de munca pe anii 2013-2017		95,56	95,91
	% femei	96,00	95,15
	% bărbați	93,33	96,22
Date financiare, MDL		**2017**	**2016**
Cifra de afaceri			6.317.995.008,760
Beneficiul operativ brut (EBITDA)			782.510.886,130
Profit din operațiuni			627.475.128,910
Investiții date în exploatare			272.077.909,0
Dividende*			0

* În 2016 nu au fost achitate dividende acționarilor.

Valoare economică directă generată și distribuită

	2016	2015
Valoare economică directă	6.404.567.626,99	6.532.759.597
Venituri	6.404.567.626,99	6.532.759.597
Valoare economică distribuită	6.436.088.155,57	6.740.118.557
Cheltuieli operaționale	5.651.553.468,13	5.660.403.916
Salarii și prestații ale angajaților	127.024.107,34	128.087.322
Plăți către acționari și credite bancare	301.240.006,00	656.255.000
Impozite achitate la bugetele locale	356.270.574,10	295.372.319
Investiții comunitare		
Valoare economică reținută	-31.520.528,58	-207.358.960

Gestiunea lanțului de achiziție a energiei electrice

Structura procurărilor de energie electrică

Compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. în calitate de furnizor de energie electrică la prețuri reglementate, aplică principiul procurării obligatorii a energiei electrice de la centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie, și a energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane.

Astfel, în 2017 compania a procurat energie electrică în volum de 2.704 mil. kWh, inclusiv 99,83% energie produsă la surse tradiționale prin arderea combustibililor fosili și 0,17% din surse regenerabile de energie (biogaz, fotovoltaică, eoliană).

Energia electrică de la surse tradiționale a fost procurată de la 4 furnizori/producători, dintre care reglementați: „Termoelectrica" S.A. (fondată la 16.06.2015 prin comasarea „CET-1" S.A. și „CET-2" S.A.), „CET Nord" S.A., Î.S. „NHE Costești" și de la furnizorul nereglementat „Energocom" S.A.. Producătorii locali reglementați au prioritate la semnarea contractelor conform prevederilor Legii nr.107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică.

Numărul producătorilor din surse regenerabile de energie a crescut în anul 2017 până la 32, fiind în creștere aproximativ cu 45 % față de anul precedent, iar volumul de energie procurat de la aceste surse a înregistrat o majorare de peste 2,5 ori.

În dependență de anotimp, producătorii locali asigură de la 2% până la 42% din necesarul lunar de energie electrică.

În anul 2017 au fost procurat un volum cu 20,0 mil.kWh mai mult decât în anul 2016. Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a procurat energie electrică în proporție de 20,2% de la producătorii autohtoni reglementați, iar diferența de 79,8% de la furnizorul nereglementat S.A. „Energocom".

Însuși procurările din anul 2017 de energie electrică de la producătorii autohtoni reglementați a înregistrat o diminuare ușoară față de anul anterior.

Principalii furnizori/producători de energie electrică

Furnizor	Categorie	Localitate
S.A. „Termoelectrica" (CET-1)	Producător	Chișinău
S.A. „Termoelectrica" (CET-2)	Producător	Chișinău
S.A. „CET Nord"	Producător	Bălți
Î.S. „CHE Costești"	Producător	Costești
S.A. „EnergoCom"	Furnizor angro	Chișinău

Achizițiile de energie în 2017, defalcate pe furnizori/producători

	2017		2016	
Furnizor	mil kWh	%	mil kWh	%
S.A. „Termoelectrica" (CET-1)	17	0,6%	25	0,9%
S.A. „Termoelectrica" (CET-2)	454	16,8%	456	17,0%
S.A. „CET Nord"	37	1,4%	41	1,5%
Î.S. „CHE Costesti"	33	1,2%	27	1,0%
S.A. „EnergoCom"	2.159	79,8%	2.133	79,5%
Surse Regenerabile de Energie	5	0,2%	2	0,1%
Total			2.684	100,0%

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

Tariful de distribuție a energiei electrice

Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. a depus la Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică solicitarea de actualizare a tarifelor pentru anul 2017 la sfârșitul anului 2016, în conformitate cu prevederile p. 34 ale Metodologiei tarifare de distribuție, solicitând să fie aprobate și publicate următoarele tarife de distribuție:

- **16,01 bani/kWh** pentru consumatorii instalațiile cărora sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune 35-110 kV,
- **34,71 bani/kWh** pentru consumatorii ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune 6-10 kV și
- **81,19 bani/kWh** pentru consumatorii ale căror instalații sunt racordate la rețelele de distribuție de joasă tensiune 0,4 kV.

Ca urmare a ședinței publice din 17 martie 2017, Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică a aprobat, prin hotărâre, actualizarea tarifelor la serviciile de distribuție. Noile tarife reglementate pentru serviciile de distribuție au intrat în vigoare la data 24.03.2017.

Tarifele de furnizare a energiei electrice

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a depus la data de 28 noiembrie 2016 solicitarea de actualizare a tarifelor de furnizare pentru anul 2016.

Valorile tarifelor solicitate au fost determinate în conformitate cu Metodologia de calculare, aprobare și ajustare a tarifelor reglementate de furnizare a energiei electrice, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr.497 din 20.12.2012 (MO nr.42-47/241 din 01.03.2013).

La data de 17 martie 2017 Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică a aprobat prin hotărâre, actualizarea tarifelor la serviciile de furnizare.

Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul anului 2017 de către Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a reprezentat 799.713 consumatori, ceea ce înseamnă cu 7.463 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului precedent.

Ponderea consumatorilor casnici în 2017 este de 96,5% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 1.149,98 mil. kWh, ceea ce reprezintă 42,52% din energia electrică furnizată.

Ponderea consumatorilor noncasnici este de 3,5% din numărul total de consumatori, consumul acestora fiind de 1.554,38 mil. kWh, ceea ce reprezintă 57,48% din cantitatea totală de energie electrică facturată.

Tarifele pentru serviciul de distribuție aplicate în anii 2016-2017

Categorii de rețea	Hot. ANRE nr.75/2016 din 12 martie 2016, bani/kWh	Hot. ANRE nr.108/2017 din 17 martie 2017, bani/kWh
prin rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	10	15
prin rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	42	43
prin rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	61	60

Tarifele serviciilor de furnizare aplicate în anul 2017

Categorii de rețea	Hot. ANRE nr.75/2016 din 12.03.2016, bani/kWh	Hot. ANRE nr.108/2017 din 17.03.2017, bani/kWh
la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	115	122
la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	130	138
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	140	153
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	172	182
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	192	199

Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali

	2017		2016	
Categorie consumatori	mil. kWh	%	mil. kWh	%
Consumatori casnici	1.150	42,5%	1.147	42,7%
Consumatori noncasnici	1.554	57,5%	1.537	57,3%
conectați la 110-35 kV	88	3,3%	32	1,2%
conectați la 6-10kV	755	27,9%	792	29,5%
conectați la 0,4 kV	711	26,3%	713	26,6%
Total	2.704	100,0%	2.684	100,0%

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Politica de responsabilitate corporativă

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă. Pag. 28

Guvernarea responsabilității corporative. Pag. 30

Politica privind Drepturile Omului. Pag. 32

Dialogul cu grupurile de interes. Pag. 34

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate corporativă

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.

Politica se aplică la toate întreprinderile care formează grupul Gas Natural Fenosa. De semenea, se încurajează cunoașterea și aplicarea acesteia de către toate persoanele sau antreprenorii care prestează servicii pentru companie și pot influența reputația acesteia.

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 la http://www.gasnaturalfenosa.md/page/politica-social-corporativ%C4%83-grupului-gas-natural-fenosa

Angajamente ale Politicii de responsabilitate corporativă

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

Plan Director de Durabilitate (2016-2020)

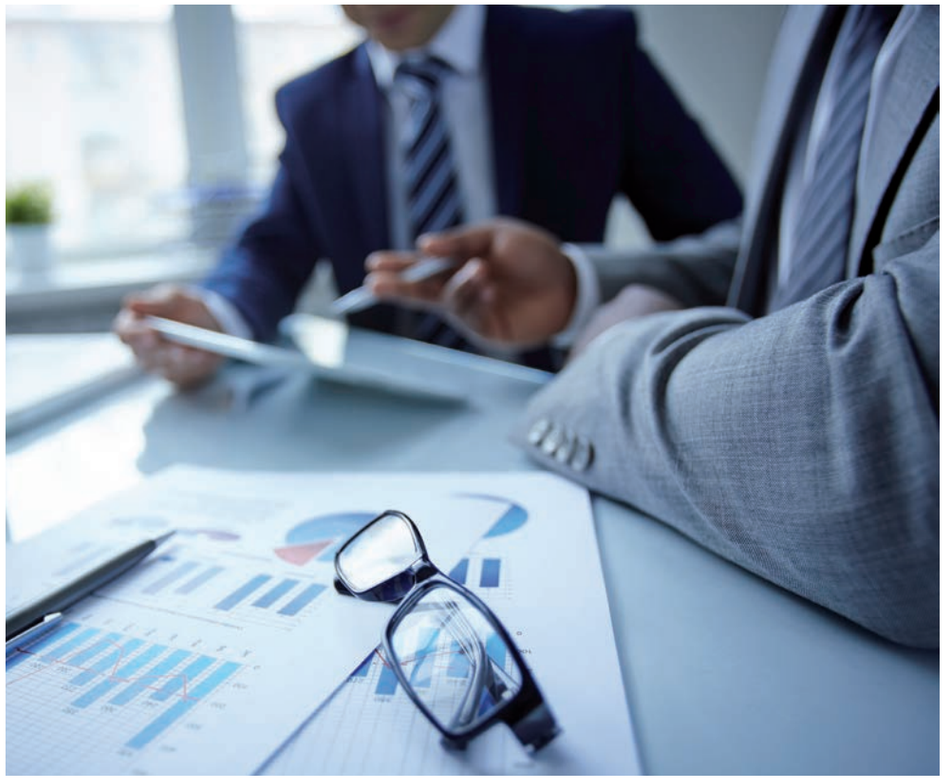
După aprobarea noii Politici de Responsabilitate Corporativă și urmând recomandările noului cod de bună guvernare a CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores – Comisia Națională a Pieții de Valori) în materie de responsabilitate corporativă, în 2016 a început elaborarea unui Plan Director de Durabilitate pentru anii 2016-2020, care se estimează să fie aprobat de către Consiliul de Administrație în 2017.

Planul definește liniile de acțiune pentru fiecare din cele opt angajamente principale și acțiunile specifice pentru fiecare din cele 45 de angajamente specifice ale Politicii de Responsabilitate Corporativă, ce vor fi derulate în cadrul fiecărei linii de acțiune, cu scopul ca fiecare sferă implicată să le dezvolte. În acest mod se mizează pe obținerea unor indicatori de monitorizare și supraveghere, ce vor permite controlul realizării pentru fiecare acțiune în parte de către fiecare subdiviziune responsabilă și, în ultimă instanță, la fel, din partea Consiliului de Administrație.

Model de monitorizare a Planului de Durabilitate 2016-2020

Aprobare și monitorizare. (anual)	Consiliul de Administrare	Comisia de Desemnări și Retribuții
Implementare, monitorizare și difuzare. (semestrial și anual)	Comitet de direcție	
Implementare și raportare. (semestrial)	Direcții generale și alte unități de afacere	
Coordonare și monitorizare. (semestrial și anual)	Direcția Comunicare și Relații Instituționale	

Guvernarea responsabilității corporative



Consiliul de administrare

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

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

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

Comitetul de conducere

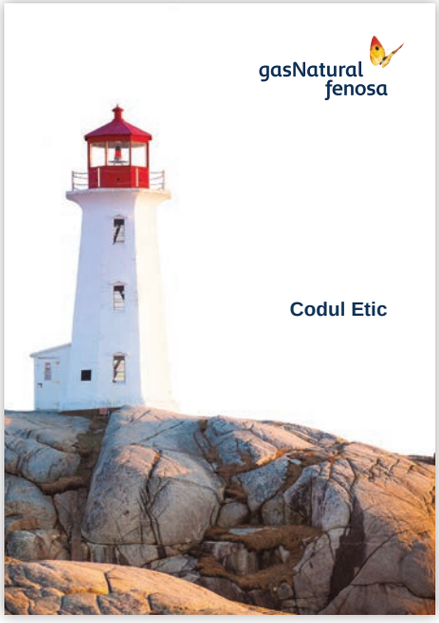
Comitetul de conducere, la rândul său, este responsabil de a supraveghea implementarea și monitorizarea adecvată a angajamentelor asumate în Politica de Responsabilitate Corporativă, precum și impulsionarea difuzării, cunoașterii și îndeplinirii politicii prin intermediul planurilor pe care la va aproba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

Direcțiile generale și Unitățile de afaceri

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

Administratori, directori și alți angajați

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



Comisia Codului etic

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, Compliace și Control Intern, este formată din reprezentanţi ai unor unităţi implicate, în funcție de specificul activității ce le corespunde, 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 componenţă funcţională similară Comisiei Codului etic.

Funcțiile Comisiei Codului Etic

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

Membrii Comisiei Codului etic

- Membrii Comisiei Codului etic.
- Audit Intern, Conformitate și Control Intern (Președinția și Secretariatul comisiei).
- Finanțare și Piața de capital.
- Reputație și Sustenabilitate.
- Relaţii de Muncă.
- Asistenţă pentru clienţi.
- Servicii Juridice Corporative.

Componența comisiilor locale (*)

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

*Consultările și notificările primite din alte ţări decât cele menţionate anterior, sunt gestionate de către Comisia Codului Etic.
** Despre Modelul de gestiune a Codului Etic a se citi compartimentul „Integritate și transparenţă".

Politica privind Drepturile Omului

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.

Elaborarea și aprobarea acestei politici este răspunsul companiei la exigențele în creștere ale mediului în care activează, după caz. Politica își capătă sensul deplin pe acele segmente 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 alte zone geografice unde își desfășoară activitatea.

Respectarea politici este integrată orizontal în companie și reprezintă și responsabilitatea fiecărui segment de afacere.

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.

Procesul de elaborare a Politicii drepturilor omului

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 astfel a fost elaborată prima schiță a politicii. După prima schiță 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.

Adăugător, a fost realizat o verificare a gradului de implementare a celor mai critice dintre angajamente ale politicii de către un terț independent și de către Domeniul Audit Intern.

În 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, ce include un curs online obligatoriu pentru toți angajații, seminare axate pe explicarea principiilor și conflictelor care ar putea apărea și sesiuni informative despre politică și implicarea în afaceri.

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.

Formarea în materie de drepturi ale omului este concentrată pe caracteristicile fiecărei țări unde Gas Natural Fenosa are contractate servicii ale agenţiiilor de pază și pe activitățile pe care le desfășoară compania în fiecare din acestea.

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

În 2016, la diferite cursuri de actualizare în materie de securitate privată și la actualizarea cunoștințelor și formelor de acționare la respectarea drepturilor omului au participat 38 (100%) de agenţi de pază fizică și din serviciul de monitorizare, ale companiei prestatoare de servicii de pază în Moldova, acestor cursuri fiindu-le dedicate 251 de ore în total

Gas Natural Fenosa își face publică Politica de drepturi ale omului, care poate fi accesată în limbile română și rusă pe pagina web www.gasnaturalfenosa.com, precum și pe site-ul local www.gasnaturalfenosa.md la compartimentul Reurse Umane.

Principiile Politicii de Drepturi ale Omului

1.	Evitarea practicilor discriminatorii sau a celor care subminează demnitatea oamenilor.
2.	Eradicarea folosirii muncii minorilor.
3.	Aportarea libertății de asociere și negociere colectivă.
4.	Protejarea sănătății persoanelor.
5.	Oferirea uni loc de muncă decent.
6.	Angajament față de persoanele care au legătură cu furnizorii, întreprinderile colaboatoare și prestatorii de servicii.
7.	Susținerea și promovarea publică a respectării drepturilor omului.
8.	Respectarea comunităților indigene și a modurilor de trai tradiționale.
9.	Protejarea instalațiilor și a persoanelor din perspectiva respectării drepturilor omului.
10.	Contribuirea la combaterea corupției.

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.

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova

Acționari	
Bănci	Bănci instituționale. Bănci comerciale.

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

Acțiuni de dialog cu grupurile de interes

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

- Acțiuni de consultare reciprocă

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

- Acțiuni informative

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

WILO

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Sistemul corporativ de gestionare a riscului

Gestionarea riscului
la Gas Natural Fenosa. Pag. 38

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.

O gestionare integrată

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

Norma Generală de riscuri

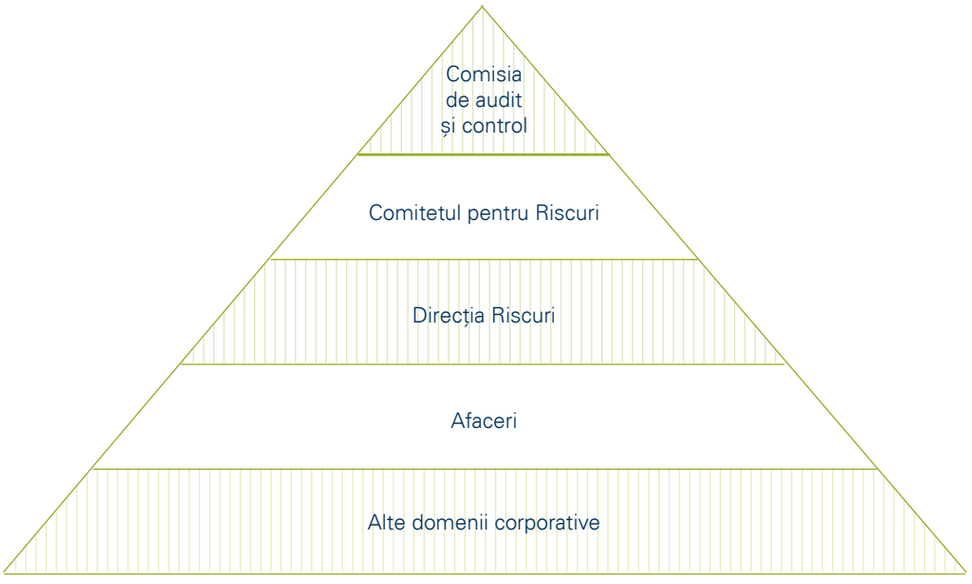
Definește cadrul principiilor și modelelor de comportament care ușurează identificarea, informarea, evaluarea și gestionarea expunerii la risc a Gas Natural Fenosa. Stabilește bazele pentru definirea politicilor, normativei, pragurile și valorile specifice care determină Profilul de risc. Este actualizată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

Harta corporativă a riscurilor

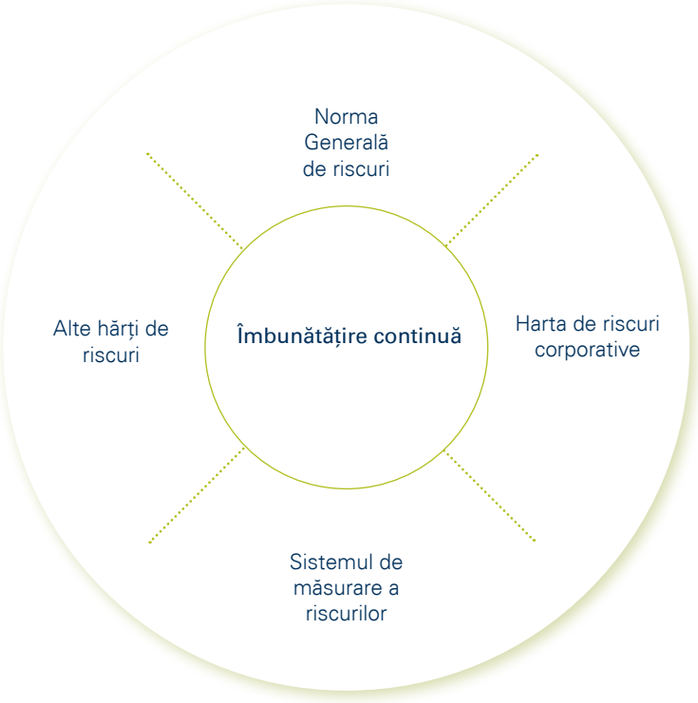
Este reflectarea condusă de către Comitetul pentru riscuri orientată spre caracterizarea și cuantificarea celor mai relevante riscuri, reflectând Profilul de risc ala companiei.

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.

Gestionarea riscurilor



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



Alte hărți ale riscurilor

Gas Natural Fenosa deține o hartă a riscurilor reputaționale și o hartă a riscurilor despre schimbările climatice.

- **Harta riscurilor reputaționale:** Începând cu 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, riscurile 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.

- **Harta riscurilor de schimbări climatice:** Începând cu 2014, Gas Natural Fenosa identifică impactul efectelor derivate pentru companie 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 organismelor de conducere relevante.

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.

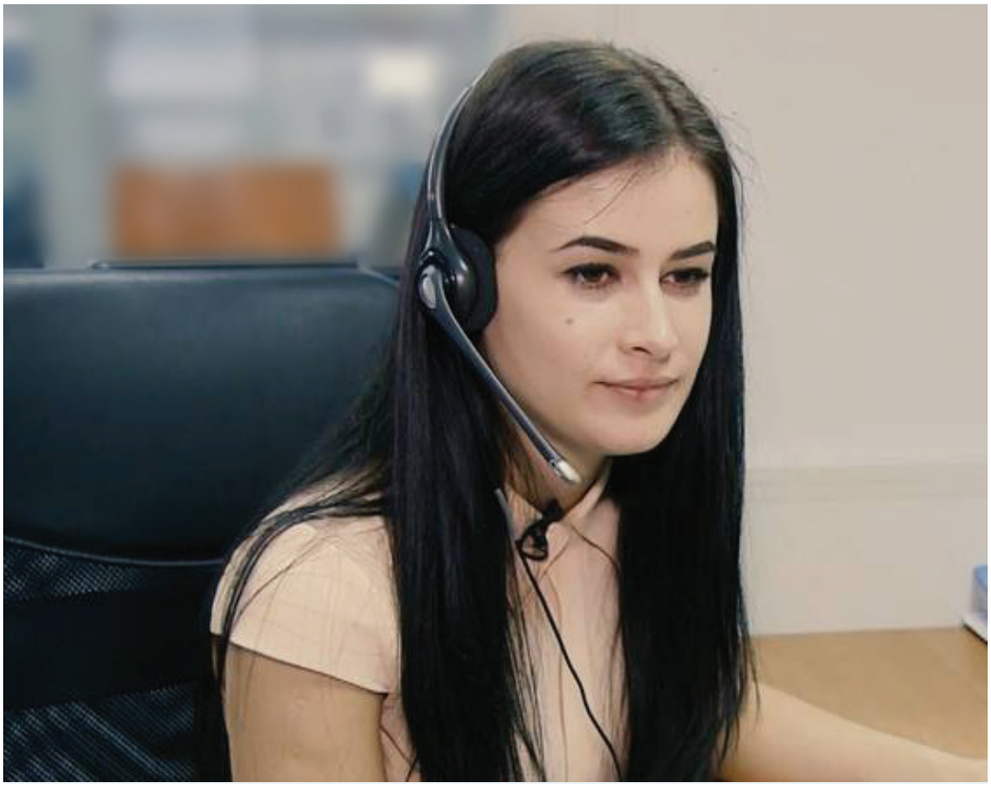
Este conceput ca un instrument de sprijin pentru unitățile de comerț, și garantează că acestea dispun de un nivel de autonomie optim la luarea deciziilor. Astfel, acesta asigură că nivelul de risc asumat de către companie și de către fiecare unitate de comerț corespunde profilului stabilit de către organismele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

Prin intermediul sistemului 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 facilitarea procesului de luare a decizii, ceea ce, la rândul său, contribuie în mod pozitiv asupra companiei, astfel findu-i îmbunătățită rentabilitatea, predictibilitatea sa în comportament și eficiență.

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Excelență în servicii

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.



Angajamente

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

Crearea relațiilor reciproc avantajoase cu clienții

Una dintre prioritățile întreprinderii Gas Natural Fenosa în Moldova este îmbunătățirea calității serviciilor acordate clienților și crearea relațiilor reciproc avantajoase.

În ultimii ani pentru a spori eficacitatea serviciilor oferite de Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. compania a implementat o serie de activități care vizează:

- extinderea canalelor de comunicare cu întreprinderea,
- îmbunătățirea eficienței feedback-ului către client,
- dezvoltarea unui sistem de informare a clienților,
- extinderea opțiunilor de plată.

Clienții reprezintă principalul activ al companiei, prin urmare, compania se străduie permanent să îmbunătățească calitatea serviciilor prestate.

În 2017 au fost încheiate 11.461 de contracte noi cu consumatorii casnici. La 31 decembrie 2016 procentul încasărilor a constituit 99,25% din valoarea totală facturată.

Din totalul plăților încasate, 73,01% sunt efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 22,57% prin oficiile poștale, iar 4,42% prin oficiile comerciale ale Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

La fiecare 100.000 de facturi emise se înregistrează în medie 595 de recalculări. La fiecare 100.000 de clienți se înregistrează în medie 401 reclamații.

Din cele circa 3.741 de petiții recepționate lunar, 21% sunt expediate prin poștă, 40% se transmit personal, 22% prin e-mail, 6% prin internet, 5% prin fax și 6% prin alte modalități identificate. Lunar serviciul telefonic de 24 de ore (OT24H) înregistrează până la 75.000 de apeluri sau până la 2.100 de apeluri zilnice.

Proiectul Customer eXperience (CeX)

Una dintre sarcinile prioritare ale companiei Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. este îmbunătățirea calității deservirii clienților, stabilirea și menținerea unei relații de lungă durată, bazate de dialog și încredere reciprocă cu clienții săi. În acest sens în anul 2017 întreprinderea a continuat derularea programului „Customer eXperience (Cex)", implementat în 2016.

Programul urmărește identificarea punctele tari și a celor slabe, care necesită să fie îmbunătățite în procesul de deservire a clienților, scopul final al programului fiind, ca în urma comunicării cu angajații companiei clientul să acumuleze o experiență pozitivă. Pentru a realiza acest lucru clientul trebuie să se afle în centrul tuturor proceselor, care trebuie îmbunătățite, pentru a-l deservi cât mai eficient.

Proiectul are următoarele scopuri:

- implicarea clientului în toate procesele și soluțiile oferite de întreprindere;
- îmbunătățirea culturii deservirii;
- creșterea nivelului de satisfacere a clientului;
- crearea pentru client a unui mediu, care să-i permită să se simtă confortabil în timpul comunicării cu angajații companiei.

Pentru a obține realizarea scopului propus au fost elaborate 14 principii promovate pe durata proiectului.

În concluzie, proiectul Customer eXperience (CeX) este axat pe îmbunătățirea calității deservirii clienților, creșterea loialității clienților, căutarea celui mai bun model de deservire a clienților.

În 2017 în proiect au participat 21 de angajați ai întreprinderii, fiind create 8 grupuri de lucru. Ambasadorii CEX au efectuat chestionări în oficiul comercial și OT24H, au audiat conversații off-line și prin chat. De asemenea, au revizuit aplicarea principiilor CEX în gestionarea reclamațiilor primite, a contractelor (comercial sau tehnic), s-au examinat diferite situații și au fost făcute prezentări.

Au fost analizate punctele slabe în procesele operaționale, au fost oferite propuneri pentru corectarea erorilor și îmbunătățirea serviciilor furnizate. Concluzia agreată în final a pornit de la ideea că pentru a asigura cea mai bună experiență posibilă, este necesar să se empatizeze cu clienții și să se anticipeze nevoile lor.

Cele 14 principii Customer eXperience (CeX)

Îmbunătățirea calității serviciilor

Pentru siguranța clienților, compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a informat clienții prin intermediul facturii despre modalitățile de evitare a incendiilor prin respectarea normleor de securitate.

În cazul depistării conductoarelor electrice rupte clienții, locurile de consum ale cărora erau amplasate în raza zonei de pericol, au fost informați printr-un prin SMS, iar pe site-ul oficial al companiei www.gasnaturalfenosa.md de feicare dată a fost plasat avertismentul corespunzător.

Prin aceste acțiuni Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. a depus eforturi pentu a atrage atenția populației asupra necesității de a respecta cu strictețe regulile de securitate în raport cu instalațiile electrice în situații de intemperii sau de avarie.

În afara canalelor obișnuite de comunicare cu clienții (vizite personale la oficiile comerciale, corespondența prin intermediul scrisorilor, e-mail-urilor, legătura cu oficiul telefonic 24 de ore (OT24) și sistemul automat și interactiv de deservire a clienților IVR, care oferă informații consumatorilor în timp real, prin autodeservire), compania mai dispune de o pagină web, care oferă informații de interes despre activitatea întreprinderii.

Totodată, în 2017 clienții au beneficiat de posibilitatea de a se adresa întreprinderii prin intermediul rețelei sociale Facebook și prin Viber la numărul: +(373)62-16-11-11, iar în oficiul comercial central a fost instalat un terminal pentru intervievarea clienților cu privire la calitatea serviciului.

Serviciul „Plăți online"

În 2017 întreprinderea Gas Natural Fenosa în Moldova a propus clienților săi un nou serviciu - achitarea online prin intermediul cârdurilor bancare: https://pay.gasnaturalfenosa.md.

Opțiunea este simplă și rapidă la achitarea facturilor pentru consumul de energie electrică și la efectuarea plăților serviciilor auxiliare. Aplicația permite efectuarea plăților în avans, iar la emiterea următoarei facturi, banii încasați în avans sunt transferați automat pentru stingerea datoriei.

Adițional achitării facturilor și serviciilor auxiliare, aplicația permite efectuarea plăților în avans, iar la emiterea următoarei facturi, banii încasați în avans sunt transferați automat pentru stingerea datoriei. Serviciul „Plăți online" operează cu orice card bancar emis de către băncile Republicii Moldova sau din străinătate și este destinat în exclusivitate persoanelor fizice. La efectuarea plăților nu se percep comisioane, serviciul fiind gratuit.

Această modalitate simplă de achitare scutește clienții de necesitatea deplasării la bancă, la oficiu poștal sau oficiile comerciale ale companiei pentru realizarea plăților facturilor și/sau serviciilor auxiliare. Mai mult decât atât, serviciul „Plăți online" oferă posibilitatea efectuării plăților pentru consumul energiei electrice pentru părinți, copii, rude sau alte persoane.

Serviciul „Oficiul Virtual”

În scopul îmbunătățirii și modernizării serviciilor prestate consumatorilor compania a lansat serviciul nou pentru clienți, Oficiul Virtual.

Noua facilitate permite diversificarea serviciilor oferindu-le consumatorilor în regim on-line diverse informații utile cu privire la:

- lipsa sau existența datoriilor pentru energia electrică consumată
- starea contului
- expedierea indicațiilor contorului.
- date referitor la adresări și reclamații
- istoricul consumului.

Înregistraera clienților în „Oficiul Virtual” este gratuită, iar opțiunile de conectare și consultare a profilului personal sunt simple și ușoare, serviciul oferind următoarele avantaje:

- disponibilitate și fiabilitate;
- economisirea timpului ;
- simplitate în accesare

Comunicarea cu clienții prin pagina web

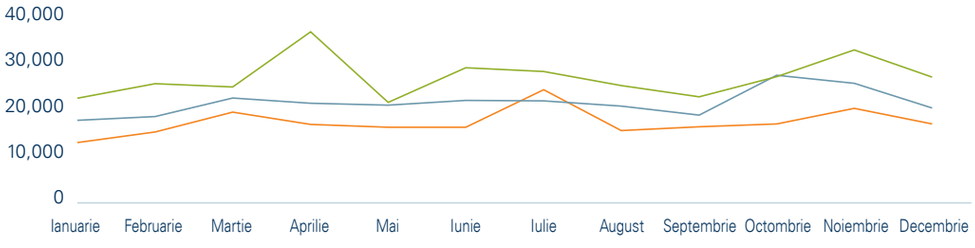
Site-ul www.gasnaturalfenosa.md face parte integrantă din dezvoltarea companiei. Prin intermediul site-lui, clienții au legătura cu compania 24 de ore din 24.

Acesta oferă posibilitatea de a lucra eficient, operativ precum și de a acționa prompt și în timp rezonabil asupra problemei clientului.

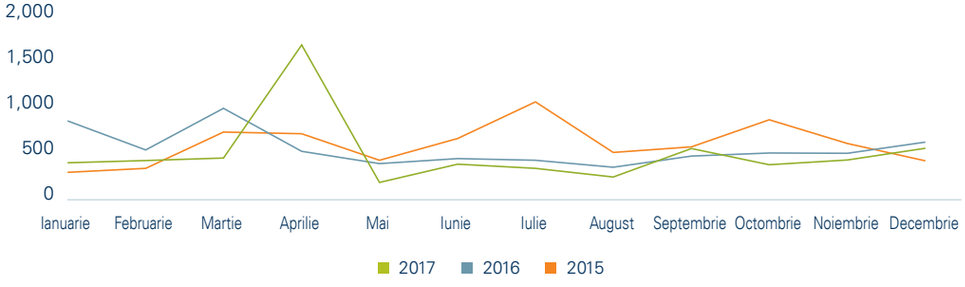
Chat-ul implementat pe pagina web www.gasnaturalfenosa.md este un instrument suplimentar pentru a oferi răspuns la întrebările clienților în regim on-line.

În 2017 au fost înregistrate în medie 503 de consultări on-line pe lună.

Statistica vizitelor paginii web



Utilizarea Chat-ului de către clienți

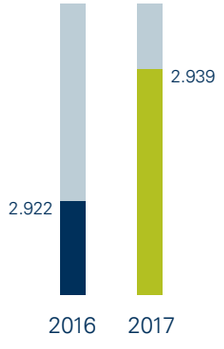


Simplificarea procesului de plată

Clienții Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. au posibilitatea să achite facturile de plată în mod obișnuit în filialele oricărei bănci comerciale și oficiile poștale și în oficiile comerciale al întreprinderii, sau prin metode alternative:

- site-ul www.gasnaturalfenosa.md „Plăți online"
- automat de pe contul bancar;
- prin internet prin intermediul sistemelor client-bancă sau internet-banking;
- achitare la bancomat;
- achitare la terminale (MMPS-com, OSMP-M, Pay-Point);
- achitare fără factură la filialele băncii în oficiile comerciale al întreprinderii, ori în oficiile poștale.

Volumul total de cumpărări acordat (GW)



Consultarea datoriei

Clienții pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

- accesarea „Oficiului Virtual" pe site-ul www.gasnaturalfenosa.md,
- prin sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- prin smartphone, accesând www.factura.md;
- prin sms la numărul scurt 4111;
- prin e-mail, la solicitare;
- prin telefon la OT24h, consultând operatorul;
- prin abonare la serviciul de recepționare a facturii și informații referitoare la datorii prin e-mail.

Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

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 2017, acest indicator se află în limitele punctajului 7,97-8,09 pe o scară de apreciere de 10 puncte, media anuală fiind de 8,04 puncte.

Cercetările sociologice în domeniu sunt divizate în patru secțiuni: imaginea întreprinderii, facturarea, citirea contoarelor și calitatea deservirii.

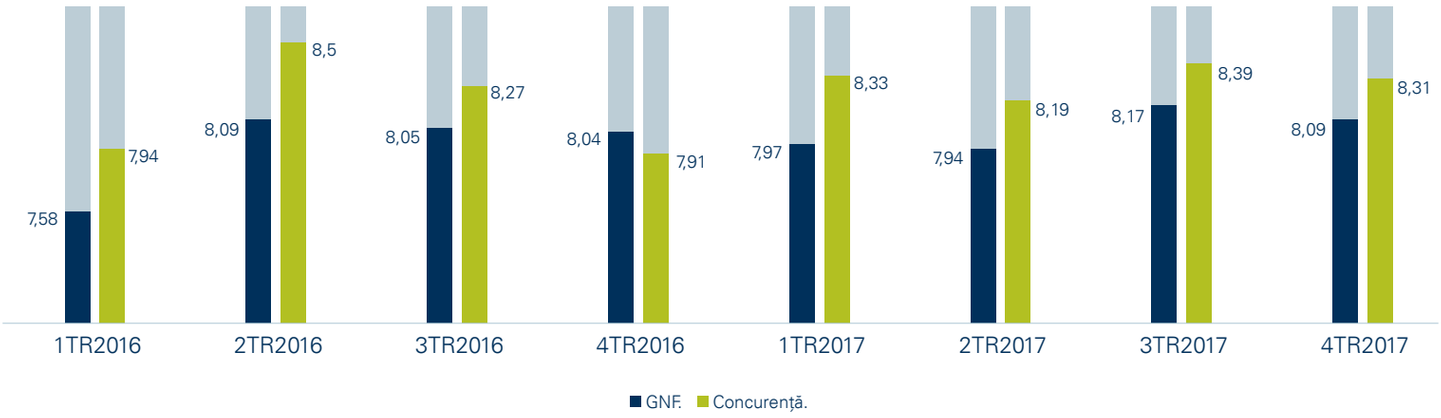
Datele mediei anuale a indicatorilor de satisfacție

	Indice de satisfacție	% de satisfacție a clienților
2017	8,04	72,57
2016	7,94	70,56

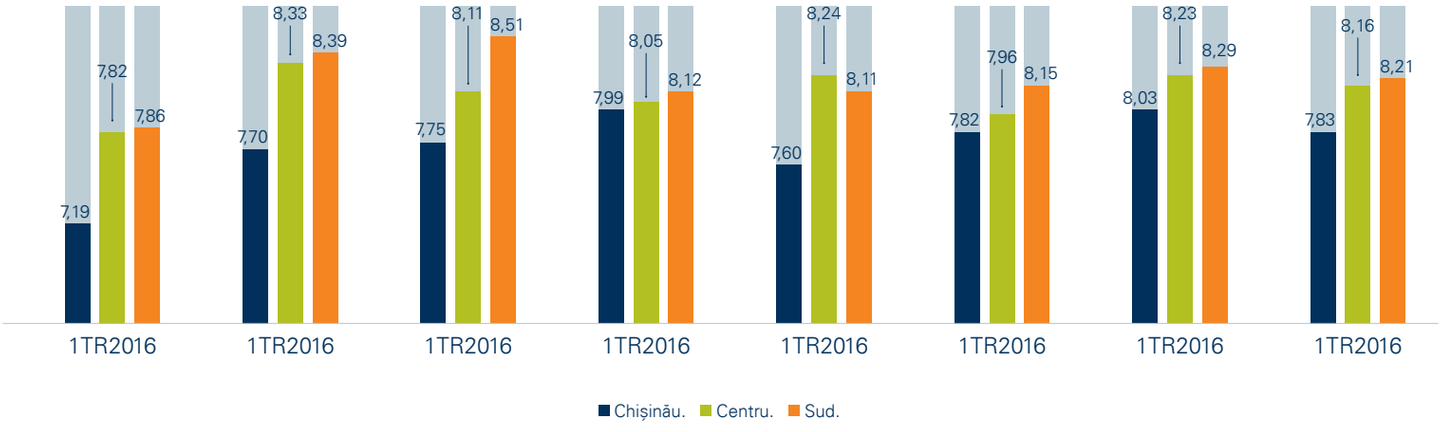
Există evaluări care depind în mod direct de modul de activitate al întreprinderii (de ex. facturarea, citirea contoarelor sau calitatea deservirii în Oficiile comerciale sau OT24 H) și acestea sunt minuțios analizate pentru a se îmbunătăți situația. Altele însă, cum ar fi , prețul energiei, depind de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

Principalele motive de insatisfacție a clienților din anul 2017 este tariful energiei și calitatea livrării energiei electrice. Pentru atribute precum imagine și furnizare nivelul de satisfacție s-a îmbunătățit.

Indice de satisfacție defalcat pe trimestre (2016-2017)



Indice de satisfacție trimestrial defalcat pe districte (2016-2017)

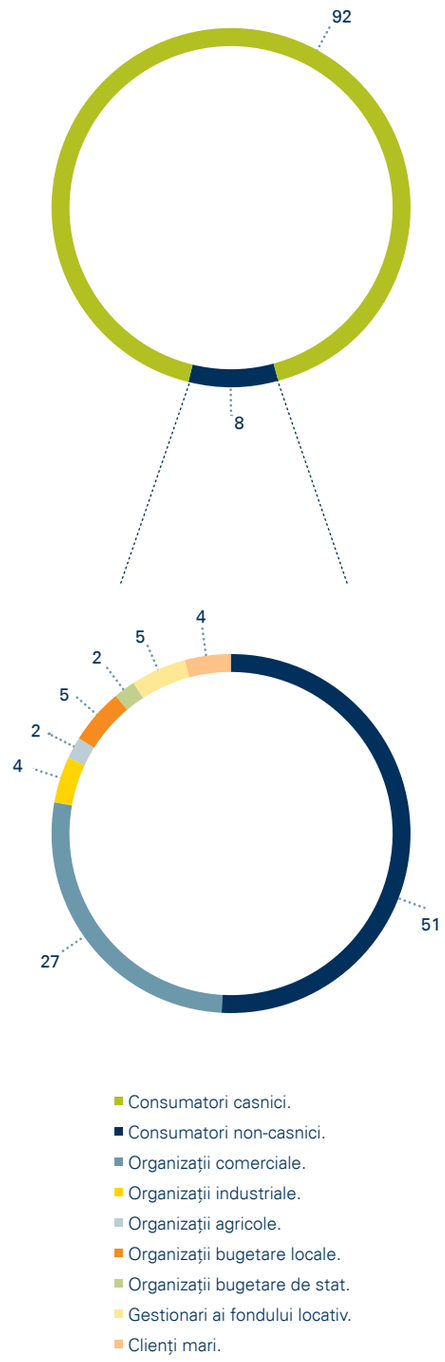


Numărul locurilor de consum deservite de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. defalcat pe districte

	Categorii de consumatori (NLC)	2017	2016
Total	**Total**	**889.078**	**878.491**
	Consumatori casnici	817.832	809.570
	Consumatori non-casnici	71.246	68.921
Zona Chișinău	**Total**	**357.928**	**349.311**
	Consumatori casnici	317.584	310.370
	Consumatori non-casnici	40.344	38.941
Zona Centru	**Total**	**347.273**	**345.797**
	Consumatori casnici	328.356	327.475
	Consumatori non-casnici	18.917	18.322
Zona Sud	**Total**	**183.877**	**183.383**
	Consumatori casnici	171.892	171.725
	Consumatori non-casnici	11.985	11.658

*Datele sunt indicate la 31 decembrie.

Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori (%)



Categorii de consumatori

Categorii de consumatori (NLC)	2017	2016
Consumatori casnici	817.832	809.570
Consumatori non-casnici	71.246	68.921
Organizații comerciale	37063	35.651
Organizații industriale	5760	5.562
Organizații agricole	3066	2.965
Organizații bugetare locale	7617	7.264
Organizații bugetare de stat	2273	2.242
Gestionari ai fondului locativ	7280	7.035
Clienți mari	5684	5.710
Altele	2503	2.492
Total	889.078	878.491

Proiectul „Eficiența Energetică”

Gas Natural Fenosa în Moldova desfășoară activități de promovare a eficienței energetice, acestea fiind inițiate în cadrul Proiectului Eficiența Energetică pentru susținerea Programului Național pentru Eficiența Energetică 2011-2020. Scopul principal al proiectului este de a promova cultura eficienței energetice, de a mobiliza clienții cu privire la oportunitatea și posibilitățile de economisire a energiei electrice și a resurselor energetice și de a asigura, drept urmare, un spor de credibilitate pentru întreprindere.

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

În 2017 echipa proiectului „Eficiența Energetică” Gas Natural Fenosa in Moldova a participat pentru al cincilea an consecutiv la expoziția internațională specializată „Moldenergy”, ediția a XXI-a. Echipa a promovat activ cultura eficienței energetice, a oferit soluții de proiectare și montare a instalațiilor electrice la cheie. De asemenea, a promovat diverse echipamente electrice, precum ar fi contoare, transformatoare, elemente de conexiune și altele, care se comercializează prin intermediul oficiilor sale comerciale.

Pe parcursul anului 2017 echipa proiectului pentru eficiența energetică a oferit diverse materiale promoționale, informații și consultanță privind importanța implementării soluțiilor de eficiență energetică. educând în atenția clienților argumentul suprem pentru investițiile în eficiența energetică, acesta constă în capacitatea acestora de a reduce în mod esențial cheltuielile pentru energie, ce înseamnă economisirea banilor, protecția mediului ambiant și securitate energetică.

Pe profilul Gas Natural Fenosa în Moldova pe rețeaua de socializare Facebook au fost difuzate practici și sugestii de eficiență energetică, care la rândul lor s-au bucurat de aprecierea vizitatorilor.

De la lansarea proiectului, Gas Natural Fenosa în Moldova a colaborat activ cu Centrul Republican „Gutta Club” în vederea promovării eficienței energetice și surselor regenerabile de energie pentru copii și tineret.

Obiective propuse pentru 2017		Obiective propuse pentru 2018
Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.	✚	Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.
Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.	✚	Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.
Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.	✚	Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.
Menținerea indicatorului de calitate în atenția clienților în OC pe baza de chestionar.	✚	Menținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților pe bază de chestionar.

Legendă:
✚ Îndeplinit. ✚ Parțial îndeplinit. ✚ Neîndeplinit.

gasNatural
fenosa
K AU 376

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Angajament pentru rezultate

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.

Angajamente

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

Întreținerea și dezvoltarea instalațiilor de distribuție

Pe parcursul anului 2017 activitățile Direcției de Operare a Rețelelor de Tensiune Medie și Joasă ale 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 și dezvoltare a instalațiilor existente de distribuție.

Lunar de către directorul direcției operarea rețelelor TM și TJ și managerul gestiunea tehnică și SIG au fost convocate ședințe operative cu deplasări în sectoare și cu participarea managerilor de sector, șefilor de operare și întreținerea rețelelor, inginerilor-șefi, șefilor pentru operarea si exploatarea evidenței, tehnicienilor-energeticieni de verificare a lucrărilor contractate în comun cu antreprenorii.

În cadrul acestor ședințe se analizau la nivel de sector/centre de muncă rezultatele obținute din ultima lună de gestiune, se monitoriza îndeplinirea indicatorilor de calitate și securitate la nivel de centru de muncă. În urma acestor ședințe se întocmea un proces verbal în care detailat se descriau toate concluziile și deciziile aprobate, acțiunile necesare a fi realizate întru eliminarea devierilor detectate, termenii de realizare și direcțiile/persoanele responsabile.

În 2017 toate activitățile au fost îndreptate spre a avea cât mai puține lucrări corective în urma unor deranjamente produse de procesele tranzitorii în rețea. De aceea, la baza planului de investiții și cheltuieli au fost puse criteriile, care au permis micșorarea pe viitor a declanșărilor avariate, minimizând impactul asupra consumatorului.

La începutul anului Agenția Nalională pentru Reglementare în Energetică a remis Hotărîrea Consiliului de Administralie ANRE nr.95/2017 din 13.03.2017 cu privire la aprobarea Planului de investiții al Î.C.S.RED Union Fenosa S.A. pentru anul 2017.

Ca urmare a necesității îmbunătățirii calității energiei electrice și soluționării petițiilor parvenite de la clienți, totodată apariția necesității de realizare a lucrărilor de lichidare a consecințelor unor situații de avarie, precum și faptul, că unele lucrări din această structură au fost inițiate în luna ianuarie 2017, iar altele au fost la moment în proces de derulare sau chiar la etapa finalizării, ANRE a aprobat un plan adițional de investții pe data de 24.08.2017 și 30.11.2017 pentru executarea lucrărilor de renovare și extindere în scopul de a evita suportarea unor pierderi nejustificate.

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

În acest sens, au fost renovate 396.104km. de linii aeriene și subterane de tensiune medie și joasă dintre care:

- LEA 0,4 kV – 229.751km;
- LEA 10 kV – 133.547km;
- LEC 0,4 kV – 6.311km;
- LEC 10 kV – 13.558km.

Au fost reconstruite și substituite panouri metalice la 96 de centre de transformare în scopul reabilitării parametrilor tehnici a instalațiilor pentru prevenirea declanșărilor în TM. Pentru asigurarea unei furnizări adecvate cu respectarea normelor de securitate au fost renovate 23 de edificii ale CT, reducând cantitatea avariilor și reclamațiilor.

De asemenea, pentru evitarea penetrării precipitațiilor în instalațiile electrice, ceea ce inevitabil conduce la defecțiuni ale echipamentului și în consecință la înrăutățirea indicilor de calitate în procesul furnizării energiei electrice, au fost renovate 46 de acoperișuri, 76 de uși la 33 PT; 8 scări cu balustrade, 20 de îngrădiri, 33 de grile de ventilare, precum și 8 canale de cablu cu capace noi în scopul îmbunătățirii fiabilității rețelelor și continuității furnizării energiei electrice, asigurându-se astfel prevenirea accesul neautorizat al persoanelor în instalații.

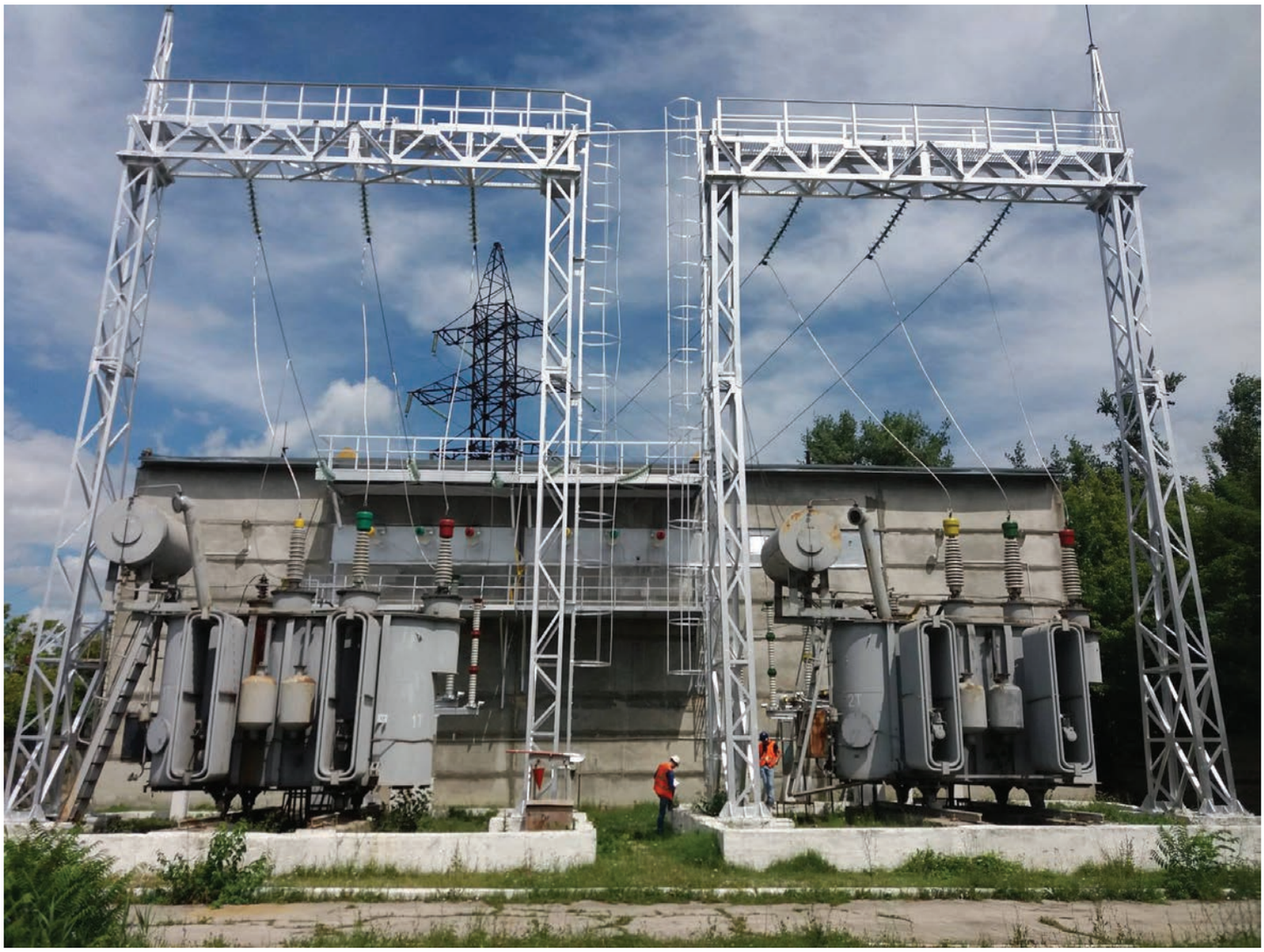
Pentru renovarea liniei aeriene de TM, în scopul reabilitării parametrilor tehnici a instalațiilor și aducerii în stare satisfăcătoare a liniilor electrice conform Planului TOP, au fost substituite 2.787 de piloni putreziți: în zona Centru - 2.385 și zona Sud – 402 piloni. De asemenea, în urma lichidării consecințelor calamităților naturale din luna aprilie 2017 au fost restabiliți 773 de pilonl avariați și 21.069 km de linii electrice.

În vederea reconfigurării structurilor rețelelor de distribuție și incorporării în schemele rețelelor a aparatelor de comutație telecontrolate pentru ridicarea selectivității sistemelor de protecție, totodată pentru îmbunătățirea indicilor de calitate și micșorării timpului de manevre operative, au fost pe deplin desfășurate unele activități legate de configurarea nouii arhitecturi a rețelelor electrice de tensiune medie. Astfel, au fost instalate următoarele unități:

- separatoare de tip XS (Cut-Out) – 40;
- separatoare de linie de tip RLND – 9;
- separatoare telecontrolate la distanță ITC – 10.

Au mai fost construite 12.937 km de LEA-10kV și LEC-10 kV, dintre care:

- LEA 10 kV – 6,360 km;
- LEC 10 kV –6,577 km.



Cât privește extinderea instalațiilor de distribuție, în vederea dezvoltării liniei aeriene de tensiune medie și joasă, au fost construiți 47.261km de linii aeriene și subterane de tensiune medie și tensiune joasă, dintre care:

- LEA 0,4 kV – 39.438 km;
- LEA 10 kV – 6.503 km;
- LEC 0,4 kV – 0,37 km;
- LEC 10 kV - 0,95 km.

În anul 2017 în scopul asigurării furnizării energiei electrice în noile zone rezidențiale a localităților au fost montate 18 centre de transformare. Activitatea a fost desfășurată în baza Regulamentului cu privire la furnizarea energiei electrice și a Regulamentului cu privire la extinderea rețelelor electrice.

Ca urmare a necesității îmbunătățirii calității energiei electrice și soluționării petițiilor parvenite de la clienți, totodată din cauza apariției necesității de a realiza lucrări de lichidare a consecințelor unor situații de avarie, precum și faptul, că unele lucrări din această structură au fost inițiate în luna ianuarie 2017, iar altele au fost, la moment, în proces de derulare sau chiar la etapa finalizării, ANRE a aprobat un plan adițional de investții pentru executarea lucrărilor de renovare și extindere pentru a evita suportarea unor pierderi nejustificate.

În domeniul controlului energetic au fost desfășurate activități care au avut drept urmare îmbunătățirea indicatorilor de evidență, dar și a celor de securitate a instalațiilor, precum și de eficiență energetică.

Realizarea planului de modernizare și îmbunătățire a calității de măsurare

Pentru reparația utilajului și echipamentului electroenergetic s-au suportat cheltuieli în valoare de 142 MLei față de 145 MLei planificate. La 31.12.2017 utilajul și echipamentul tehnic este reparat la nivelul de 98,6%.

Cele mai importante tipuri de utilaje reparate pe parcursul anului 2016-2017 au fost:

- LEA 10/6/0,4 kV,
- LEC 10/6/0,4 kV,
- Posturi de Transformare 10/6/0,4kV (V-41, V-42, K-41, K-42, KTP, KTPP, KTPN).

Către sfîrșitul anului 2017 au fost realizate investiții în valoare de 211 MLei față de 221,9 MLei prevăzute în Planul de Îmbunătățire a Acțiunilor aprobate de ANRE dintre care:

- Rețelele de tensiune medie (TM) și joasă (TJ) – 182 MLei,
- Controlul energetic – 28 MLei
- Instrumente, dispozitive - 105 MLei

La sfârșitul anului 2017 în rețelele de tensiunes medie și joasă au fost efectuate 901 inspectări documentate a lucrărilor executate din cele 795 prevăzute. În cazul a 150 de inspectări au fost perfectate notificări de acțiuni incorecte, ceea ce a constituit 16,65% din totalul celor efectuate.

Realizarea lucrărilor planificate pentru anul 2017

Lucrări	Realizat	Planificat
Schimbarea contoarelor la consumatori casnici	6.266	6.084
Montarea contoarelor la clienți casnici noi	9.911	8.150
Centralizarea contoarelor în edificii și case departamentale	7.11	1921
Renovarea conductoarelor magistrale în edificii	1.992	1.992
Extragerea contoarelor în zona rurală	104	240
Normalizări în urma renovării instalațiilor	9.270	13.443

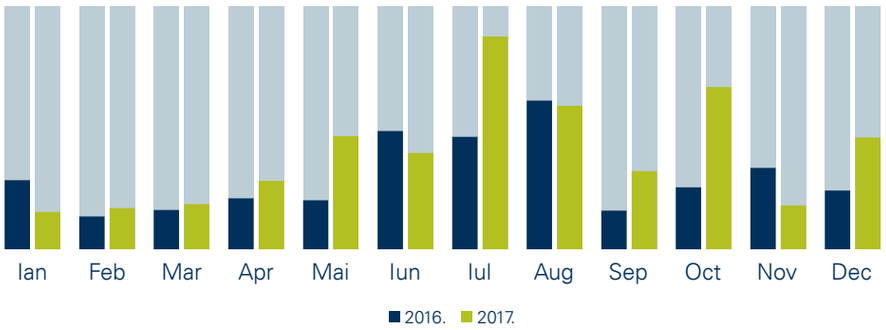
În luna decembrie a anului 2017 gradul de realizare a prescripțiilor acumulate pe parcursul perioadei 2016-2017 a constituit 51,40%. Gradul de îndeplinire a prescripțiilor operative cu grad înalt de rezolvare a fost de 105,21%.

În cadrul proiectului „100 fidere TOP" identificate pentru 2017, a cărui obiectiv a fost de a reduce din 70% din aceste fidere indicatorul SAIFI pe parcursul anului minimum cu 50%, la finele anului au fost finalizate lucrări în 100 fidere TOP, corespunzător în sectoar Orhei - 24, Anenii Noi- 26, Chisinau - 7, Sud - 43, cu indicatori corecți - 71, precum și 24 cu acțiuni ce necesită o revizuire, iar nedefinite - 5 fidere TOP+ ce au dus la îmbunătățirea indicatorilor de calitate a energie electrice cum ar fi: indicatorul de durată medie de întrerupere în rețea SAIDI, de frecvență medie a întreruperilor în rețeaua electrică SAIFI și de durată medie de întrerupere pentru un consumator CAIDI.

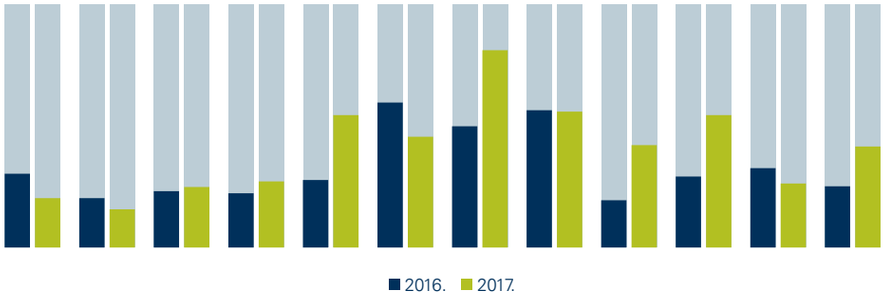
În perioada ianuarie-decembrie 2017, indicatorul SAIDI a format 4,00, SAIFI – 3,94, CAIDI – 1,01, față de aceeași perioadă a anului 2016 acești indicatori au constituit SAIDI – 2,99, SAIFI – 3,18, CAIDI – 0,94.

Evoluția negativă a indicatorilor SAIDI, SAIFI și CAIDI în comparație cu anul anterior se datorează numărului mare de deconectări și avarii produse, precum și numărului considerabil de consumatori afectați de calamitățile (ploi abundente și vânturi puternice) înregistrate în zilele de de 8-9, 30 octombrie, 6-7,14-15 august, 11-14, 24-29 iulie și 10, 18 decembrie 2017.

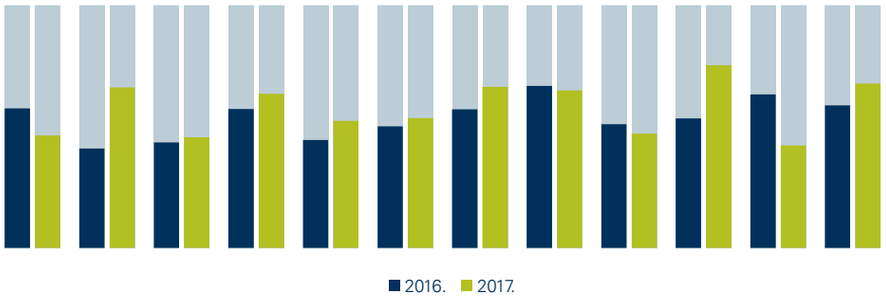
Evoluția SAIDI (ore/an)



Evoluția SAIFI (n°/an)



Evoluția CAIDI (ore)



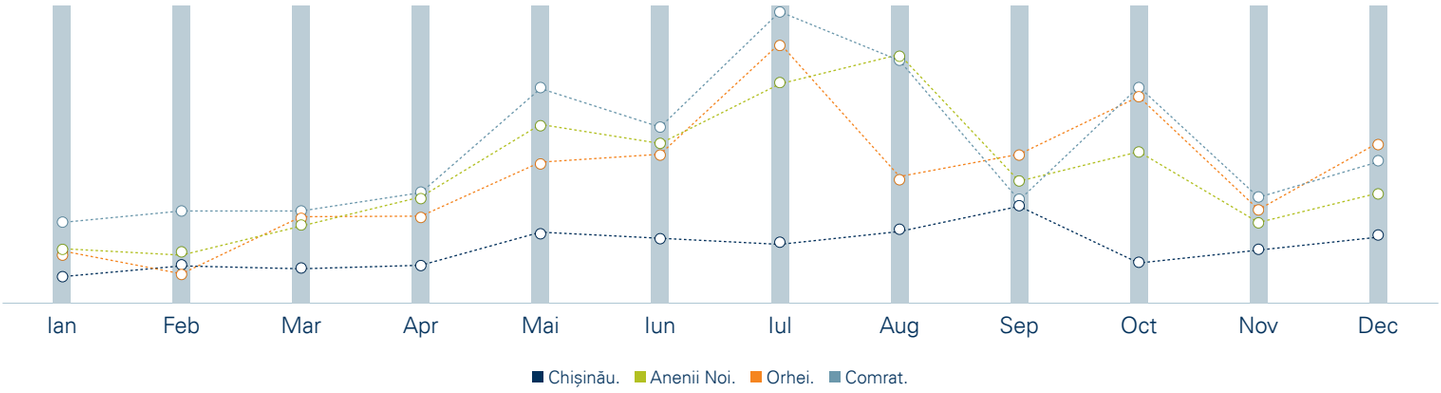
Indicatorii de continuitate în livrarea energiei electrice 2017

		Situația lunară				Situația cumulativă			
Sector	Clienți	SAIDI	SAIFI	CAIDI	Tmed	SAIDI	SAIFI	CAIDI	Tmed
Chișinău	357.928	0,17	0,21	0,79	1,08	1,28	1,52	0,84	1,15
Anenii Noi	159.779	0,41	0,38	1,06	2,25	5,23	5,81	0,90	1,85
Orhei	187.494	0,52	0,48	1,07	1,87	4,89	5,63	0,87	1,75
SUD	183.877	0,66	0,38	1,74	2,89	7,31	5,30	1,38	2,93
Red UF 2017	**889.078**	**0,39**	**0,33**	**1,16**	**2,11**	**4,00**	**3,94**	**1,01**	**2,05**
Red UF 2016	**876.022**	**0,20**	**0,20**	**1,00**	**2,01**	**2,99**	**3,18**	**0,94**	**1,72**

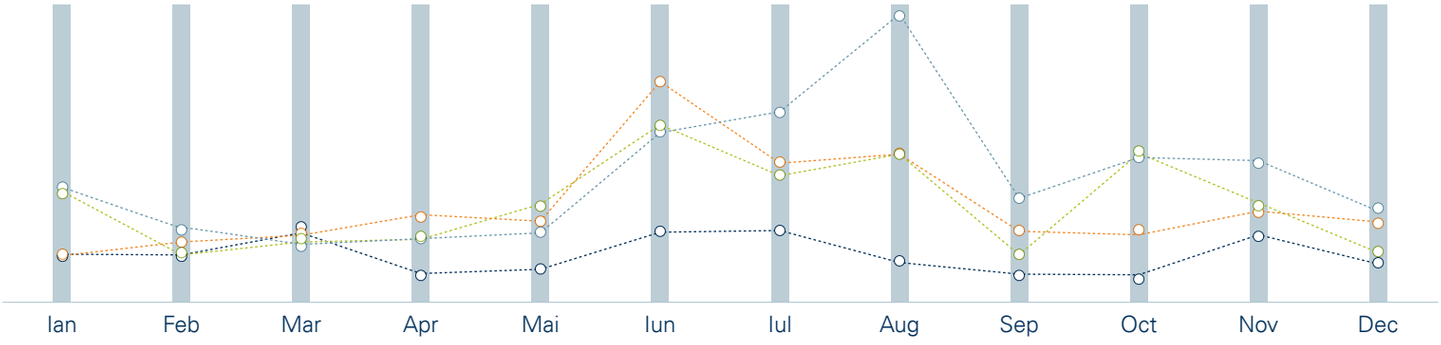
În luna decembrie 2017 în rețeaua de medie tensiune (TM) s-au înregistrat 304 de întreruperi neprogramate, fiind în creștere cu 43% comparativ cu luna precedentă și cu 50% peste valoarea planificată.

În raport cu anul precedent, cumulativ, numărul de întreruperi este cu 28% mai mare.

Evoluția întreruperilor neprogramate (interne) în 2016



Evoluția întreruperilor neprogramate (interne) în 2016

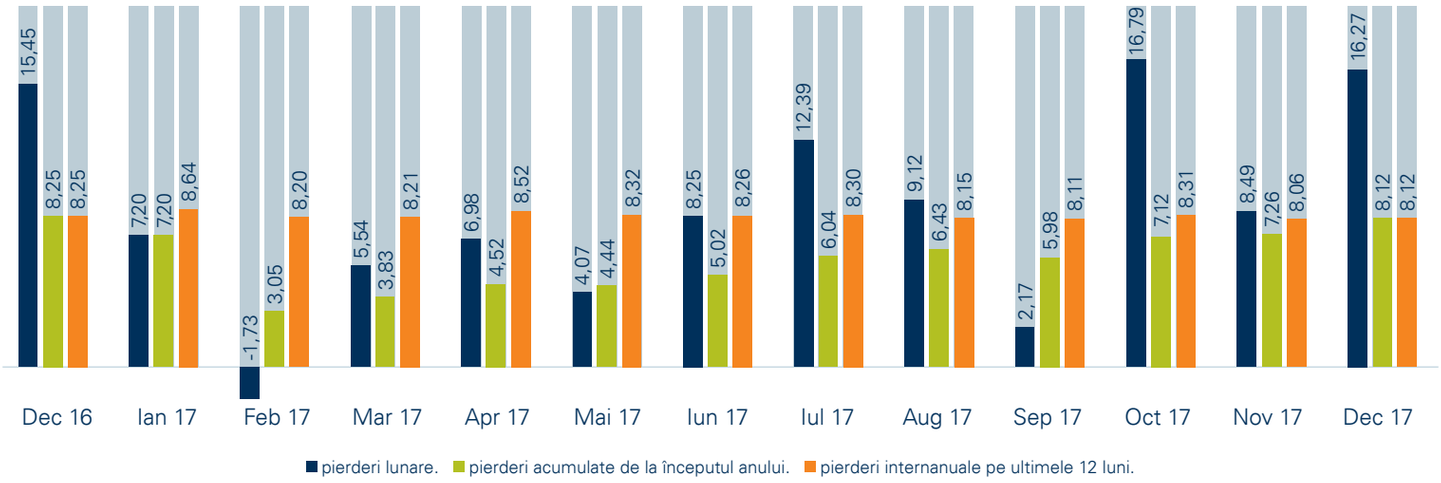


Întreruperile neprogramate în luna decembrie 2017

	Situația lunară								Situația cumulativă			
Sector	2017				2016				2017		2016	
Chișinău	42	14%	↑	20%	24	15%	↓	-43%	421	12%	362	13%
Anenii Noi	70	23%	↑	37%	32	19%	↓	-48%	985	28%	744	27%
Orhei	102	34%	↑	73%	52	32%	↓	-10%	977	27%	734	26%
SUD	90	30%	↑	34%	57	35%	↓	-36%	1182	33%	954	34%
Red UF	**304**		↑	**43%**	**165**		↓	**-34%**	**3565**		**2794**	
Plan Red UF	**250**				**390**				**3000**		**4785**	

Notă: Semnele ↑ ↓ indică evoluția în raport cu luna precedentă.

Evoluția pierderilor de energie electrică în 2017, %



Indicatorul de calitate defalcat pe sectoare de activitate, TMJ acumulat în perioada ianuarie – decembrie 2017

Sectorul	Aria activitate	Pondere	Verificat	LNC	Ic (T1+T2)	Plan	Dev.	
Total sectoare	Distribuție	50%	2.321	283	88%	90%	-2%	↓
Total sectoare	Control Energetic	15%	353	25	93%	90%	3%	↑
TOTAL_Anenii Noi	**TMJ**	**70%**	**652**	**61**	**91%**	**90%**	**1%**	↑
Anenii Noi	Distribuție	77%	592	58	90%	90%	0%	→
Anenii Noi	Control Energetic	23%	60	3	95%	90%	5%	↑
TOTAL_Chișinău	**TMJ**		**535**	**42**	**92%**	**90%**	**2%**	↑
Chișinău	Distribuție	77%	439	33	92%	90%	2%	↑
Chișinău	Control Energetic	23%	96	9	91%	90%	1%	↑
TOTAL_Orhei	**TMJ**		**587**	**74**	**87%**	**90%**	**-3%**	↓
Orhei	Distribuție	77%	487	65	87%	90%	-3%	↓
Orhei	Control Energetic	23%	100	9	91%	90%	1%	↑
TOTAL_Sud	**TMJ**		**899**	**131**	**85%**	**90%**	**-5%**	↓
Sud	Distribuție	77%	802	127	84%	90%	-6%	↓
Sud	Control Energetic	23%	97	4	96%	90%	6%	↓
Total Sectoare	**TMJ**		**2.674**	**308**	**90%**	**90%**	**0%**	→

Indicatorul de securitate defalcat pe sectoare de activitate acumulat în perioada ianuarie - decembrie 2017, TMJ

Sector	Total lucrări	Lucrări conforme	Lucrări neconforme	Indice de securitate			
				REAL	Obiectiv	Deviere	
Anenii Noi	117	108	9	92,31%	92,00%	0,31%	↑
Chișinău	151	132	19	87,42%	92,00%	-4,58%	↓
Orhei	111	94	17	84,68%	92,00%	-7,32%	↓
Sud	130	122	8	93,85%	92,00%	1,85%	↑
Total	**582**	**526**	**56**	**90,81%**	**93,50%**	**-2,69%**	↓

Eliberarea avizelor de racordare pentru clienți

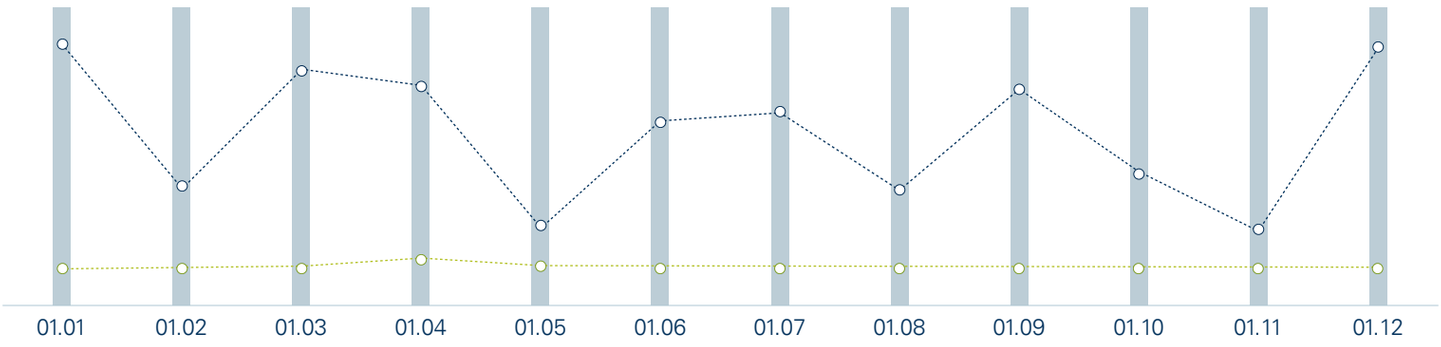
Procesul de eliberare a avizelor de racordare se realizează având la bază procedura internă PE.03967.MD-DE.PDS „Procedura de eliberare a avizului de racordare și racordarea la rețea".

Activitățile necesare în scopul racordării unui loc de consum și sau generare a energiei electrice sunt gestionate prin intermediul aplicațiilor corporative sistema de gestiune comercială (SGC), sistema de evidență a corespondenței (SEC) și sistema de gestiune a documentelor (SGD).

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

Evoluția numărului de solicitări de eliberare a avizelor de racordare în anul 2017

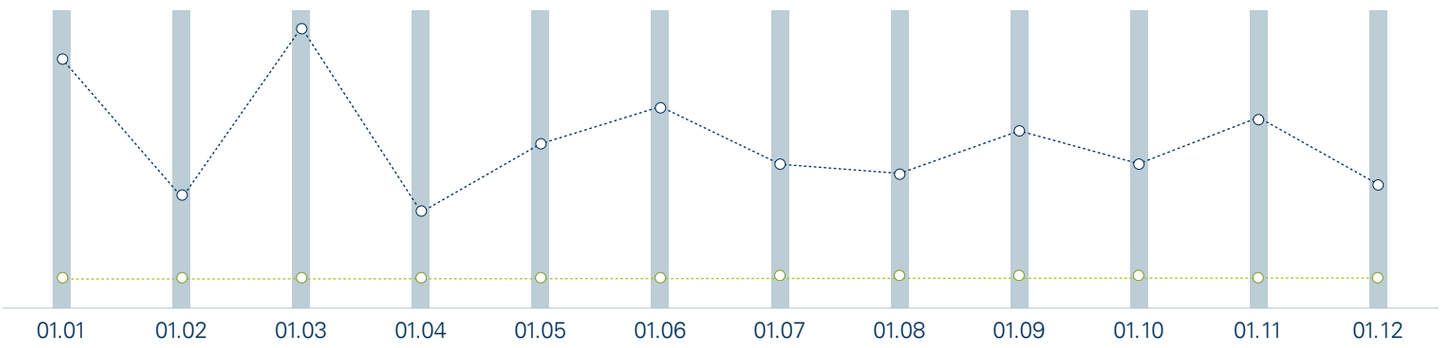
Data	01.01	01.02	01.03	01.04	01.05	01.06	01.07	01.08	01.09	01.10	01.11	01.12	Total
Solicitări de conectare a locului de consum	694	532	666	648	488	608	617	530	644	551	484	689	7151
Solicitări de conectare a locului de generare	2	4	5	14	6	5	5	3	8	5	3	4	64



■ Solicitări de conectare a locului de consum. ■ Solicitări de conectare a locului de generare

Numărul de avize de racordare eliberate clienților în 2017

Data	01.01	01.02	01.03	01.04	01.05	01.06	01.07	01.08	01.09	01.10	01.11	01.12	Total
AR eliberate pentru conectarea locului de consum	737	528	785	506	609	665	578	564	629	579	649	548	7377
AR eliberate pentru conectarea locului de generare	3	4	11	9	5	4	4	3	5	3	0	5	56



■ AR eliberate pentru conectarea locului de consum. ■ AR eliberate pentru conectarea locului de generare

* Diferența dintre evoluția Solicitări de eliberare a avizelor de racordare (7.151) și avizele de racordare eliberate (7.377) în decursul anului 2017 se datorează faptului, că în ultimele sunt incluse și avizele de racordare la care a fost prelungit termenul de valabilitate al acestora în decursul anului la cerere.

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător

Dezvoltarea sustenabilă. Pag. 65

Biodiversitate. Pag. 71

Prevenirea contaminării. Pag. 74

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

Angajamente:

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

Dezvoltarea sustenabilă

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.

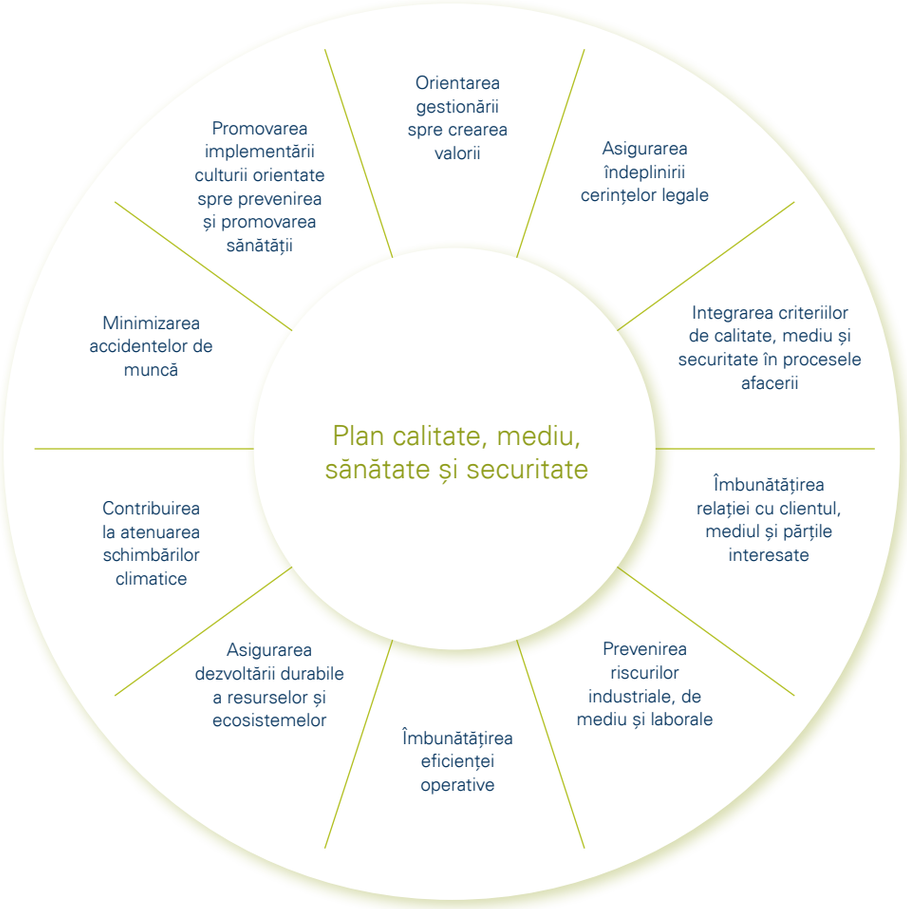
Printre angajamentele asumate de către întreprindere se regăsesc și cele de a transmite angajamentele de mediu către furnizorii de bunuri și servicii. În acest scop se lucrează cu furnizorii de bunuri și servicii pentru promovarea și aplicarea celor mai bune practici de protecție a mediului ambiant.

Întreprinderea dispune de o politică de responsabilitate 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 14001:2015. În corespundere cu acesta periodic sunt realizate audituri interne și externe în scopul identificării măsurilor preventive și îmbunătățirii continue a proceselor.

Planificarea în domeniul mediului ambiant

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant are loc conform cerințelor „Politicii de responsabilitate corporativă” și a strategiei întreprinderii. Modelul de management de mediu are la bază standardul internațional ISO 14001 și constituie 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 inclusă în „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională”. Acest plan conține strategiile și liniile de acțiune ce definesc liniile directoare ale întreprinderii.

Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională



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.

Obiectivele anului 2017

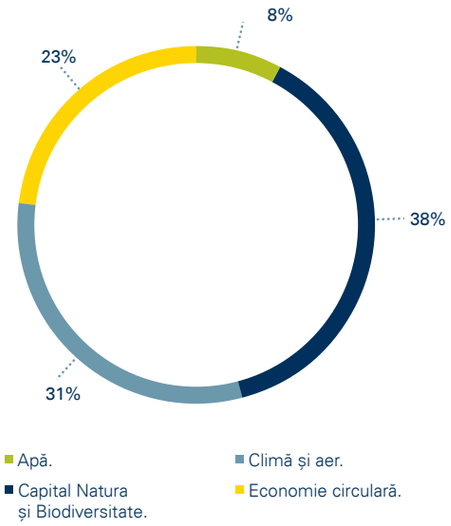
Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderea își planifică resurse financiare anual, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli.

În anul 2017 s-a înregistrat 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 termen scurt.

Totodată, treptat, întreprinderea a pus accentul și s-a orientat 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 2017 au fost stabilite 10 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul „Obiective pentru anii 2017 și 2018".

Repartizarea obiectivelor de mediu pentru 2017 după tematică (%)



Obiective pentru anii 2017 și 2018

Obiective propuse pentru 2017		Obiective propuse pentru 2018
Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 0,5%.	✚	Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 0.5% față de anul precedent.
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,5%.	✚	Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0.5% față de anul precedent.
Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 1%.	✚	Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 0,5% față de anul precedent.
Conștientizarea și instruirea personalului în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2017	✚	Conștientizarea și instruirea personalului propriu cât și cel contractat în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2018.
Implementarea noilor cerințe ale standardului internațional ISO 14001:2015 în cadrul întreprinderilor.	✚	Înlocuirea, în stațiile de transformare, întreruptoarelor cu ulei pe unele cu vid.
Realizarea unei acțiuni de plantare a trei sute de puieți de arbori autohtoni.	✚	Realizarea unei acțiuni de plantare a trei sute de puieți de arbori autohtoni.
Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montare instalații antipăsări)	✚	Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montare instalații antipăsări)
Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2017).	✚	Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2018).
Participarea în acțiuni de voluntariat ecologic (acțiuni de curățenie în parcurile naturale din localități)	✚	Reducerea numărului de transformatoare contaminate cu PCBuri aflate în funcțiune.
Elaborarea unui plan privind managementul instalațiilor contaminate cu PCB pentru următorii ani.	✚	Implementarea unei metodologii de control al emisiilor tehnice de SF6 din cadrul instalațiilor electrice.
Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.	✚	Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.
	✚	Colaborarea cu autoritățile statului în dezvoltarea reglementării de mediu din țară.
	✚	Instalarea întrerupătoarelor cu telecontrol în instalațiile electrice ale rețelei de tensiune medie (TM).

Legendă:
✚ Îndeplinit. ✚ Parțial îndeplinit. ✚ Neîndeplinit.

Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

Pe parcursul anului 2017 au fost organizate mai multe sesiuni de instruire atât prezențială, cât și on-line.

În total au avut loc 141 ore de formare privind diferite aspecte de mediu pentru 114 de angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova și angajați ai întreprinderilor prestatoare de servicii.

Subiectele abordate au s-au axat pe următoarel aspecte:

- gestionarea deșeurilor;
- adaptarea sistemului ISO 14001 la noile cerințe, versiunea anul 2015;
- raportarea indicatorilor de mediu;
- managementul capitalului natural și a biodiversității în cadrul întreprinderii;
- gestionarea cazurilor cu avifauna în instalațiile electrice;
- proiectul Compensa2.

> Instruirea este foarte importantă în prevenirea impactului asupra mediului ambiant.

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 sa și pentru a se adapta la noile cerințe.

Întreprinderea a pus la dispoziția părților interesate diferite instrumente și metode de recepționare a reclamațiilor, inclusiv a celor de mediu. Tratarea adecvată a reclamațiilor de acest tip, de asemenea, constituie o valoare pentru client, iar pe parcursul anului 2017 a fost înregistrată o singură sugestie cu privire la gestiunea aspectelor de mediu.

Față de anii precedenți, nu au fost înregistrate plîngeri sau reclamații de mediu din partea părților interesate.

Pe segmentul comunicare au fost întreprinse în continuare măsuri din partea întreprinderii pentru identificarea, împreună cu autoritatea de mediu, a unei viziuni privind gestionarea de mai departe a instalațiilor electrice contaminate cu PCB și anume scoaterea din funcțiune și înlocuirea acestora și modul de tratare ulterioară.

Reprezentantul întreprinderii a fost invitat periodic la consultații publice privind îmbunătățirea cadrului legal din domeniul mediului ambiant. Odată cu implementarea Acordului de Asociere dintre RM și UE, compania a participat și la consultații publice privind îmbunătățirea cadrului legal din domeniul mediului ambiant.

În urma controalelor ecologice efectuate de agențiile și inspecțiile ecologice au fost emise unele recomandări și sugestii, precum și unele propuneri în ceea ce privește colaborarea în vederea îmbunătățirii unor activități de mediu. În urma comunicării 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

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 permite să realizăm identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant.

În total, la nivel național, în anul 2017 au fost în vigoare 42 de acte legislative și normative ce conțin 145 de cerințe de mediu.

Periodic, în funcție de modificările apărute în legislația națională, prin intermediul buletinelor informative, personalul este informat despre ultimele noutăți și modificări în domeniul legislativ. Astfel, pe parcursul anului 2017 au fost publicate 4 buletine informative ce conțin referințe la legislația de mediu.

La capitolul mediu ambiant, printre modificări sau noutăți legislative care au un impact diferit asupra întreprinderii, se menționează:

- Legea nr.209 din 29.07.2016 privind deșeurile;
- Ordinul nr.21 din 2017 despre aprobarea formularului dării de seamă privind plata pentru emisiile de poluanți, deversări și depozitarea deșeurilor și a Instrucțiunii de completare a ei.

În conformitate cu raportul de evaluare nu au fost înregistrate cerințe legale neîndeplinite. La fel, nu au fost înregistrate nici comunicări din partea angajaților cu privire la neîndeplinirea unor cerințe legale.

Consumul de energie în cadrul organizației

Consumul total de energie în cadrul întreprinderii îl constituie 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.

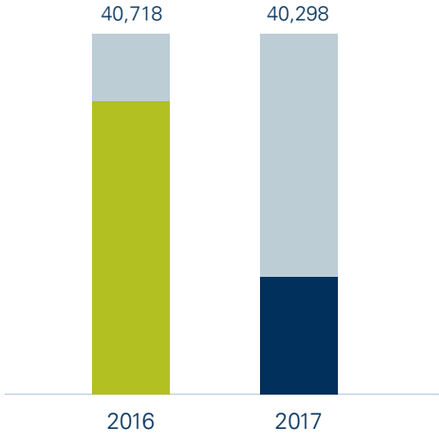
Ca urmare a continuării realizării unor acțiuni de investiții și retehnologizare, pe de o parte, și a acțiunilor de educare și conștientizare, pe de altă parte, consumul total de energie în cadrul întreprinderii în 2017 s-a diminuare față de anul precedent cu circa 1%.

S-a redus, de asemenea, consumului de combustibil în general și, în special, consumul de benzină. Rezultatul poate fi explicat prin acțiuni de implicare, în special, a unităților operative în economisirea consumului de combustibil prin optimizarea rutelor, excluderea deplasărilor ineficiente și alte acțiuni de control și monitorizare, menite să reducă consumul de combustibil. De asemenea, a continuat renovarea parcului de automobile prin înlocuirea automobilelor de tip vechi, în special cele de tip sovietic, cu unele noi cu un consum mai redus cu motoare pe motorină.

În ceea ce privește consumul de energie electrică, s-a constatat o reducere a consumului în edificiile administrative. Această reducere a fost posibilă datorită continuării practicii de înlocuire a lămpilor din edificii cu cele economice de tip LED (cum ar fi în centrul de muncă Chișinău). La fel, informării periodice a angajaților privind importanța economisirii resurselor naturale și verificărilor constante a cazurilor de deconectare preventivă de către angajați a acelor receptoare electrice, funcționarea cărora nu ar fi fost binevenită, mai ales, după orele de lucru și în zile de odihnă.

Obținerea datelor privind consumul de energie se efectuează prin intermediul măsurărilor, a facturilor emise sau a datelor înregistrate de contoarele instalate, în plus, la comunicarea consumului centrelor de muncă unde întreprinderea are un număr redus de angajați, iar datele cu privire la consum s-au raportat pentru tot centrul de muncă, sunt realizate calcule estimative astfel încât cifra raportată să includă informațiile pentru tot personalul. Calculele finale se efectuează prin intermediul instrumentului corporativ ENABLON, în care sunt introduse datele anuale privind cantitățile de combustibil si energie consumate. Aplicația realizează conversiile necesare efectuării acestui calcul, utilizând factori de conversie prestabiliți (de exemplu, surse de factori de conversie utilizați: IEA - International Energy Agency, IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change).

Consum total de energie, (GJ)



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

Consumul de gaz în cadrul întreprinderii în anul 2017 a rămas relativ la aceleași valori ca în anul anterior.

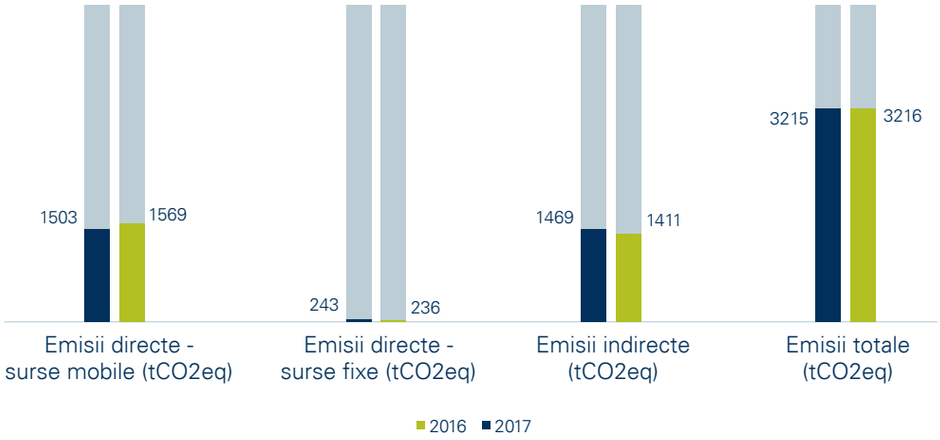
Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice. Emisii în atmosferă

Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., la fel ca toate întreprinderile ce fac parte din grupul 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, ci mai este promovat intens și în relațiile cu antreprenorii și furnizorii întreprinderii.

În anul 2017 Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a reușit să mențină valorile obținute în anii precedenți privind reducerea nivelului de emisii atmosferice și, în special, cel al gazelor cu efect de seră (GES). Principalii factori care au contribuit la această diminuare au fost:

- reducerea consumului de combustibil datorită optimizării proceselor în unitatea de transport a întreprinderii și implicarea unităților operative în acțiuni de analiză și optimizare a rutelor parcurse; renovarea pe parcursul ultimilor ani a parcului de automobile cu automobile cu un consum mai mic;
- reducerea consumului de energie electrică, înlocuirea aparatelor electrice cu unele cu un consum mai redus;
- instruirea și informarea personalului propriu și al întreprinderilor colaboratoare privind angajamentul întreprinderii față de mediu ambiant și importanța unui consum eficient și responsabil.

Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră



Nota: Pentru calculul emisiilor directe de gaze cu efect de seră au fost incluse emisii de: CO_2, CH_4, și emisii de N_2O. Datele privind emisiile de gaze cu efect de seră provenite din surse fixe și surse mobile sunt calculate în baza datelor privind consumul de combustibil raportate în acest text. Emisiile directe de gaze sunt generate de sursele mobile (parcul auto) și surse fixe din centrele de muncă ale întreprinderii. Metodologia de calcul a emisiilor provenite din surse mobile este produsul dintre consumul de combustibil, densitatea acestuia, puterea calorică superioară/inferioară și factorul de emisie. Emisiile de la sursele fixe pentru consumul de combustibil se calculează similar. Calculul emisiilor indirecte de gaze au fost efectuate prin multiplicarea consumului de electricitate sau respectiv consumului de agent termic la factorul de emisie pentru fiecare din aceste consumuri. Sursa factorilor de emisie utilizați: IEA (International Energy Agency- IEA_CO2 Emissions from fuel combustion 2017), IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change

Integrarea criteriilor de mediu. Consum responsabil de resurse

Cele mai importante consumuri în activitățile întreprinderii, ce ar fi putut avea un impact semnificativ asupra mediului, au fost cele de ulei dielectric, energie electrică, apă, gaz, hârtie și combustibili.

> În anul 2017 s-a înregistrat o descreștere a consumului de materiale față de anul anterior.

Consumurile de materiale care au crescut în 2017 față de anul 2016 au fost următoarle:

- anticorozivi și vopsea și solvenți utilizați în reparația instalațiilor electrice – 47% față de 34%;
- detergenți și dezinfectanți – 39% față de 15%;
- consumul de hârtie a crescut cu 3% din cauză că în calculele pentru anul 2017 au fost incluse și cantitățile de hârtie utilizate pentru imprimarea calendarelor corporative, a bannerelor tematice și hârtia folosită în producerea rechizitelor de birou, procurate anual;
- motorină și benzină: consumul de motorină a crescut în anul 2017 ca urmare a continuării renovării parcului de automobile și înlocuirii automobilelor cu consum pe benzină pe cele cu consum pe motorină, fapt reflectat și prin consumuri mai mici a benzinei în anul 2017;

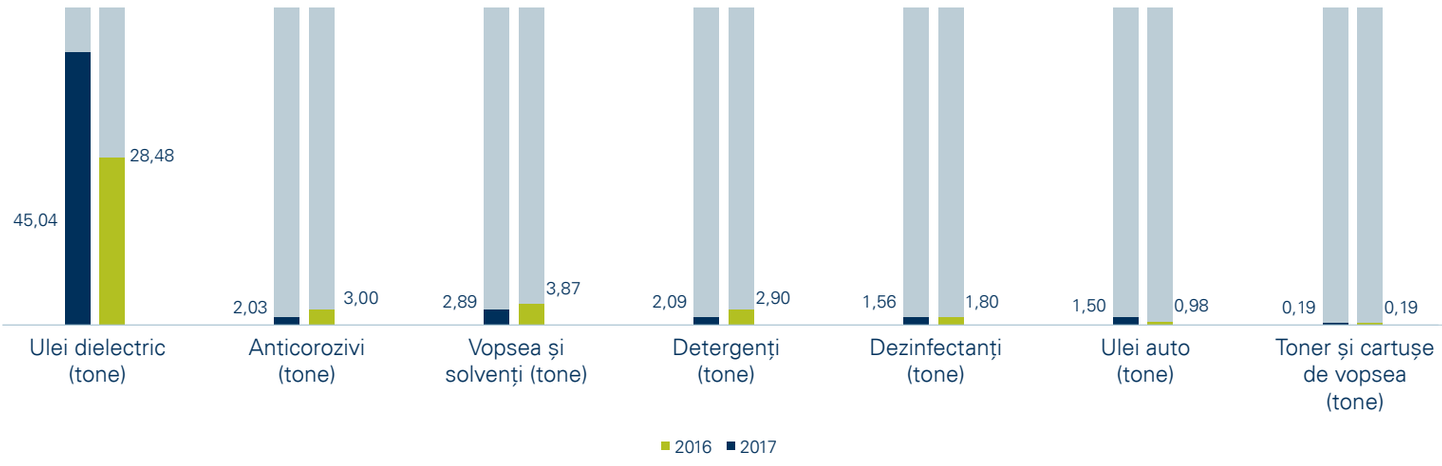
În mediu, consumul total de materiale cu un posibil impact asupra mediului ambiant s-a redus cu 21%.

În anul de raportare a fost redus consumul de:

- benzină, cu circa 5%;
- apă, cu aproape 3%
- ulei dielectric: se înregistrează o descreștere față de anul anterior cu circa 36%, astfel că, de fapt, această reducere, întro măsură, se explică prin faptul că în anul 2016 a fost procurată o cantitate semnificativă de ulei pentru completarea stocurilor de rezervă a gospodăriei de ulei. Pentru convertirea din litri în tone a cantităților de ulei dielectric consumate în anul 2017 a fost utilizat coeficientul de conversie de 877,6 kg/m^3, specificat în actele prezentate de furnizorul de ulei.

Materialele utilizate sunt procurate de la furnizorii externi care activează pe piața din Republica Moldova, cât și de la unii furnizori din afara țării. Unele tipuri de materiale ca anticorozivi, vopsea și diluanți, și altele s-a permis aciziția acestora de către întreprinderile care au efectuat lucrări specifice în instalațiile electrice ale întreprinderii și care ulterior au inclus informațiile corespunzătoare în actele de îndeplinire a lucrărilor. Datele prezentate privind consumul de materiale au reflectat cantitățile indicate în facturile de procurare sau în actele de recepție a lucrărilor.

Materiale utilizate



Biodiversitate

În conformitate cu „Politica de responsabilitate corporativă", întreprinderea își asumă angajamentul privind minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor și promovarea conservării biodiversității.

Pentru întreprindere acest indicator este unul important deoarece în Republica Moldova teritoriul de activitate cuprinde circa 2/3 din teritoriul țării astfel încât instalațiile electrice trec inclusiv prin acestea sau prin apropierea ariilor natural protejate, iar 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 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 peisajeră (de peisaj geografic); rezervație naturală; zonă umedă de importanță internațională ș.a.

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 cu o biodiversitate numeroasă, neprotejate*

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

* RC: Reserva científica sp.- Rezervație Științifică (Moldova)
NB: Datele cu privire la instalațiile electrice gestionate, care trec sau sunt amplasate pe lângă ariile natural protejate din Republica Moldova, au fost indicate estimativ, deoarece autoritatea de mediu din țară nu a stabilit printr-un document legislativ hotarele clare a ariilor natural protejate.

Gas Natural Fenosa în Moldova a îndeplilnit în 2017 cerințele impuse de autoritățile de mediu în ceea ce privește minimizarea posibilelor impacturi negative, ce ar fi putu fi provocate de instalațiile electrice asupra habitatelor prezente în apropierea acestora.

Pentru minimizarea acestor impacturi, întreprinderea a aplicat proceduri de control operațional, iar pentru instalațiile în care ar fi putut prezenta un risc mai ridicat asupra mediului ambiant au fsot definite planuri de acțiuni, scopul acestora fiind prevenirea incidentelor sau minimizarea posibilele daune, în cazul peoducerii lor. La fel, periodic au fost derulate simulări privind urgențele de mediu prin care sunt verificate cum funcționează procedurile definite.

Pe lângă la identificarea posibilelor impacturi asupra biodiversității, au fost identificate speciile de floră și faună înregistrate în proximitatea instalațiilor electrice amplasate în spațiile natural protejate sau în apropierea acestora. Informația prezentată în tabelul de mai jos reflectă numărul și clasificarea speciilor, clasificate în corespundere cu gradul de protecție.

Principalele impacturi asupra biodiversității, cauzate de activitățile aferente distribuției de 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.

* Conform criteriilor stabilite de către GRI

Legendă:
+ Afecțiune joasă. + Afecțiune medie. + Afecțiune semnificativă.

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

Clasa	N° specii critic periclitate (CR)	N° specii periclitate (EN)	N° speciilor vulnerabile (VU)	N° speciilor aproape amenințate (NT)
Mamifere	10	5	15	-
Păsări	29	8	25	-
Reptile	3	6	-	-
Amfibiene	1	1	7	-
Pești	5	5	13	-

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

Inițiative și acțiuni sociale de mediu

Pe parcursul anului 2017 nu au fost realizate proiecte noi de dezvoltare a rețelelor electrice, ce ar fi putut afecta biodiversitatea, nici în ariile naturale protejate, nici și în afara acestora, deoarece întreprinderea în cea mai mare parte a efectuat lucrări de renovare a instalațiilor deja existente. Un factor de influențare asupra biodiversității ar fi putut fi considerate lucrările de retezare a crengilor și tăierea copacilor în zona culoarelor liniilor electrice aeriene existente, lucrări obligatorii pentru întreprindere în conformitate cu cerințele normativ tehnice. În acest sens, ca măsură compensatorie întreprinderea și-a stabilit ca obiectiv plantarea anuală a unui număr de arbori în zonele destinate pentru acest scop în diferite localități ale țării.

Activitățile de educație și conștientizare în domeniul mediului ambiant au avut ca scop sensibilizarea angajaților întreprinderii, la fel, a altor părți interesate, în special clienții, și a copiilor. În 2017 au fost realizate comunicate de mediu, au avut loc discuții, au fost redactate texte publicate pe saiteul intern naturalnet și pe site-ul web http://www.gasnaturalfenosa.md. Au fost create și promovate actualizări pe profilul de pe rețeaua socială Facebook.

Întreprinderea a sprijinit organizațiile ce și-au exprimat dorința de a îmbunătăți starea mediului ambiant, astfel încât au fost semnate acorduri de colaborare cu organizații de mediu competente în realizarea eficientă a acțiunilor de protecție a mediului.

Astfel, în anul 2017 a continuat colaborarea cu asociația obștească „Centrul Național de Mediu". Împreună cu asociația respectivă au fost derulate două activități de mediu importante. La 19 mai 2017 un grup de 30 de voluntari din rândul angajaților a participat timp de câteva ore la colectarea deșeurilor vegetale în

Grădina Botanică din orașul Chișinău, care a suferit grav în urma calamităților naturale din luna aprilie. Împreună cu partenerii de acțiune a fost curățată o suprafață de circa 4.000 a Grădinii Botanice.

Alți 24 de voluntari au participat în luna noiembre la campania de plantare a arborilor pe malurile râului Răut în apropiere de orașul Orhei. Echipa Gas Natural Fenosa în Moldova a plantat arbori pe un segment de 1 km, pe malurile râului Răut, circa 2.000 de puieți de salcie. În cadrul proiectului verde.md voluntarii au susținut o acțiune de înverzire a Grădinii Publice „Ștefan cel Mare și Sfânt" și a parcului Catedralei din capitală.

La acțiunea verde.md de plantare a arborilor de specie rară în Grădina Publică Ștefan cel Mare și parcul Catedralei din Chișinău au participat 8 voluntari, iar cei 26 de copaci achiziționați de întreprindere în cadrul proiectului, și anume 6 mesteceni argintii, 7 brazi canadieni Conica, 12 molizi argintii și 1 pin montan au fost sădiți cu mult drag împreună cu copilașii lor, astfel materializând în practică obiectivul Gas Natural Fenosa de a proteja mediul în care trăim și de a transmite tinerei generații un bun exemplu prin implicarea personală la astfel de acțiuni sociale.

Consumul de apă în cadrul întreprinderii

Pe parcursul ultimilor ani volumul de apă consumată în cadrul întreprinderii a înregistrat o diminuare datorită acțiunilor implementate în rândul personalului: educarea și conștientizarea cu privire la măsurile de reducere a consumului de apă și importanța acesteia; renovarea infrastructurii existente; înlocuirea echipamentelor vechi cu unele noi mai eficiente.

Gas Natural Fenosa consideră că apa este unul dintre aspectele importante pentru performanța de mediu și consumul de apă a fost inclus ca un aspect separat în compartimentul de dicat mediului înconjurător în Politicii de responsabilitate corporativă. Și în 2017 managementul apei în cadrul Gas Natural Fenosa în Moldova s-a bazat pe utilizarea responsabilă a acesteia, Republica Moldova fiind o țară cu resurse reduse de apa.

Datele referitoare la cantitățile de apă consumate în cadrul întreprinderii au fost preluate din facturile primite de la furnizorii de apă în baza contractelor de prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare și în baza calculelor efectuate pentru personalul ce a avut locația în edificii și clădiri gestionate de terți.

Volumul de apă consumat inclus în raport a constituit 8.423 m^3, captați din rețeaua de distribuție, și circa 27 m^3 de apă îmbuteliată. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare a fost realizată planificat și a fost gestionată de către întreprinderile autorizate în baza contractelor pentru acest tip de serviciu.

Prevenirea contaminării

Gestionarea deșeurilor

În cadrul sistemului de management de mediu (ISO 14001:2015) 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 a considerat prioritară reciclarea deșeurilor formate (prin intermediul administratorilor autorizați) sau valorificarea energetică în locul depozitării stocurilor acumulate la gunoiștile autorizate.

Pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea a acționat în conformitate cu procedurile stabilite. Aceasta a permis controlul adecvat asupra acestui aspect prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, control și gestionare a deșeurilor.

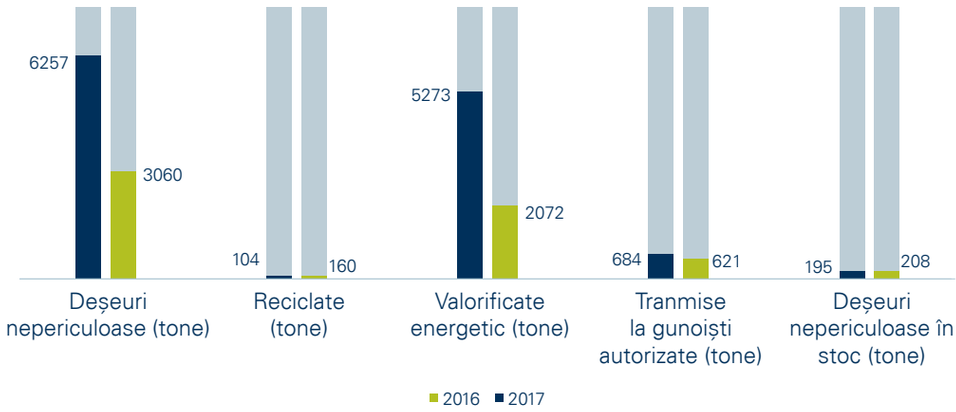
Gestionarea deșeurilor nepericuloase

În anul 2017 s-a înregistrat descreșterea cantității totale de deșeuri generate și gestionate corespunzător prin reciclare, valorificare energetică sau transmitere la gunoiști autorizate. Cea mai semnificativă descreștere a valorii, față de anul 2016, s-a înregistrat pe tipul de deșeuri vegetale generate în urma lucrărilor de curățire de vegetație în zonele de protecție a liniilor electrice aeriene, pentru care în anul 2017 a fost revăzut modul de calculare și catalogare a reziduurilor catalogate ca deșeuri vegetale.

Reducerea cantităților s-a înregistrat și la deșeurile de hârtie și carton, care în 2017 s-au redus de circa 2 ori față de anul 2016, an în care au fost inițiate mai multe campanii de colectare a maculaturii în cadrul întreprinderii.

Pe de altă parte s-a înregistrat o creștere la capitolul gestionării deșeurilor de metal uzat ca urmare a investițiilor în rețelele electrice. La fel, a avut loc transmiterea spre reciclare a deșeurilor de anvelope uzate.

La categoria „lemn", la propunerea angajaților o parte din deșeurile nepericuloase de acest tip, cum ar fi bobinele de lemn, au fost oferite spre procurate de către aceștia pentru a fi reutilizate, reciclate sau valorificate energetic.



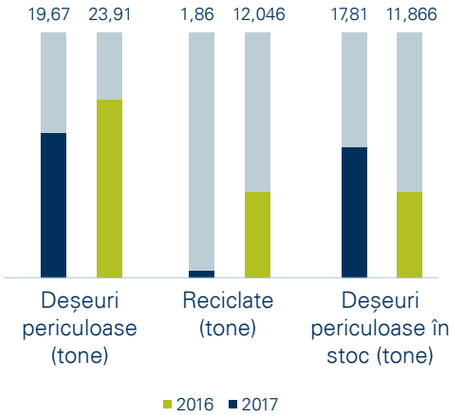
Gestionarea deșeurilor periculoase

Printre deșeurile periculoase gestionate (acumulate și transmise la un administrator autorizat) pe parcursul anului 2017 s-au numărat cele de baterii și pile acumulate în cadrul întreprinderii, dar și colectate de la angajații și clienții ce au vizitat sediile și oficiile comerciale, înregistrându-se o creștere a cantităților față de anul 2016. Deșeurile biosanitare în raportul pentru anul 2017 au fost incluse separat, spre deosebire de edițiile anteriorioare, când erau comunicate împreună cu deșeurile medicale.

Au fost comunicate, de asemenea, datele cu privire la deșeurile de tuburi fluorescente, utilizate anterior pentru iluminarea clădirilor și a încăperilor, precum și a unor categorii de instalații electrice. Lafel, raportul conține date cu privire la cantitățile de deșeuri de ulei dielectric, material folosit cu ofrecvență înaltă în instalațiile electrice ale întreprinderii.

Trebuei de precizat că în anul 2017 s-a înregistrat o creștere a cantității de deșeuri periculoase gestionate cu circa 22% față de anul 2016. Prioritar, în gestionarea deșeurilor periculoase s-a pus accentul pe reciclare, ori de câte ori acest lucru a fost posibil.

În conformitate cu legislația Republicii Moldova gestionarea deșeurilor toxice și periculoase se realizează în baza contractelor încheiate cu întreprinderi special autorizate în acest sens de către autoritățile de mediu, care, la fel, stabilește modul de tratare a deșeurilor preluate. În acest sens întreprinderea, în baza listelor oferite de către autoritatea de mediu, a identificat agentul economic autorizat care a preluat deșeurile și, în baza contractelor semnate, a transmis deșeurile menționate pentru gestionare ulterioară (reciclare, valorificare energetică sau depozitare la o gunoiște autorizată).



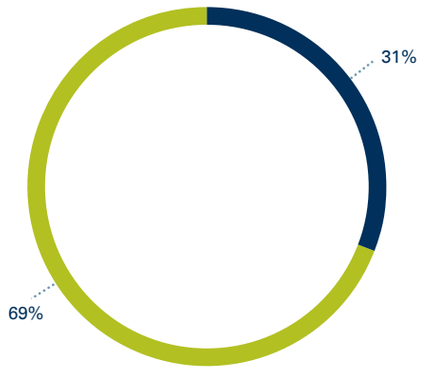
Gestionarea instalațiilor contaminate cu PCB-uri

Aspectul contaminării cu PCB a fost unul din cele mai importante abordate de către Gas ANtural Fenosa în Moldova, fiind inclus de fiecare dată în lista temelor puse în discuție la cel mai înalt nivel în cadrul ședințlor comitetelor sistemului de management integrat (SMI), iar deciziile luate cu privirea acest subiect au fost notate în procesele verbale ale ședințelor.

În anul 2017 a continuat derularea inspectărilor efectuate în instalațiilecontaminate cu PCB cu scopul de a preveni eventuale riscuri asupra mediului.

La fel, au fost inițiate acțiuni de cercetare a pieței locale și regionale în vederea identificării întreprinderilor autorizate pentru realizarea lucrărilor de decontaminare a instalațiilor contaminate cu PCB-uri. A fost întocmită o versiune inițială a planului privind extragerea din funcțiune și transmiterea spre decontaminare a instalațiilor contaminate aflate în proprietatea Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. pentru următorii ani. Versiune a reflectat și costurile aferente, după care a fost transmisă pentru coordonare și aprobare agenției de reglementare din domeniu. Între timp, în anul 2017 au fost extrase din teren și stocate separat 5 instalații contaminate cu PCB-uri, printre acestea numărându-se transformatoare și întrerupătoare electrice.

Situația la data de 31 decembrie 2017 privind cantitatea instalațiilor electrice contaminate cu PCB aflate în teren și cele extrase



- Instalații PCB în teren.
- Instalații PCB extrase din teren.

Emisii de gaze cu efect de seră

		2017	2016
Emisiile directe si indirecte de gaze cu efect de sera	Emisii directe - surse mobile (tCO_2eq)	1.569,00	1.503,00
	Emisii directe - surse fixe (tCO_2eq)	235,97	242,85
	Emisii indirecte (tCO_2eq)	1.410,87	1.469,29
	Emisii totale (tCO_2eq)	3.215,84	3.215,14

Gestionare deșeuri periculoase și nepericuloase

		2017	2016
Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare	deșeuri nepericuloase, (tone)	3.060,13	6.256,75
	reciclate, (tone)	159,52	103,97
	valorificate energetic, (tone)	2.071,85	5.273,00
	transmise la gunoiști autorizate, (tone)	621,20	684,41
	deșeuri nepericuloase in stoc, (tone)	207,56	195,37
	deșeuri periculoase, (tone)	23,91	19,67
	reciclate, (tone)	12,05	1,86
	valorificate energetic, (tone)	0,00	0,00
	transmise la gunoiști autorizate, (tone)	0,00	0,00
	deșeuri periculoase in stoc, (tone)	11,87	17,81

Consum de apă și modul de deversare

		2017	2016
Consumul de apă pe surse	Consumul de apă în edificii (m3)	8.450,00	8.695,00
	Consumul total de apă (m3)	8.450,00	8.695,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată pe calitate și destinație	Apă vărsată în rețeaua publică (m3)	8.147,00	8.240,00
	Apă vărsată în fosa septică (m3)	276,00	439,00
	Volumul total vărsat (m3)	8.423,00	8.679,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental)

		2017	2016
Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe, etc.)	Materiale provenite din surse neregenerabile		
	Ulei dielectric (tone)	28,48	45,04
	Anticorozivi (tone)	3,00	2,03
	Vopsea și solvenți (tone)	3,87	2,89
	Detergenți (tone)	2,90	2,08
	Dezinfectanți (tone)	1,80	1,56
	Ulei auto (tone)	0,98	1,49
	Toner și cartușe de vopsea (tone)	0,19	0,19
	Materiale provenite din surse regenerabile		
	Hârtie (tone)	8,67	8,39
	Total materiale utilizate (tone)	49,87	63,67

Consumul de energie în cadrul organizației

		2017	2016
Consumul de energie în interiorul organizației	Consum total de energie provenită din surse neregenerabile, (GJ)	21.643,29	21.560,61
	Consum gaz flotă proprie (metan / propan) (GJ)	631,20	551,69
	Consum benzină (GJ)	11.361,76	11.882,10
	Consum motorină (GJ)	9.650,33	9.126,82
	Consum de energie (GJ)	18.654,39	19.157,16
	Consum de energie electrică (GJ)	10.219,56	10.750,93
	Consum agent termic (GJ)	3.939,78	3.788,93
	Consum gaz încălzire clădiri (GJ)	4.495,05	4.617,30
	Consum total de energie, (GJ)	40.297,68	40.717,77

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Interes pentru persoane

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

Angajamente

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

Obiective pentru anii 2017 și 2018

Obiective propuse pentru 2017		Obiective propuse pentru 2018
Instruirea a 15 elevi in cadrul proiectului de instruire duala	✚	Realizarea proiectului de învățăminte DUAL niv. 4 cu CEEE, prin instruirea a 15 elevi.
Implementarea unei noi platforme de instruire si dezvoltare a angajaților EVOLUTION	✚	Cursuri de perfecționare a personalului tehnic-ingineresc ca urmare a implementării echipamentului și tehnologiilor noi
Implementarea unui nou model organizatoric în aria operativă, ce are ca scop îmbunătățirea și eficientizarea gestiunii activităților, acoperirea necesităților de supraveghere a lucrărilor și mobilitate a personalului.	✚	Implementarea sistemului tichetelor de masa pentru angajații întreprinderilor
Negocierea și semnarea Contractului Colectiv de Munca pe anii 2018-2022	✚	Negocierea și semnarea Contractului Colectiv de Munca pe anii 2018-2022

Legendă:
✚ Îndeplinit. ✚ Parțial îndeplinit. ✚ Neîndeplinit.

Programe relevante de instruire

Programele de dezvoltare în compania Gas Natural Fenosa în corelație directa cu obiectivele strategice și Angajamentele acesteia: Orientare către client, Angajament fata de rezultate, Calitate si Mediu Ambiant, Securitate si Sănătate în Munca, Angajament social etc.

Programe de dezvoltare în anul 2017

Domeniul de instruire	Î.C.S. GNF Furnizare Energie S.R.L. 2017, TOI	Î.C.S Red Union Fenosa S.A. 2017, TOI	Total, GNFM 2017, TOI	Total, GNF 2016
Distribuție		2.317,21	2.317,21	2.790
Comercial	210		210	683
Școala Contribuitorilor individuali	41	369	410	2.244
Școala Top managementului	19	126	145	15
Școala Middle managementului	495	2818,5	3313,5	3.195
Procese	1.912,13	4.6245,4	48.157,53	52.279
Total	**2.677,13**	**51.876,11**	**54.553,24**	**61.206,48**

Implementarea platformei „Evolution"

Evoluția modelului de instruire a companiei a dus la implementarea în anul 2017 a unei noi platforme „Success Factors" („Evolution"). In cadrul acesteia, angajatul poate sa-și aleagă singur cursurile pe care vrea să le urmeze din catalogul cursurilor disponibile.

De asemenea, unitatea definește necesitățile de formare, care apoi sunt atribuite centralizat colaboratorilor. Astfel angajatul și responsabilul contribuie nemijlocit la formarea planului de dezvoltare si la realizarea acestora.

Avantajele platformei „Evolution" constau posibilitatea de a gestiona mai multe procese de resurse umane cum ar fi: evaluarea personalului, dezvoltarea personalului, instruire, gestiunea talentului și altele.

Odată cu implementarea platformei „Evolution numărul orelor virtuale realizate a crescut cu 45% fata de anul 2016. Indicele de satisfacție 2017 constituie 9,1 puncte (din 10 posibile), marcând o scădere de 0,4 puncte față de anul 2016, motivul fiind realizarea online a anchetelor.

De asemenea, s-a pus accent pe cursul online „Model de prevenire penală, politica anticorupție si codul etic", realizat de aproape toți angajații celor două întreprinderi.

Prevenirea riscurilor

Securitatea reprezintă principiul de baza la realizarea lucrărilor în companie, iar procesele de formare vin sa acorde suport în corespunderea cu acestea.

Astfel în anul 2017 în afara de orele obligatorii de instruire în domeniul prevenirii riscurilor au avut loc mai multe cursuri de formare cum ar fi implementarea normelor tehnice, curs de conducere în condiții nefavorabile, cursuri online de acordare a primului ajutor, prevenirea leziunilor osteomusculare etc.

Implementarea normelor tehnice

În 2017 odată cu implementarea noilor norme tehnice „NT 00039, 00064, 00068" au fost instruiți 291 angajați ai Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în vederea utilizării noului echipament de lucru la înălțime, a normelor cu privire la standardele pentru „Securitate și sănătate: șanțuri și săpături" și „Manevrarea încărcăturilor cu macarale autoridicătoare și macarale autopropulsate".

Securitate și sănătate

La cursul de conducere a automobilului în condiții nefavobile au participat angajații Î.C.S. Red Union Fenosa S.A., care au fost implicați anterior în accidente rutiere. Aceștia au exersat șofatul sigur în condiții nefavorabile, realizând practica pe un poligon pe timp de iarnă. De asemenea, alți 75 de conducători auto ai aceleași întreprinderi au participat la un curs organizat de asociația obștească „Automobile Club" din Chișinău. Totodată, 205 angajați ai Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. și ai Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. au realizat cursul online „Securitatea rutieră", unde au studiat regulile de circulație pentru participanți la trafic, atât în calitate de șofer, cât și de pieton.

Un alt bloc de formare în domeniul securității si sănătății angajații companiei Gas Natural Fenosa l-au urmat în mod virtual pe platforma „Evolution". Printre acestea s-au numărat „Acordarea primului ajutor", „Ecran de vizualizare a datelor", „Prevenirea leziunilor osteomusculare" și altele, în total 437 de ore de instruire. Aceste cunoștințe pot fi aplicate atât la serviciu, cât și în viața de zi cu zi.

În 2017 a fost organizat cursul de instruire în domeniul securității informaționale „Cibersecurity", la care au participat 12 de manageri de top ai Gas Natural Fenosa. Scopul acestuia a fost de a înțelege și conștientiza pericolele atacurilor cibernetice și de a dezvolta abilități de prevenire a acestora. De asemenea, ei au făcut cunoștință cu bunele practici și studiile de caz, au exersat procedee de utilizare sigură a internetului, conectare în siguranță la WIFI, utilizarea prudentă a rețelelor de socializare și gestionarea corespunzătoare a parolelor.

Pentru personalul de veriga medie si contribuitorii individuali ai ambelor întreprinderi a fost organizat cursul „Gestiunea proceselor" în cadrul cărui angajații au putut dezvolta abilitați de cartografiere a proceselor și de eficientizare a acestora.

De asemenea, o parte din personalul tehnic-ingineresc al Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. a participat la cursul „Stabilirea priorităților și luarea deciziilor", care a avut drept scop exersarea abilitaților de organizare eficienta a activităților zilnice, stabilire a priorităților și luare a deciziilor in diferite circumstanțe.

Grup de suport pentru OT24H

In rezultatul intemperiilor din luna aprilie 2017 la întreprindere a parvenit un număr mare de sunete de la clienți despre avariile cauzate de acestea.

Pentru a face față necesitaților a fost instruit un grup de 34 angajați ai GNF Furnizare Energie SRL pentru a acorda suport în astfel de situații echipei OT24h.

În 2017, la fel ca în fiecare an, a fost organizat cursul de perfecționare a agenților oficiilor comerciale, în vederea prestării unui serviciu calitativ clienților și creșterii satisfacției acestora.

Astfel au fost instruiți 30 de agenți ai OC, care au studiat atât teme tehnice legate de proceduri si sisteme, cât si teme psihologice de gestiune a stresului si de comunicare cu clienții.

Sistemului de învățământ dual

În iunie 2017 a fost finalizat primul proces de formare prin intermediul sistemului de învățământ dual a celor 15 elevi din cadrul Școlii profesionale nr.9, care s-a desfășurat în perioada 01 septembrie 2016 – 30 iunie 2017.

La data de 26 iunie 2017 prima promoție de elevi a susținut cu succes probele teoretice și practice la specialitatea de electromotori la întreținerea și repararea utilajului electric. Probele practice au fost susținute pe poligonul centrului de instruire al companiei Gas Natural Fenosa în Moldova, iar evaluarea a fost efectuată de o comisie formată din reprezentanți din cadrul companiei noastre și ai Școlii Profesionale nr. 9 din municipiul Chișinău. Viitorii specialiști au susținut probe teoretice ce țin de construcția și destinația echipamentelor electrice, probe practice în instalații electrice, dar și cunoștințe în domeniul respectării normelor de securitate.

Absolvenții proiectului au manifestat cunoștințe și deprinderi practice temeinice, care au fost apreciate cu cele mai bune calificări, ceea ce confirm că au fost pregătiți să înceapă activitatea lor în sectorul energetic.

Reprezentanții Școlii profesionale nr.9 au fost satisfăcuți de performanțele participanților la proiect. În cadrul proiectului elevii au avut parte de un program de studii inovator, ce a inclus 30% de ore teoretice în cadrul școlii profesionale și 70% de ore practice la întreprinderea Gas Natural Fenosa, unde au fost ghidați de specialiștii companiei.

Acest model de învățământ a constituit un avantaj pentru viitorii specialiști, deoarece au avut posibilitatea să învețe în condiții reale de activitate, utilizând echipamente moderne și primind o experiență practică bogată. După examenul susținut pe data de 26 iunie 2017, absolvenții au primit certificatele de confirmare a meseriei de electromotor. T inerii specialiști s-au angajat la muncă în întreprinderile energetice locale, inclusiv în compania Gas Natural Fenosa.

În procesul de instruire au fost utilizate atelierele specializate dotate cu utilaj modern, laboratoarele de testare, precum și poligonul în aer liber dotat cu modele de linii electrice aeriene de tensiune medie și joasă, dar și alte instalații electrice cu care este dotat Centrul de instruire al companiei. În plus li s-au oferit materialele didactice necesare pentru procesul de instruire.

Universitatea extinsă

Procedura de instruire a personalului antreprenorilor de către specialiștii ICS RED Union Fenosa SA prevede pregătirea formatorilor din companiile contractate atunci când are loc instalarea noilor tehnologii și echipamente, implementarea noilor sisteme, norme si proceduri de lucru în instalațiile electrice de distribuție. Astfel încât ulterior formatorii vor transmite cunoștințele colaboratorilor din întreprinderile sale și noilor angajați.

Pe parcursul anului 2017 s-au derulat mai multe cursuri de instruire pentru personalul antreprenorilor, acestea fiind: „Inspectarea instalațiilor electrice", „Defrișarea culoarelor cu utilizarea EPI de tip nou", normele de securitate „NT 00039, 00064, 00068", instruirea agenților OC și altele, la care au asistat peste 200 de angajați ai întreprinderilor prestatoare de servicii si au fost livrate peste 4.000 de ore de instruire.

Prin intermediul acțiunilor de instruire a personalului s-a mizat pe îmbunătățirea practicilor de realizare a lucrărilor conform fișelor tehnologice, îmbunătățirea calității lucrărilor efectuate, mărirea gradului de siguranță prin respectarea strictă a normelor de securitate si sănătate, de protecție a mediului ambiant și a procedurilor de lucru stabilite.

Ore de instruire

	Red UF 2017	GNF 2017	Total 2017	Total 2016
Nr. mediu de ore de instruire per angajat	**84**	**30**	**77**	**86**
nr. mediu de ore de instruire per angajat, femei	40	30	36	39
nr. mediu de ore de instruire per angajat, bărbați	96	38	94	94
Total ore de instruire divizate pe categorie	**51.876**	**2.677**	**54.553**	**61.206**
directori	2.463	267	2.729	3.095
managementul intermediar	14.806	842	15.648	17.821
funcții operative	32.301	963	33.264	35.780
tehnicieni specializați	2.307	605	2.912	4.510
Nr. mediu de ore de instruire per categorie de angajați	**84**	**30**	**77**	**86**
directori	21	67	109	119
managementul intermediar	160	50	88	104
funcții operative	368	20	80	85
tehnicieni specializați	69	27	32	51

Date cu privire la structura resurselor umane

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

Numărul total de angajați in funcție de tipul de contract si gen

Anul	2017	2016
Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.		
Total	618	613
Contract pe termen determinat	2	3
femei	1	2
bărbați	1	1
Contract pe termen nedeterminat	616	610
femei	131	123
bărbați	485	487
Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.		
Total	90	96
Contract pe termen determinat	2	4
femei	2	4
bărbați	0	0
Contract pe termen nedeterminat	88	92
femei	73	77
bărbați	15	15

Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru

Anul	2017	2016
Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.		
Total	618	613
Norma întreagă	590	591
femei	123	116
bărbați	467	475
Norma redusa	28	22
femei	9	9
bărbați	19	13
Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.		
Total	90	96
Normă întreagă	90	93
femei	75	79
bărbați	15	14
Normă redusă	0	3
femei	0	2
bărbați	0	1

Contractul colectiv de muncă

În luna ianuarie 2017, în urma negocierilor colective, a fost semnat acordul protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților Î.C.S. „RED Union Fenosa" S.A. și Î.C.S. „GNF Furnizare Energie" S.R.L. pentru anul 2017 de către administrația companiei și comitetul sindical.

În urma negocierilor desfășurate în cadrul unei comisii bilaterale a fost stabilită o majorare de 4,3% a tabelului remunerativ, iar procentul de majorare indicat a fost aplicate pentru toate grupurile profesionale.

Părțile au negociat achitarea unei plăti unice de stimulare pentru productivitate, în mărime de 1,2%, calculată asupra salariului fix, cu condiția îndeplinirii în proporție de 100% a obiectivelor EBITDA a anului anterior celui pentru care s-a negociat majorarea tabelului remunerativ.

De asemenea, a fost implementată procedura de acordare a ajutorului material în cazul interventiilor chirurgicale pe motiv de boală și în caz de boli grave, pentru angajații întreprinderilor.

Prin acdeasta s-a confirmat angajamentul asumat de întreprindere față de angajații proprii de a le oferiri condiții bune de muncă, protejarea intereselor și crearea posibilităților de dezvoltare continuă.

Numărul angajaților beneficiari ai contractului colectiv de muncă pe anii 2013-2017

Anul	2017	2016
Î.C.S. Red Union Fenosa S.A.		
Total	618	613
Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017	594	589
femei	126	119
bărbați	468	470
procentul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017, %	96,12	96,10
femei	95,45	95,20
bărbați	96,30	96,31
Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.		
Total	90	96
Numărul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017	86	91
femei	72	77
bărbați	14	14
procentul angajaților beneficiari ai Contractului Colectiv de muncă pe anii 2013-2017, %	95,56	94,79
femei	96,00	95,06
bărbați	93,33	93,33

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Securitate și sănătate

Securitatea și sănătate în muncă. Pag. 91

Gestionare centralizată, integrată și eficientă a aspectelor de securitate și sănătate. Pag. 98

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

Angajamente

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

Securitatea și sănătate în muncă

În anul 2017 întreprinderile grupului Gas Natural Fenosa în Moldova au continuat activitățile lansate în cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă", păstrându-se obiectivul prioritar al companiei de asigurare a securității și sănătății în muncă a angajaților săi și a personalului antreprenorilor, precum și reducerea la zero a numărului de accidente în activitatea întreprinderilor sale.

A fost finalizată implementarea normei tehnice „NT.00063.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: tăiere, tundere și defrișare", standard pentru securitate și sănătate în muncă, atât în cadrul întreprinderilor Grupului, cât și la cele ale antreprenorilor. În acest context brigazile personalului propriu și cele ale antrerepnorilor au fost dotate cu echipamente de protecție individuală (EPI) pentru asemenea tipuri de activitati. La fel, au fost implementate alte două norme tehnice:

- „NT.00064.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: șanțuri și săpături";
- „NT.00068.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: manevrarea încărcăturilor cu macarale autoridicătoare și macarale autopropulsate".

Pentru îmbunătățirea continuă și menținerea nivelului de cunoștinte în domeniul securității în muncă, în special pentru cazurile cu risc sporit, pe parcurusul anului 2017 au fost realizate mai multe activități de instruire pentru angajații proprii și reprezentanții companiilor prestatoare de servicii, cu îmropspătarea cunoștințelor în domeniul normelor tehnice a standardelor pentru securitate și sănătate:

- „NT.00039.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: lucrări la înălțime";
- „NT.00063.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: tăiere, tundere și defrișare";
- „NT.00064.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: șanțuri și săpături";
- „NT.00068.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: manevrarea încărcăturilor cu macarale autoridicătoare și macarale autopropulsate".

În 2017 au avut loc ședințe periodice ale comitetului de securitate și sănătate în muncă, cu participarea reprezentanților sindicatelor. În cadrul acestor ședințe trimestriale au fost puse în discuție teme cu privire la asiguraea securității și sănătății angajaților companiei, au fost analizate accidentele și incidentele produse, au fost prezentați indicatorii de securitate, frecvență și gravitate, s-a discutat despre dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală și condițiile de muncă a angajaților, precum și alte teme de asigurare a activitatii angajatilor în siguranță.

Conform cerinței normei tehnice „NT.00049.GN-SP.ESS-RO – Standard de securitate și sănătate în muncă: comitete administrative de securitate și sănătate în muncă", și în anul 2017 a continuat activitatea comitetul de administrare pentru securitate și sănătate în muncă, condus de către country manager-ul companiei.

Astfel, în 2017 au avut loc 11 reuniuni, în cadrul cărora s-a discutat despre cele mai stringente teme de securitate și sănătate în muncă, despre acțiunile corective și preventive, ca urmare a accidentelor și incidentelor înregistrate, planul de securitate al companiei și cele ale antreprenorilor, evoluția implementării normelor tehnice în cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă", dotarea personalului cu echipamente de protecție, analiza rezultatelor auditului de securitate a lucrărilor personalului propriu și al antreprenorilor*, alte teme. La finalul fiecărei ședințe a fsot întocmit un proces verbal, executarea deciziilor căruia a fost monitorizată la următoarele ședințe a comitetului. Informația despre ședința comitetului a fsot definită în sistemul informațional destinat evidenței activităților, evenimentelor și informației cu privire la securitate și sănătate în munca „Prosafety".

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

Și în anul 2017 compania a continuat să promoveze activ principiille de securitate și să sensibilizeze personalul antreprenorilor, cu unicul obiectiv, cel de conștientizare maximă a securității și sănătății în muncă, astfel încât fiecare angajat să aibă grijă nu doar de securitatea proprie, ci și de siguranța colegului/apropiatului său**.

** Nivelul de interdependendență conform curbei lui Bradley.

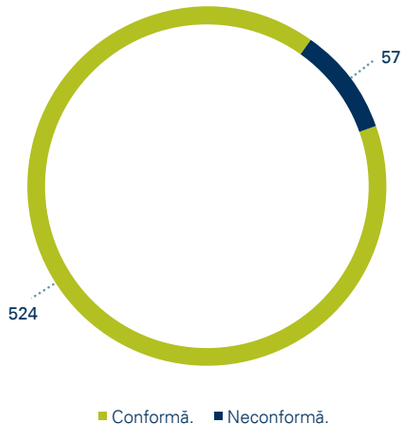
Securitatea și sănătate în muncă este un obiectiv prioritar pentru Gas Natural Fenosa în Moldova.

Pentru promovarea principiilor de prevenire a riscurilor în rândul antreprenorilor săi, întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova a desfășurat ședințe periodice de coordonare în domeniul securității și sănătății în muncă împreună cu companiile prestatoare de servicii. Aceste ședințe sunt de 4 nivele:

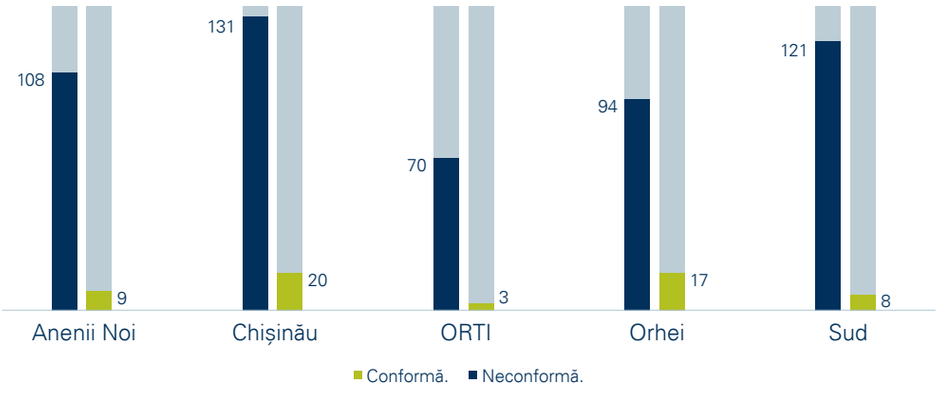
- **Nivel 1** – participarea country managerului, însoțit de directorii și responsabilii de securitate, directorii tuturor companiilor prestatoare de servicii. Se organizează anual.
- **Nivel 2** – participarea directorilor ariilor operative, însoțiți de șefii de sectoare ai companiei, directorii și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

În cadrul acestor ședințe în anul 2017 conducerea companiei a promovat valorile companiei în domeniul securității și sănătății în muncă și a transmis repetat antreprenorilor importanța implementării lor în activitatea de zi cu zi și conformarea acestora. În scopul îmbunătățirii continue a nivelului de securitate și calitate a lucrărilor executate, Gas Natural Fenosa în Moldova a realizat auditul de securitate și calitate a lucrărilor de întreținere și dezvoltare a rețelelor electrice executate de către personalul propriu sau de către cel al antreprenorilor (controlul operational). Auditul a fost efectuat de către personal special abilitat acestor sarcini.

Total lucrări auditate



Total lucrări auditate per sector



Auditul de securitate

Sector	Total lucrări audiate	Lucrări conforme	Lucrări neconforme	Indicatorul de securitate K1 (%)	Total erori	Total erori relevante	Media erori	Media erori relevante	Neconformități soluționate	Neconformități nesoluționate
Anenii Noi	117	108	9	92,31	24	10	0,21	0,09	0	24
Chișinău	151	131	20	86,75	59	25	0,39	0,17	34	25
Operare Rețele de Tensiune Înaltă (ORTI)	73	70	3	95,89	6	2	0,08	0,03	6	0
Orhei	111	94	17	84,68	50	22	0,45	0,20	30	20
Sud	129	121	8	93,80	31	16	0,25	0,12	6	25
Total	**581**	**524**	**57**	**90,19**	**170**	**75**	**0,29**	**0,13**	**76**	**94**

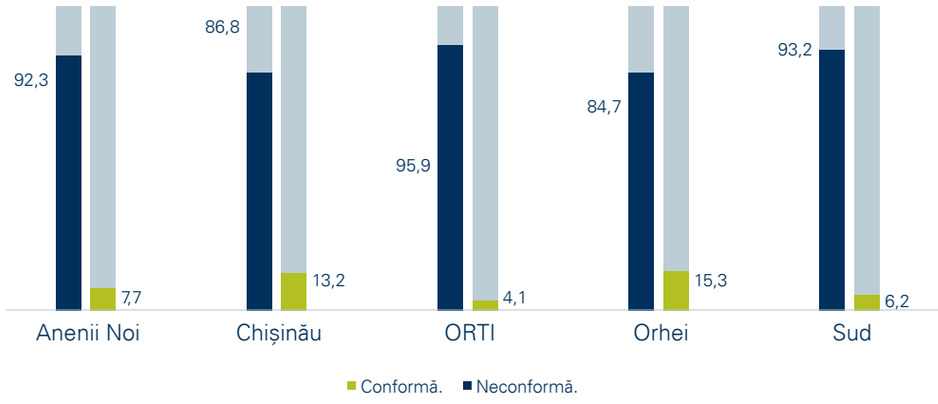
Rezultatele auditului au fost definite în sistemul de gestiune a neconfomităților (SGNC), iar ulterior în baza acestei informații au fost stabiliți indicatori de securitate și de calitate pe categorii de antreprenori, supervizori, sectoare și companie în general. În cazul detectării neconformităților la realizarea lucrărilor s-a solicitat acțiuni de eliminare a acestora și au fost aplicate sancțiuni economice în conformitate cu grila de gravitate pentru antreprenorii vizați. Indicatorul de securitate (sau calitate) este măsurat în procente (%) și calculat prin proporția dintre numărul de lucrări conforme (cele, care nu au devieri de securitate sau calitate) și totalul lucrărilor auditate.

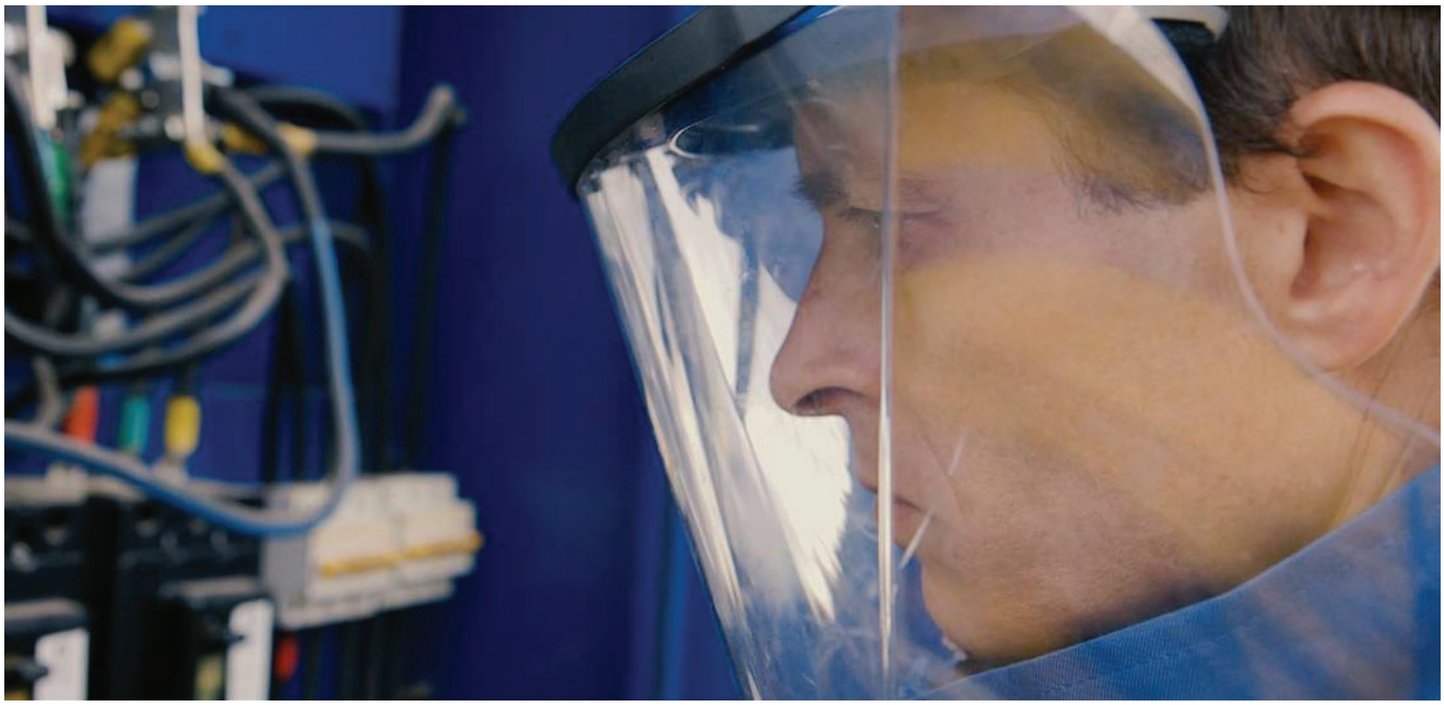
Pentru realizarea unei analize detaliate a acestor indicatori și a neconformităților detectate, a cauzelor producerii acestora și efectuarea ulterioară a unei instruiri corespunzătoare, în fiecare trimestru au fost organizate așa numitele „mese de securitate și calitate" cu participarea personalului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

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

În aceeași ordine de idei, pentru monitorizarea respectării cerințelor standardelor securității și sănătății și realizarea controlului operational, în anul 2017 o echipă de auditori din grupul Gas Natural Fenosa a desfășurat auditul de securitate industrială pe activitatea de dezvoltare a rețelei de tensiune medie (TM) și joasă (TJ) din cadrul întreprinderilor din Moldova. În rezultatul acestuia au fost identificate unele situatii de risc, care ulterior au fost incluse în planul de actiuni corective/preventive pentru a fi aplicate și minimizate aceste riscuri identificate.

Valoarea indicatorul de securitate K1 per sector (%)





O altă activitate importantă de informare și instruire a personalului operativ au constituit-o reuniunile lunare, numite „zile ale tehnicii securității", care au avut loc în toate filialele întrepinderii de distribuție. Toți angajații proprii și ai antreprenorilor au participat la cursuri de instruire cu privire la securitate conform planul de instruire aprobat, fiind informați, de asemenea, despre accidentele și incidentele produse în 2017, a fost verificat echipamentul de protecție individuală și colectivă și au avut loc examene de verificare a cunoștințelor în domeniul securității.

Pentru accentuarea importanței proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă" și implementarea principiilor acestuia, în cadrul acestor reuniuni de securitate au participat reprezentanții administrației companiei, care s-au referit la unele aspecte cheie la tema securității, punând în evindeță astfel importanța acestui proiect pentru GrupulGas Natural Fenosa.

„Zilele tehnicii securității" au avut loc, de asemenea, în ariile corporative ale companiei. Astfel, pe parcursul anului 2017 aceste instruiri au fost realizate în fiecare trimestru, reușindu-se comunicarea principiilor de securitate și sănătate în muncă și sensibilizarea personalului din toate ariile de activitate ale companiei.

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

Obținerea unui nivel înalt de securitate în muncă a angajaților a fost posibilă nu doar prin dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală și colective, proceduri de lucru și instrucțiuni de securitate, dar și prin instruirea periodică a personalului. Un factor important este schimbarea perceperii corecte a riscurilor de către personalul propriu și cel al antreprenorilor, obținerea unui comportament sigur în orice activitate.

În acest context, în conformitate cu norma tehnică „NT.00032.GN-SP Programul pentru obervații preventive de securitate", care prevede stabilirea unui dialog deschis cu angajații proprii și cei ai antreprenorilor și comunicarea în teren a valorilor companiei în materie de securitate, conducerea întreprinderii a efectuat vizite de observare preventivă de securitate (OPS). În timpul acestora au fost identificate comportamentele nesigure ale personalului și în mod deschis și colegial au fost atenționați cu privirel a aceste cazuri, precum și asupra importanței respectării normelor de protecție a muncii. Rezultatele vizitelor OPS au fost definite în sistemul informațional „Prosafety" și, în cazul detectării încălcărilor normelor de securitate, după caz, au fost definite acțiuni corective și preventive cu scopul neadmiterii repetării acestor încălcări pe viitor.

În 2017 compania a continuat dotarea personalului propriu și al antreprenorilor cu echipamente de protectie individuală pentru diferite tipuri de activități. De menționat, că personalul operativ tehnic a fost dotat de asemenea cu încălțăminte și îmbrăcăminte impermeabilă pentru condiții meteo nefavorabile. În același timp, pentru protecția angajaților de eventuale accidentări în timpul realizării lucrărilor de tundere și defirsare a copacilor în zonele de protecție a liniilor electrice aeriene, personalul a fost dotat cu căști, ecrane, antifoare, mănuși, costume și papuci, ultimele trei echipamente fiind de tip „anti-tăiere". Totodată personalul a fost dotat cu echipamente pentru îngradirea și delimitarea zonelor de lucru, cu echipamente pentru activități în spații închise și alte echipamente necesare în activitățile desfășurate.

Ținând cont de accidentele frecvente de alunecare pe gheață, toți angajații întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova au fost asigurați cu dispozitive antialunecare, dotate cu crampoane și se îmbracă peste încălțăminte.

Periodic compania a evaluat și a reevaluat riscurile profesionale. La aparitia noilor riscuri, acestea au fost înregistrate pentru o evaluare ulterioară și elaborarea de măsuril corective și preventive. În acest sens, pe parcursul anului 2017 au fost evaluate urmatoarele riscuri: arc electric, lucrul în spațiile închise, lucrul nocturn, de contact cu substanțe chimice ce conțin BPC (PBC). Reevaluarea periodică a tuturor riscurilor profesionale este programată pentru lunile noiembrie și decembrie ale anului 2018.

Unul dintre obiectivele întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova este obținerea certificatului de audit AENOR „Empresa Saludable", care atestă adoptarea și implementarea normelor și principiilor în materie de sănătate.

În acest context, s-a reușit procurarea unui defibrilator public automat, care a fost instalat în holul sediul central al companiei. În 2016 a fost realizat un sondaj on-line, dar și pe suport de hârtie în cazul angajaților ce nu dispun de calculator, iar în 2017, în baza rezultatelor obtinute, a fost efectuată evaluarea riscurilor psihosociale. Astfel pentru imbunatatirea climatului laboral din cadrul companiei în anul 2018 este stabilit un Plan de Actiuni care urmează a fi implementat.

Pornind de la ideea că numai prin informare și instruire este posibilă modelarea unui comportament conștient și corect în raport cu securitatea și sănătatea, compania a continuat și în 2017 desfășurarea mai multor campanii interne cu privire la promovarea modului sanatos de viață și prevenirea maladiilor, dintre care menționăm următoarele:

- **aprilie 2017** – campania de prevenire a hipertensiunii arteriale – simptomele, diagnosticul, tratamentul, prevenirea bolilor cardiovasculare;
- **ianuarie, iunie, noiembrie 2017** – campania de donare benevolă a sângelui;
- **octombrie 2017** – difuzarea recomandărilor privind modul sănatos de viață;
- **pe parcursul anului 2017** – informarea personalului despre măsurile de prevenire a gripei, cancerului mamar, daunele fumatului, postura corectă la locul de muncă, pericolul insolației, beneficiile alimentației sănătoase, Ziua mondială a inimii, prevenirea tuberculozei.

Acordând o atenție deosebită instruirii personalului, în anul 2017 au fost realizate cursuri de acordare a primului ajutor în situații de urgență pentru 108 angajați proprii și ai antreprenorilor, iar pentru 33 de angajați ai companiei au fost organizate cursuri de identificare a cauzei rădăcină a accidentelor și definirea informației în sistemul Prosafety.

În perioada 25 - 28 aprilie a avut loc „Săptămâna securității și sănătății", în cadrul careia au fost realizate mai multe acțiuni de comunicare și conștientizare: amplasarea afișelor tematice în toate centrele de muncă, difuzarea comunicatelor interne cu mesajul consilierului delegat al grupului Gas Natural Fenosa și recomandări în domeniul securității, lansarea unui video local privind instalarea și utilizarea defibrilatorului public automat în incinta sediul central al companiei, desfășurarea unei conferințe privind prevenirea bolilor cardiovasculare, susținută de către Eleonora Vataman, doctor habilitat în științe medicale, profesor universitar, șef al departamentului de insuficiență cardiacă la IMSP Institutul de Cardiologie din RM, organizarea unui mic dejun sănătos cu repartizarea pachetelor cu produse alimentare sănătoase tuturor angajaților companiei și altele.

În zilele de 12-16 iunie 2017 a avut loc „Săptămâna securității la trafic", în cadrul căreia, de asemenea, au fost desfășurate acțiuni de comunicare: plasarea afișelor tematice în toate centrele de muncă, expedeirea prin e-mail a comunicatelor interne către toți angajații cu mesajul consilierului delegat, plasarea unui spot video coporativ pe portalul intern al companiei, lansarea celui de-al III-lea concurs internațional de desene realizate de copiii angajaților la tema securității rutiere, repartizarea de parasolare pentru automobile și a broșurilor privind pericolul supraîncălzirii în interiorul automobilului și sfaturi de protecție.

Gas Natural Fenosa în Moldova acordă o deosebită atenție asigurării securității populației în raport cu instalațiile electrice. În acest scop în 2017 pentru al VI-lea an consecutiv compania a desfășurat proiectul „O vacanță în siguranță" în colaborare cu Asociația Obștească „ICAR". În lunile iunie - august 2017 un grup de angajați ai întreprinderii au mers în taberele de vară organizate de AO „ICAR", unde au instruit circa 1200 de copii în materie de securitate electrică. De asemenea, pe lunile de vară ale anului 2017 au fost realizate lecții de securitate electrică în taberele de vară din Republica Moldova, la care au participat circa 600 de copii (Crăsnășeni, Telenești, „Neptun" s. Sărata Nouă, raionul Leova, tabăra din s.Răculești, raionul Criuleni, tabăra „Dumbrava" din raionul Ștefan-Vodă, tabăra „Romanița" din raionul Călărași). Totodată, la fel ca în anii precedeți, Gas Natural Fenosa în Moldova a organizat vizite ale copiilor în diferite subdiviziuni ale întreprinderii: la dispeceratul vechi și cel nou, la oficiul telefonic și cel comercial, prezentându-le și oferindu-le informații adaptate pe categorii de vârste cu privire la securitatea electrică și eficiența energetică.

În ampla activitate de comunicare și informare a personalului în materie de securitate și sănătae în muncă s-a înscris o acțiunea „Ecranul de securitate", un slide informativ despre accidentele care au avut loc, conținând măsuri preventive adoptate, prezentarea lectiilor învățate și a recomandărilor de sănătate. „Ecranul de securitate" s-a activat de fiecare dată la conectarea ecranului calculatorului fiecărui angajat al companiei.

Pentru a trasa principalele directive în domeniul securității și sănătății în muncă, compania a elaborat planul de securitate pentr anul 2017, în care au fost incluse următoarele aspecte:

- dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală pentru defrișarea și tunderea copacilor în zonele de protecție a instalațiilor electrice, dotarea cu echipamente pentru lucrul în spații închise, îmbracaminte și incalțăminte impermeabilă, și alte echipamente;
- implementarea normelor tehnice de securitate și sănătate în muncă;
- instruirea personalului cu privire la securitatea și sanatatea în muncă;
- dotarea centrului de instruire cu echipamente și pregatirea acestuia pentru cursurile de instruire a personalului companiei;
- campanii de sensibilizare și schimbare a comportamentului angajaților în materie de securitate și sănătate.

Fiecare accident, incident sau situație de urgență au fost analizate în detaliu, fiind elaborat un plan de acțiuni corective și preventive, îndeplinirea căruia a constituit un obiectiv al ședințelor periodice la tema securității și sănătății, conduse de către country manager. Pentru aceste cazuri la nivel corporativ au fost elaborate materialele, numite „Notă informativă" și „Lecție învățată", care ulterior au fost difuzate angajaților întreprinderii, companiilor antreprenoare, precum și la nivel de Grup. Adițional la informația recepționată local, toți angajații grupului au primit săptămânal e-mail-uri intitulate „Contact de securitate" sau „Lecție învățată", despre diverse cazuri de accidentare sau incidente înregistrare, ce au inclus sfaturi pentru evitarea acestor situații pe viitor.

Gestionare centralizată, integrată și eficientă a aspectelor de securitate și sănătate

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

Acesta dispune de o serie de module, destinate evidenței informației și obținerii rapoartelor pentru o diversă gamă de aspecte de securitate. Iată unele dintre ele:

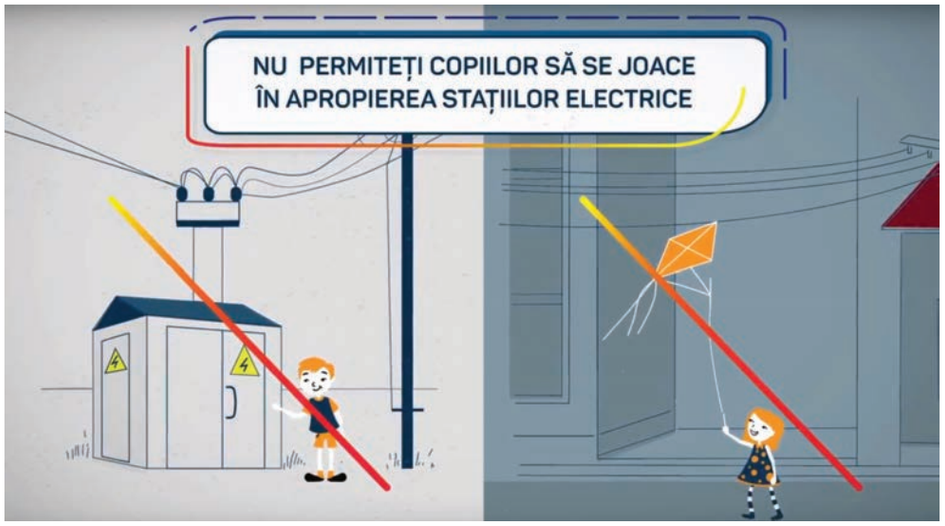
1	Accidente și incidente	Destinat înregistrării tuturor accidentelor și incidentelor produse cu angajații companiei, cu angajații antreprenorilor și cu persoanele terțe în instalațiile companiei noastre. Notificarea oricărui accident sau incident, investigarea, definirea planului de actiuni și urmărirea executării acestuia.
2	Observațiile preventive de securitate (OPS)	Gestionează observațiile preventive de securitate, realizate de către angajații companiei în teren sau oficiu. În anul 2017 observatiile preventive de securitate au fost concepute în conformitate cu norma tehnică „NT.00032.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: observații preventive de securitate". În anul 2017 au fost realizate 156 de vizite OPS.
3	Inspectările documentate de securitate (IDS)	Inspectările documentate de securitate se înregistrează în acest modul. În cazul detectării neconformităților la realizarea inspectării, acestea se înregistrează la definirea inspectării IDS în sistem. Inspectarile documentate de securitate au fost realizate în conformitate cu norma tehnică „NT.00034.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: gestiunea lucrărilor antreprenorilor". În anul 2017 au fost realizate 1.062 de inspectari IDS.
4	Toleranta „zero".	Înregistrează devierile de la normele de securitate, fie în teren sau în oficiu. Înregistrarea devierilor a fost efectuată în conformitate cu norma tehnică „NT.00041.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: toleranta „zero". În anul 2017 au fost inregistrate și soluționate 6 devieri de la principiul toleranței „zero".
5	Reuniuni periodice de securitate și sănătate	Pentru orice accident relevant înregistrat în cadrul companiei sau a Grupului s-a practicat așa-numita „pauză de securitate". Fiecare dintre angajații companiei a participat la pauza de securitate anunțată. De asemenea, în modulul „reuniuni periodice de securitate și sănătate" au fost înregistrate ședințele comitetelor de administrare de securitate și sănătate în muncă, comunicarea normelor tehnice de securitate, ședințele periodice de securitate și sănătate. Ultimele au fost derulate în conformitate cu norma tehnică „NT.00056.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: reuniuni periodice de securitate și sănătate". În anul 2017 au fost inregistrate 11 sedinte ale Comitetului de administrare a securitatii si sanatatii in muncă, 218 pauze de securitate, 25 de comunicări a normelor de securitate, 5.735 de ședințe periodice de securitate și sănătate în munca.
6	Managementul antreprenorilor	Toate activitățile de securitate realizate cu antreprenorii au fost înregistrate în acest modul, fiind definite toate întrunirile cu antreprenorii de nivelurile 1-4. Acestea au fost realizate în conformitate cu normele tehnice „NT.00034.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: gestiunea lucrărilor antreprenorilor" și „NT.00051.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: orientarea și informarea societăților prestatoare de servicii". În 2017 au fost realizate 69 de asemenea întruniri.
7	Sancțiuni	Definește sancțiunile aplicate antreprenorilor pentru neconformitățile depistate în lucrările acestora în 2017 de către inspectorii companiei.
8	Constatare	Modulul este destinat pentru înregistrarea neconformităților depistate în cadrul sistemului integrat de management al calității, mediului înconjurător, securității și sănătății ocupaționale.
9	Plan de acțiuni personale (PAP)	PAP (). Fiecare lider din companie (angajat, ce are în subordine personal propriu sau gestionează pe cel al antreprenorilor) are obligațiunea să-și definească trei acțiuni personale pentru a promova securitatea și sănătatea în cadrul companiei. Pentru acest modul a fost aplicată norma tehnică „NT.00033.GN-SP.ESS-RO - Standardul pentru securitate și sănătate: planul de acțiuni personale".
10	Rapoarte	Prezintă o serie de rapoarte pentru diferite module ale sistemului;
11	Tablou de comandă	Prezintă rapoarte sintetizate și integrate pentru toată informația gestionată în sistem.
12	Audit	La definirea înregistrărilor în sistemul „Prosafety", se definesc, după caz, acțiuni corective și preventive pentru rezolvarea neconformităților și abaterilor identificate. În 2017 în sistemul „Prosafety" a fost implementat un nou modul destinat auditului. Acesta întrunește activitățile de planificare, gestionare, desfășurare și repetare a auditului în cadrul sistemului integrat de management al calității, mediului înconjurător, securității și sănătății ocupaționale.

Cu titlul de măsuri preventive pentru accidentele produse în cadrul companiei și în calitate de „lecții învățate", pe parcursul anului 2017 au fost realizate următoarele spoturi video:

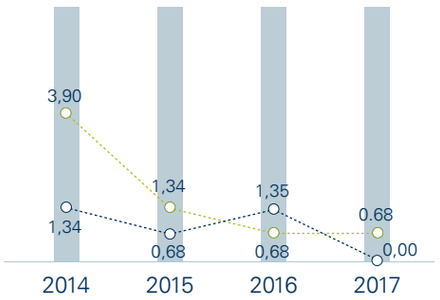
- „Instalarea și utilizarea defibrilatorului public automat în incinta sediul central al companiei";
- „Utlizarea echipamentului de protecție în timpul desfășurării lucrărilor la înălțime";
- „Procedura de coborâre a victmei de pe pilonul LEA";
- „Importanța respectării regulilor de securitate în condiții meteo extrem de dificile";
- „Stop accidentelor rutiere. Viața are prioritate".
- „Recomandări în caz de ruptură de conductor în liniile electrice aeriene".

Aceste spoturi video au fost prezentate în cadrul zilelor tehnicii securității, a meselor de securitate și calitate, la ședințele periodice de securitate și sănătate.

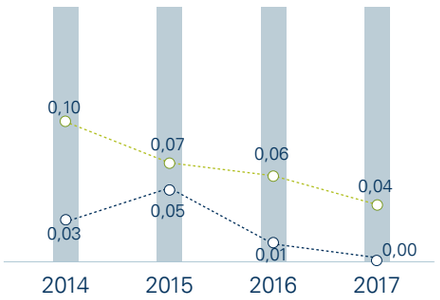
Datorită măsurilor întreprinse în ultimii ani în scopul asigurării securității și sănătății în muncă a angajaților, compania a reușit să reducă numarul de accidente de muncă cu afectarea personalului propriu și cel al antreprenorilor, în 2017 înregistrându-se o evoluție pozitivă a indicatorilor de accidentare.



Indiciu de frecvență

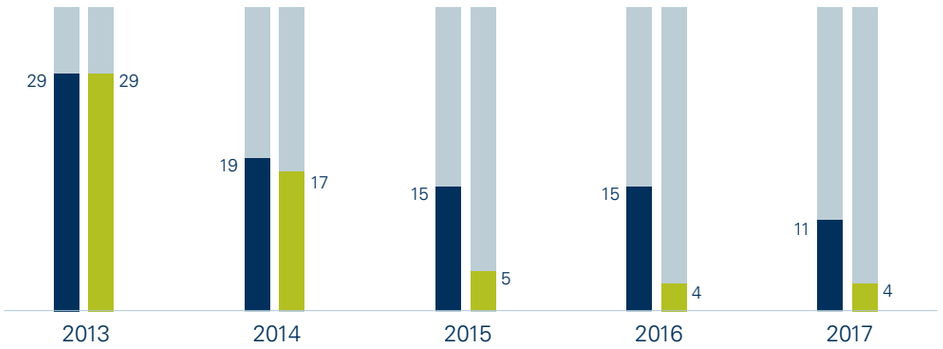


Indiciu de gravitate



Obiectiv. Real.

Dinamica accidentelor de muncă (personal propriu + antreprenori)



Total accidente. În muncă, cu certificat medical

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Lanț de distribuție responsabil

Proceduri și acte normative. Pag. 103

Structura procurărilor de energie electrică. Pag. 104

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

Angajamente:

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

Proceduri și acte normative

Activitatea în 2017 a Direcției „Achizitii, prevenirea riscurilor si gestiunea imobiliara" a fost realizată în conformitate cu procedurile în vigoare, aprobate la nivel de grup, pentru a asigura întreprinderea cu materiale conform planului de achiziție aprobat, iar serviciul „Calitatea produselor" (CAP) a asigurat corespunzător analiza calitatății serviciilor prestate de runizori și a produselor omologabile. Conceptul de „produs omologabil" este definit în anexele unei procedurii în vigoare.

Etapa inițială de înregistrare a furnizorilor este evaluarea inițială. Furnizorul completează chestionarul de evaluare inițială și declarația de eligibilitate, iar ulterior se analizează calificarea sa pentru a furniza bunuri, servicii sau lucrări, în afară de aceasta, se analizează elementele economico-financiare, resursele tehnice și umane, aptitudinea tehnică, precum și aspectele legale și de reputație corporativa.

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

Pe lângă procesul de omologare, „Calitatea furnizorilor" realizează periodic recepția mărfii la depozitul Gas Natural Fenosa și în laboratorul fabricii, realizând testările solicitate în specificația de omologare.

În anul 2017 a fost utilizată platforma on-line pentru gestionarea achizițiilor „Bravo Solution". Aceasta a fost utilizată pentru toate achizițiile de bunuri și servicii mai mari de 200 de mii de lei, fără TVA, și achizițiile de de lucrări mai mari de 300 de mii de lei, fără TVA, ajustându-se valorilor indicate și pentru care este obligatorie respectarea prevederilor „Regulamentului cu privire la procedurile de achiziție", aprobat de ANRE. Platforma exclude necesitatea de a recepționa ofertele în plic din partea participanților la concursuri, exclude elaborarea și gestionarea documentelor pe hârtie, ofertele recepționându-se on-line. De asemenea, platforma oferă o evidență strictă a sincronizării deschiderii automate a ofertelor tuturor participanților la concurs, în ziua și ora indicată la crearea procesului înainte de lansarea concursului, ceea ce permite maximizarea transparenței tuturor proceselor.

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

Pe parcursul anului 2017 a fost stabilit un indicator de pondere a achizițiilor de la furnizorii neomologați, raportate la totalul de achiziții de bunuri, servicii și lucrări omologabile (%), valoarea acesteia fiind de <0,1%. Astfel 99,9% din achizițiile de bunuri, servicii și lucrări din subfamiliile omologabile trebuie să fie realizate de la furnizorii omologați. Acest obiectiv a fost îndeplinit în totalitate.

Ca rezultat a elaborării și aprobării specificațiilor de omologare pentru servicii, pe parcursul anului 2017 au fost inițiate 142 de evaluări documentare de furnizori de servicii și lucrări, iar pentru bunuri au fost inițiate 14 evaluări. De asemenea, anul 2017 a fost însoțit de o suspendare de omologare a furnizorului de servicii cu contract valabil. La depozitul Gas Natural Fenosa au fost realizate 83 de recepții tehnice.

O altă sarcină a calității furnizorilor este evaluarea performanțelor furnizorilor de servicii. Satisfacția clientului intern față de furnizorii de servicii, analizând cei 5 indicatori, având o medie de 69,92% pentru anul 2017.

Pentru anul 2017 a fost planificată achiziția bunurilor, serviciilor și lucrărilor în valoare totală de 18.05 milioane de euro și un calcul al economiilor ce prevede o negociere a prețurilor cu 2.2% față de prețurile anului anterior, luându-se în calcul și indicii de revizuire a prețurilor. Menționăm că economiile totale obținute în 2017 constituie 3.7% înregistrând un nivel al economiilor cu 70% mai mare decât cel planificat. Cele mai importante achiziții pe parcursul anului 2017 au fost: achiziția pilonilor SV, a construcțiilor metalice, a cablurilor, prestarea lucrărilor de renovare, dezvoltare si întreținere a liniilor tensiune medie și joasă și altele.

De asemenea, cu o periodicitate de 2 ori pe an pe parcursul anului 2017 a fost evaluată satisfacția clientului intern față de activitatea Departamentului „Achiziții, logistică și calitatea furnizorilor", valoarea indicatorului majorându-se de la 66.67% în prima jumătate a anului 2017 la 100% în a doua jumătate, grație acțiunilor de îmbunătățire întreprinse cu promptitudine.

Structura procurărilor de energie electrică

Compania Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. în calitate de furnizor de energie electrică la tarife reglementate a aplciat în 2017 principiul procurării obligatorii a energiei electrice de la centralele electrice eligibile care produc din surse regenerabile de energie și a energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane, precum și principiul dispecerizării prioritare a centralelor electrice eligibile care produc din surse regenerabile de energie și a centralelor electrice de termoficare urbane.

Astfel, compania a procurat energie electrică de la patru furnizori/producători mari-principali reglementați prin lege, aceștia fiind „Termoelectrica" S.A. (fondată la 16.06.2015 prin comasarea „CET-1" S.A. și „CET-2" S.A.), „CET Nord" S.A., Î.S.„NHE Costesti" și de la furnizorul nereglementat „Energocom" S.A..

În conformitate cu prevederile „Legii nr.107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică" producătorii locali reglementați au prioritate la semnarea contractelor. Totodată, numărul producătorilor din surse regenerabile de energie a crescut în anul 2017 până la 32, în creștere aproximativ cu 45% față de anul precedent.

Lista furnizorilor principali de energie electrică

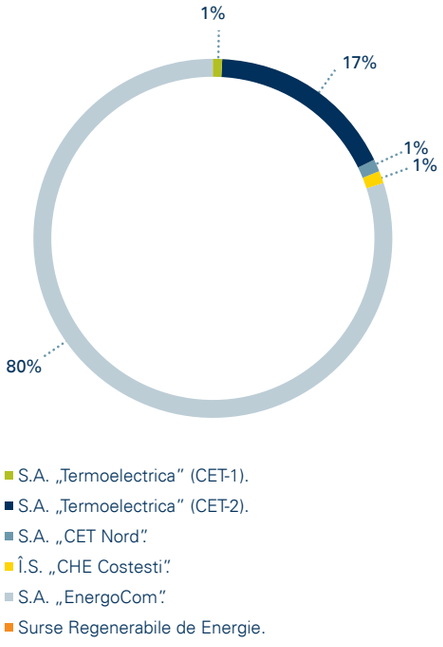
Furnizor	Categorie	Localitate
S.A. „Termoelectrica" (CET-1)	Producător	Chișinău
S.A. „Termoelectrica" (CET-2)	Producător	Chișinău
S.A. „CET Nord"	Producător	Bălți
Î.S. „CHE Costești"	Producător	Costești
S.A. „EnergoCom"	Furnizor angro	Chișinău

Compania Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a procurat energie electrică din surse regenerabile de energie în valoare de 4,5 milioane kWh, ceea ce consituie 0,17% din totalul de energie procurată în anul 2017.

Producătorii locali asigură de la 2% până la 42% (în dependență de anotimp) din necesarul lunar de energie electrică.

Față de anul 2015 procurările au crescut în 2017 cu 19,9 milioane kWh. Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a procurat energie electrică în proporție de 20,2% de la producătorii autohtoni reglementați, iar diferența de 79,8% a fsot achiziționată de la furnizorul nereglementat „Energocom"S.A.

Procurările de energie electrică de către Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" SRL în perioada de 01.01.- 31.12.2017



Achiziții de energie pe furnizori/producători.

Furnizor	2016 (mil kWh)	2016 (%)	2017 (mil kWh)	2017 (%)
S.A. „Termoelectrica" (CET-1)	25,2	0,94%	17,4	0,64%
S.A. „Termoelectrica" (CET-2)	456,3	17,00%	454,4	16,80%
S.A. „CET Nord"	41,2	1,53%	36,9	1,37%
Î.S. „CHE Costesti"	26,8	1,00%	32,6	1,21%
S.A. „Energocom"	2.133,10	79,46%	2158,5	79,82%
Surse regenerabile de energie	1,8	0,07%	4,5	0,17%
Total	**2.684,40**	**100,00%**	**2704,4**	**100,00%**

Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali

Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul anului 2017 de către Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a constituit 799.713 consumatori, cu 7.463 mai mulți față de aceeași perioadă a anului precedent.

Ponderea consumatorilor casnici la 31 decembrie 2017 a fost de 96,5%, cu un consum de 1.149,97 milioane kWh, ceea ce constituie 42,5% din energia electrică facturată în anul respectiv.

Ponderea în 2017 a consumatorilor noncasnici a fost de 3,5%, cu un consum de 1.554,37 milioane kWh, ceea ce a constituit 57,47% din totalul cantității de energie electrică facturată consumatorilor finali.

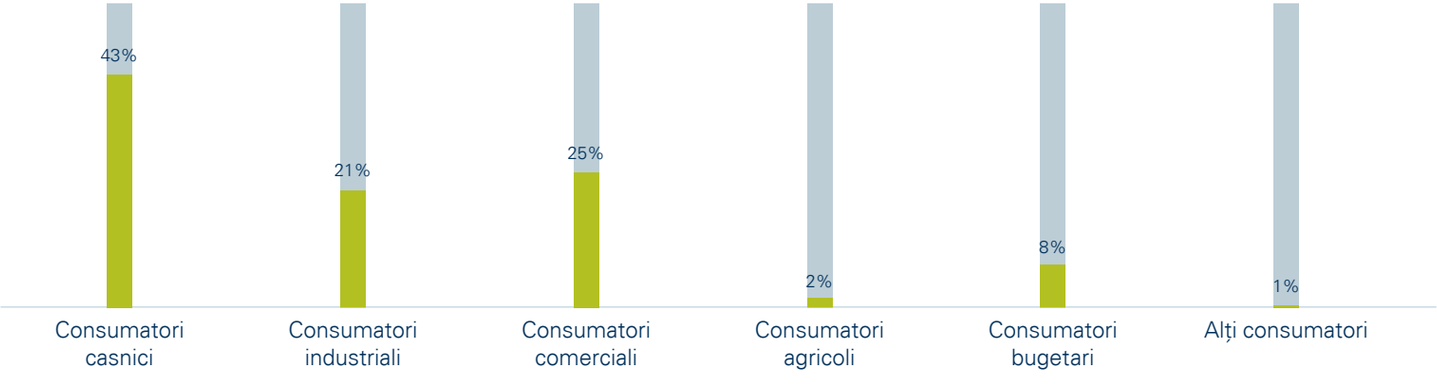
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfîrșitul perioadei

	2016	2017	Indicator de crestere, %
Numărul consumatorilor casnici deserviți la sfârșitul perioadei	765.204	771.889	0,87%
Numărul consumatorilor noncasnici deserviți la sfârșitul perioadei	27.046	27.824	2,88%
Total consumatori	**792.250**	**799.713**	**0,94%**

Cantitatea de energie electrică facturată consumatorilor finali, mil. kWh

	2016	%, 2016	2017	%, 2017
Consumatori casnici	1.147,25	43%	1.149,98	43%
Consumatori noncasnici conectați la 110-35 kV	31,90	1%	88,02	3%
Consumatori noncasnici conectați la 6-10kV	792,11	30%	755,38	28%
Consumatori noncasnici conectați la 0,4 kV	713,08	27%	710,97	26%
Total, mil. kWh	**2.684,35**	**100%**	**2.704,36**	**100%**

Vânzările de energie electrică consumatorilor de către Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" SRL în perioada de 01.01.- 31.12.2017



Raport de responsabilitate corporativă 2017

Angajament social

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

Angajamente

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

Mizăm continuu și constant pe securitate și siguranță, eficiență energetică și protecția mediului

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.

În 2017 Gas Natural Fenosa în Moldova a continuat proiectele inițiate în 2016 sau în anii anterior, precum și a derulat unele noi, mizând în continuare pe direcțiile inspirate din angajamentele asumate în textul Politicii de responsabilitate social corporativă, mereu în coerență cu strategia corporativă a companiei.

La fel ca în anii anteriori, compania a continuat să investească în proiecte ce au avut ca scop să asigure acțiuni pentru comunitate și cu implicarea comunității. Și în 2017 acestea s-au axat, în principal, pe încurajarea și sprijinirea inițiativelor de securitate și siguranță, eficiență energetică și protecția mediului înconjurător.

Au continuat, de asemenea, colaborările punctuale în domeniul academic și instituțional, lansate chiar de cele două întreprinderi al Gas Natural Fenosa în Moldova (Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. și Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L.). Totodată, compania a fost deschisă la solicitările unor reprezentanți ale diverselor entități ce activează în țara noastră.

O astfel de abordare a permis companiei să mențină un dialog activ pentru a corespunde nevoilor tuturor grupurilor de interes și pentru a respectă angajamentele asumate voluntar de către grup, ceea ce a presupus ajustarea continuă a activităților menționate la bugetele aprobate în acest sens. La fel, derularea de activități și proiecte a avut loc în concordanță cu prioritățile identificate prin prisma angajamentelor, a valorilor companiei și a angajamentelor politicii de RSC. În aceeași ordine de idei, acțiunile desfășurate în comun cu alte entități au armonizat cu valorile și angajamentele de responsabilitate socială ale Gas Natural Fenosa în Moldova.

Contribuția Gas Natural Fenosa în Moldova în plan social a fost recunoscută la 16 iunie 2017, când cele două întreprinderi, Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. și Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L, au obținut în cadrul Galei Businessului Moldovenesc, ediția 2017, organizată de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova în parteneriat cu Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, reconfirmarea prestigiului și a performanței mărcii sale cu decernarea Mercuriului de Aur al concursului la nominația „Marca comercială a anului 2016" la categoria „Produse și servicii în domeniul energeticii și construcțiilor", nominația „Responsabilă Social" și prestigioasa calificare de „Diplomant" în cadrul Concursului pentru realizări în domeniul calității 2016" pentru implementarea standardelor în domeniul managementului calității.

De asemenea, Gas Natural Fenosa în Moldova a realizat pentru al cincilea an consecutiv un raport local de responsabilitate socială corporativă, oferind publicului informații cu privire la practicile responsabile adoptate și implementate în anul 2016 de către cele două întreprinderi ale sale. Documentul este în limba română, independent de cel al grupului, ce apare anual în limba spaniolă.

Elaborat în corespundere cu cerințele standardului internațional GRI G4, inclusiv cu Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, raportul pentru anul 2016 conține informații relevante pentru grupurile sale de interes despre activitatea celor două întreprinderi în domeniile economic, de mediu și social, precum și în management, acestea fiind descrise în conformitate cu indicatorii prestabiliți de Global Reporting Initiative (GRI).

Veridicitatea informațiilor conținute în raport derivă din politicile și procedurile incluse în sistemele de control intern ale Gas Natural Fenosa și ale întreprinderilor 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, această asigurare fiind 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.

Ulterior, raportul a fost expediat la Global Reporting Initiative (GRI) și în septembrie 2017 întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova au obținut eticheta de materialitate a GRI. Aceasta confirmă verificarea informațiilor pentru anul de raportare sub aspectul confirmării includerii în raport a tuturor secțiunilor referitoare la analiza de materialitate.

Raportul de RSC pentru anul 2016 al Gas Natural Fenosa în Moldova poate fi consultat pe pagina web a companiei, la secțiunea Responsabilitate Socială Corporativă. În conformitate cu practica GRI raportul de RSC pentru anul 2017 urmează să fie elaborat și publicat în 2018.

Gas Natural Fenosa Furnizare Energie a participat la ediția a XXI-a a expoziției internaționale „Moldenergy”

Gas Natural Fenosa Furnizare Enegir a participat în 2107 pentru al patrulea an consecutiv la expoziția internațională specializată de tehnologii de conservare a energiei, instalații termice și de alimentare cu gaze, echipamente de condiționare a aerului „Moldenergy” ediția a XXI-a, inaugurarea căreia a avut loc la 22 martie la Centrul Internațional de Expoziții „Moldexpo”.

La ediția din 2017 a expoziției 75 de companii din cinci țări au expus diverse utilaje termoenergetice, echipamente și tehnologii de producere a energiei electrice ecologice, de conservare a energiei, instalații termice și de alimentare cu gaze, echipamente de condiționare a aerului, cabluri și conductori, sisteme și corpuri de iluminat, contoare electrice, diverse programe pentru gestionarea de la distanță a elementelor casei inteligente și a optimizării activităților multor instalații electrocasnice.

Red Union Fenosa a semnat un Acord de colaborare în domeniul eficienței energetice cu Fondul pentru Eficiență Energetică

La 10 noiembrie 2017 Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a semnat un Acord de colaborare în domeniul eficienței energetice cu Fondul pentru Eficiență Energetică (FEE), entitatea responsabilă de gestionarea proiectelor în acest domeniu în țară.

Red Union Fenosa s-a angajat să colaboreze pentru implementarea proiectelor comune în domeniul eficienței energetice, de iluminare stradală, precum și alte surse de energie regenerabilă, care contribuie la reducerea consumului de energie și a emisiilor de gaze poluante sau cu efect de seră.

FEE este, sub egida statului, cea mai importantă instituție care va promova, finanța și implementa măsuri de eficiență energetică de calitate, ceea ce va servi drept garant pentru securitatea și eficiența energetică, precum și va crea premise pentru costuri mai mici la serviciile prestate consumatorilor din țara noastră.

Părțile vor colabora în proiecte educaționale comune la nivel național de promovare a eficienței energetice, de stimulare și încurajare a populației în vederea utilizării responsabile și eficiente a energiei electrice, vor promova securitatea electrică și cultura de prevenire prin intermediul acțiunilor și proiectelor comune de conștientizare, care să garanteze securitatea și sănătatea persoanelor.

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

Pornind de la ideea că numai prin informare și instruire este posibilă modelarea unui comportament conștient și corect în raport cu instalațiile electrice, Gas Natural Fenosa în Moldova dedică efort pentru educarea copiilor, considerând activități foarte utile, ele prevenind și garantând securitatea și sănătatea persoanelor.

„O vacanță în siguranță"– colaborare pentru siguranța copiilor

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

Documentul cadru prevede, între altele, crearea precedentelor de bune practici în realizarea parteneriatului societății civile, a domeniului educațional și a sectorului privat cu scopul promovării valorilor general-umane și culturale ca o condiție a dezvoltării armonioase într-un mediu sigur a copiilor.

Proiectul „O vacanță în siguranță" are deja 6 ani de viață, timp în care au fost instruiți peste 8.000 de elevi și participanți ai taberelor de vară ALTAIR. Cursurile sunt realizate de către o echipă de traineri ai companiei Gas Natural Fenosa în Moldova și profesorii instruiți din rândul membrilor AO ICAR prin intermediul materialelor didactice teoretice (prezentări, pliante, filme educative, concursuri), precum și prin simulări de situații adaptate în funcție de vârsta copiilor. În 2017 proiectul a cuprins circa 1200 de copii.

Securitatea electrică reprezintă o prioritate constantă pentru companie, atât în ceea ce privește angajații săi, cât și populația.

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

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

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

Recomandările specialiștilor privind securitatea electrică au vizat atât spațiile locuințelor și exploatarea aparatelor electrocasnice, cât și rețelele electrice și instalațiile de distribuție ale companiei, aflate în locuri publice.

O atenție aparte a fost acordată în acest sens necesității adoptării unui comportament preventiv, care constă în evitarea apropierii de către persoane de instalațiile electrice în special în condiții de intemperie, neimplicarea sub nicio formă în activități sau jocuri ale copiilor în apropierea lor, marcarea locului depistării unor conductoare suspecte, aflate la sol în apropierea rețelelor electrice și informarea întreprinderii despre aceasta, pentru luarea măsurilor.

Expunerea materialelor a fost ajustată la nivelul de instruire generală a audienței, fiind utilizate materiale video și prezentări tematice. Orele de securitate electrică au avut loc 5 tabere de vară pentru elevi, amplasate în teritoriul deservit de companie, și la ele au asistat peste 600 de copii de la 7-16 ani.

Excursii la întreprindere

Excursiile pentru grupuri de elevi și studenți de la diverse instituții de învățământ din capitală, dar și din țară sunt deja o formă practicată de mai mulți ani la întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova.

În cadrul acestor întâlniri participanții cunosc activitatea mai multor departamente la acre le este permis accesul, dar mai află și cum să se protejeze și să fie în siguranță zi de zi atunci când se folosește de electrocasnice sau în afara acesteia, fiind în preajma instalațiilor electrice.

În 2017 întreprinderea a organizat 10 astfel de excursii la car au participat peste 300 de elevi, studenți și profesori.

Concursuri de securitate electrică pe rețeaua socială Facebook

Din 2014 Gas Natural Fenosa în Moldova dispune de profil pe rețeaua de socializare Facebook. Actualizările se fac conform unei liste de teme aprobate, acestea referindu-se prioritar la promovarea activității de bază a întreprinderilor sale: cea de distribuție a energiei electrice și de comercializare a acesteia și livrare până la consumatorul final. Aceasta presupune elaborarea și postarea unor actualizări cu privire la activitatea zilnică a întreprinderii, lucrările și investițiile realizate, informarea clienților despre orarul de întreruperi programate, promovarea serviciilor oferite și, la necesitate și la solicitarea utilizatorilor de FB, clienți ai companiei, analiza și soluționarea unor aspecte indicate de aceștia, fie legate de distribuție, fie cu referire la activitatea comercială. Totodată, planificările lunare includ actualizări și mesaje cu privire la securitatea electrică, eficiența energetică, protecția mediului înconjurător și promovarea activităților sociale ale companiei.

Prezența pe rețele sociale îi permite companiei să interacționeze cu clienții săi inclusiv prin acest format, care se constată că este preferat tot mai mult de o bună parte din clienți. Una din formele de interacțiune foarte apreciată de folow-erii paginii sunt concursurile. În contextul derulării campaniei de securitate și sănătate, în 2017 pe rețeaua de socializare Facebook au fost organizate două concursuri la tema securității electrice: în septembrie, dedicat cu prioritate copiilor, și în decembrie, ediția fiind axată pe regulile de securitate electrică în perioada sărbătorilor de iarnă. Câștigătorii, câte cinci în fiecare ediție, au fost identificați cu ajutorul platformei www.random.org. La ambele ediții au participat circa 350 de utilizatori de FB.

Eficiența energetică

Ora Pământului

În 2017 compania a continuat să deruleze activități dedicate evenimentului internațional „Ora Pământului". Ajuns la a 10-a ediție, evenimentul a avut ca scop sensibilizarea consumatorilor de energie electrică față de preocuparea pentru viitorul planetei pus în pericol de volumele în creștere de dioxid de carbon, emise în atmosferă la producerea energiei electrice.

Activând în sectorul energetic al țării, compania încă din 2009 aprobă anual și derulează un plan de activități, axat în principal pe informarea populației cu privire la eveniment, scopul acestora fiind de a motiva cât mai multe persoane să adere și să participe personal prin deconectarea în ziua respectivă timp de o oră a luminii sau a aparatelor electrocasnice neesențiale. Ulterior evenimentului, la fel ca în fiecare an de când a aderat la „Ora Pământului", compania analizează curba consumului înregistrat în ora când se așteaptă ca o mare parte a populației, dar și instituțiile de stat, unitățile economice, să își reducă la minim, în mod voluntar, consumul de energie electrică.

Pe spatele facturilor pentru electricitate emise în perioada 6-25 martie a fot plasat un mesaj cu privire la „Ora Pământului" și importanța aderării voluntare și dezinteresate la această inițiativă mondială.

De asemenea, în zilele premergătoare evenimentului elevi de la diverse instituții de învățământ preuniversitar, vizitează sediul companiei pentru a-i cunoaște activitatea și pentru a participa la o discuție despre ce pot face persoanele care doresc să adere la eveniment și care sunt cele mai importante deprinderi de zi cu zi, ce ar conduce la reducerea consumului de energie electrică în fiecare familie pe o durată mai îndelungată decât o oră, așa cum prevede „Ora Pământului". În 2017 au avut loc două vizite la care au a participat 54 de copii și profesori.

Protecția mediului înconjurător

Ajutor pentru Grădina Botanică

La 19 mai, treizeci de angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova, alături partenerii de la Centrul Național de Mediu și voluntarii din Rețeaua Tinerilor Ecologiști, au participat la îndepărtarea consecințelor intemperiei de la finele lunii aprilie.

Echipa GNF a contribuit astfel la curățirea unei suprafețe totale de circa 4000 m^2 și a depozitat în locuri accesibile pentru transportul de evacuare cam 10 tone de crengi și bușteni.

Voluntariat pentru protejarea naturii

La 10 noiembrie un grup de 16 angajați ai celor două întreprinderi ale Gas Natural Fenosa în Moldova s-au alăturat celor peste 260 de voluntari de la alte companii și elevi de la licee pentru a planta puieți de salcie de-a lungul malului râului Răut în apropierea orașului Orhei în scopul consolidării lui împotriva eroziunii și creării unei fâșii verzi de protecție a bazinului acvatic.

Acțiunea a fost coordonată de Centrul Național de Mediu, fiind realizată în cadrul proiectului „Creșterea capacităților grupurilor țintă pentru implementarea managementului integrat al resurselor de apă în Republica Moldova în bazinul râului Răut", realizat grație suportului Agenției de Dezvoltare a Austriei.

Efortul voluntar colectiv s-a soldat cu plantarea a peste 2.000 de puieți de salcie.

Înverzim capitala

O altă echipă de 8 angajați și membri ai familiilor lor a participat la 18 noiembrie la acțiunea lansată de verde.md de înverzire a Grădinii publice Ștefan cel Mare și a parcului Catedralei din Chișinău.

În acest scop întreprinderile grupului Gas Natural Fenosa în Moldova au achiziționat și au plantat 26 de copaci de specii rare: mesteacăn, molid, pin negru austriac și pin montan.

Sănătate și securitate: promovăm modul sănătos de viață

Open Media

Din 2008 echipa de fotbal a companiei beneficiază, în baza unui contract cu Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport din Moldova, de posibilitatea de a se antrena în sala de sport a acestei instituții.

Antrenamentele se desfășoară săptămânal, iar în 2017 echipa s-a clasat pe locul trei la turneul organizat de Hidrocentrala Moldovenească de la Cuciurgan (MGRĂS). Echipa mai participă anual la competiția Open Media, organizată de Asociația Jurnaliștilor din RM.

Ciclism

Tot la capitolul susținerii parteneriatelor ce derulează activități sportive compania a acordat un suport financiar pentru acoperirea parțială a costurilor de confecționare a douăzeci de costume pentru ciclişti, membri ai Asociației obștești Clubul sportiv de ciclism „Mountain Bike" din Moldova, și pentru organizarea si petrecerea competițiilor sportive, conform calendarului stabilit pentru 2017. La unele ediții ale acestor competiții au participat și angajați ai celor două întreprinderi ale GNF, care practică ciclismul.

Underland

În cadrul unui contract tripartit cu Agenția Turismului a Republicii Moldova și SC „Business-TV Media"SRL , Î.C.S. Red union Fenosa S.A. a acordat un suport financiar

în vederea derulării de către aeștia la 18 februarie 2017, pe teritoriul Complexului Subteran „Cricova", a Festivalul Internațional al Vinului și Muzicii Stradale „Underland".

Cricova Wine Run 2017

La 29 ianuarie trei angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova au participat, cu susținerea companieie, la cea de-a doua cursă oficială de alergare prin galeriile vinicole de la Cricova (http://winerun.md/). Alexandru Danilov, manager pentru gestiunea tehnică a sistemei de distributie, s-a clasat al treilea printre bărbați la cursa de 10 km și a urcat pe podiumul învingătorilor.

La cursa Cricova Wine Run 2017 au participat 300 de sportivi amatori și profesioniști din 18 țări. Gas Natural Fenosa în Moldova și-a susținut cei trei angajați prin achitarea taxei de participare la cursă.

Sănătatea are prioritate

În 2017 a continuat șirul unor multiple acțiuni prevăzute în proiectul corporativ de Sănătate, care cuprinde mai multe aspecte cu impact asupra modului de viață și a stării de sănătate, scopul general al acestora fiind de a promova continuu cunoștințe și recomandări practice ce ar ajuta persoanele să cunoască, să conștientizeze și să adopte deprinderi sănătoase pentru o viață mai fericită și mai lungă.

O campanie internă pentru încurajarea consumului zilnic de fructe a fost derulată de echipa comună a Serviciului sănătate în muncă și a Departamentului Relații Externe și Comunicare în dimineața zilei de 11 noiembrie la toate sediile din Moldova ale celor două întreprinderi ale Gas Natural Fenosa. Angajații, dar și clienții, au fost serviți cu mere la intrare în oficiile administrative și cele comerciale.

Anterior acesteia, în luna aprilie, în cadrul săptămânii corporative de sănătate și securitate au fost distribuite dejunuri sănătoase tuturor angajaților, acțiunea fiind însoțită și de recomandări cu privire la o alimentație sănătoasă întru evitarea mai multor maladii, cauzate de necunoașterea sau nerespectarea acestora.

Săptămâna siguranței rutiere

În contextul Zilei mondiale a siguranței rutiere, marcată pe 10 iunie, Gas Natural Fenosa în Moldova a desfășurat mai multe acțiuni din Planul „Angajament privind Sănătatea și Securitatea". Pe parcursul acestei săptămâni, cu scopul reamintirii principalelor reguli la trafic atât pentru șoferi, cât și pietoni au fost distribuite afișe și materiale informative în toate centrele de muncă. Fiecare angajat a primit câte un parasolar pentru a-și proteja vehicolul, mai ales, pe timp canicular și a fost lansat cel de-al III-lea Concurs Internațional de Desene pentru copiii angajaților, tema acestei ediții fiind securitatea la trafic. De asemenea, la 15 iunie, a avut loc un curs formativ pentru toți angajații realizat de partenerii de la Automobil Club din Moldova (ACM).

Susținem asigurarea obiectivului de asigurare a securității transfuzionale naționale

O echipă 21 de angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova a răspuns la apelul Centrului Național de Transfuzie a Sângelui și a donat sânge în mod voluntar și fără remunerare. Compania susține Centrul în această activitate, acesta promovând la nivel național donarea de sânge voluntară și neremunerată, ca un obiectiv de asigurare a securității transfuzionale, componentă a securității publice, obiectivul scontat fiind schimbarea atitudinii comunității față de donarea sângelui, abordându-l ca un act civil de valoare.

Participăm la colectarea de fonduri pentru utilaj medical

Compania a făcut o donație pentru organizarea concertului simfonic de caritate la data de 23 martie 2017 în incinta Muzeului Național de Artă al Moldovei, cu scopul colectării resurselor financiare unui gastroscop în cadrul Secției de Endoscopie al Centrului Mamei și Copilului.

Academic

Spargem stereotipurile: cine a zis că doar băieții pot deveni ingineri?

La 3 martie la sediul Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. a avut loc ziua ușilor deschise sub aspectul „gender balance" și orientare profesională.

Evenimentul s-a derulat cu genericul „Spargem stereotipurile: cine a zis că doar băieții pot deveni ingineri?", fiind rodul colaborării Gas Natural Fenosa în Moldova și Agenției de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ), și la el au participat aproximativ 30 de eleve din ciclul gimnazial la LT „M.Kogălniceanu" din capitală.

Elevele au avut ocazia să observe și să se documenteze pe viu că femeile au toate șansele să se realizeze ca profesioniști, indiferent de domeniul pentru care optează, deoarece performanța nu are gen, ea poate fi atinsă de fiecare prin efort și dedicație.

Susținem parteneriatul academic moldo-spaniol

Prima reuniune academică bilaterală organizată de Academia de Studii Economice din Moldova și Academia Regală de Economie și Finanțe din Barcelona, Spania a avut loc la 25 mai la Chișinău într-un cadrul oficial, cu participarea la cel mai înalt nivel a celor două instituții de cercetări economice și financiare, a Președintelui Parlamentului Republicii Moldova, Andrian Candu și Minstrului Economiei al Republicii Moldova, Octavian Calmîc.

Evenimentul a avut obiectivul de a stabili o amplă colaborare între cele două academii de profil economic din Moldova și Spania în contextul impulsionării integrării țării noastre în spațiul științific european.

Gas Natural Fenosa în Moldova în calitate de subdiviziune a Grupui energetic integrat din Spania, prezent în țara noastră în sectorul energetic începând cu anul 2000, a susținut desfășurarea acestui înalt for științific în ideea unei contribuții practice la apropierea mediilor academice din Spania și Moldova.

Onorăm angajamentele față de UTM

Acordul de colaborare semnat în 2017 cu I.P. Universitatea Tehnică a Moldovei, care stipulează colaborarea dintre cele două entități în diverse activități de promovarea a învățământului din domeniul energetic, a condus la sponsorizarea de către întreprindere a proiectului de amenajare a sălii de lectură a bibliotecii din cadrul Facultății Energetică și Inginerie Electrică a Universității Tehnice a Moldovei.

Leonardo la Chișinău

Grație contribuției Î.C.S. Red union Fenosa S.A. în 2017 la Chișinău s-a derulat în premieră proiectul educațional „Leonardo la Chișinău", inițiat de către AO ICAR în contextul celor 565 de ani de la nașterea genialului pictor Leonardo Da Vinci cu scopul promovării valorilor culturale și general umane în rândul tinerei generații din țara noastră. Programul a inclus un șir de activități tematice în perioada 1 – 31 martie 2017, la acestea participând circa 500 de elevi din capitală și alte localități ale țării.

Alte proiecte sociale

Cu 2.800 de mărțișoare mai aproape de primăvară. Tradițiile ne adună, colaborarea ne unește

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

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

Tradiția de a marca împreună cu angajații sosirea simbolică a primăverii a luat naștere la întreprindere în 2009, când fiecare dintre ei a primit câte un mărțișor la locul de muncă.

Acum șase ani această inițiativă s-a transformat într-un frumos proiect social, ce oferă companiei o colaborare extraordinară cu Asociația „MOTIVAȚIE" din Moldova (AMM) și îi vizează deja și pe clienții Gas Natural Fenosa în Moldova.

Eu iubesc orașul meu frumos

Deja pentru al doilea an consecutiv Gas Natural Fenosa în Moldova a susținut de ziua orașului Chișinău, marcată la 14 octombrie, un eveniment organizat de Asociația Obștească pentru susținerea talentelor „ProArtCultura" în cadrul proiectului caritabil „Eu iubesc orașul meu frumos" (cel mai lung desen a Chișinăului executat de copii).

Evenimentul a avut loc pe aleea din spatele Arcului de Triumf din capitală și a inclus atât activități de desen la tema anunțată, cât și o expoziție de pictură, un atelier la roata olarului, face painting, concursuri, tombolă cu premii pentru cei mai activi ș.a.

Târgul intern de caritate

Târgul intern de caritate al Gas Natural Fenosa Moldova se organizează periodic cu scopul susținerii colegiilor, care, din cauza unor situații nefericite sau a unui diagnostic crunt, au nevoie de un ajutor substanțial și continuu.

La organizarea târgului se respectă regula aprobată la prima ediție din 2016: „vânzătorul" este de acord să doneze 90% din suma acumulată la vânzări și să păstreze cele 10% restante, astfel recuperând parțial costurile materialelor folosite la confecționarea lucrărilor artizanale sau pregătirea produselor de patiserie.

În 2017 au avut loc trei ediții ale târgului intern de caritate.

Aproape de cultura spaniolă

Deja pentru al treilea an compania acordă ajutor financiar trupei de teatrul de la Liceul Teoretic „Miguel de Cervantes Saavedra", care a participat la București la Festivalul de Teatru în limba spaniolă, organizat de Ambasada Spaniei în colaborare cu Ministerul Educației Naționale din România.

La fel, au fost achitate cheltuielile de deplasare pentru profesorii de limbă spaniolă, invitați să participe la întâlnirea profesorilor de limbă spaniolă, ediția 2017 organizată de Institutul Cervantes din București în zilele de 24 și 25 martie.

În luna noiembrie compania, cu ocazia aniversării a 70 de ani ai Liceului Teoretic „Miguel de Cervantes Saavedra" din capitală, compania a facilitat achiziționarea a două proiectoare în sălile de limbă spaniolă ale acestei instituții.

Teatru fără frontiere pentru copii și adolescenți

Manifestările cultural-artistice consacrate Zilei internaționale a copilului la 1 iunie, au inclus în 2017 o surpriză inedită – premiera operei pentru copii „Apolodor", rezultatul unei frumoase colaborări dintre Centrul Național de Educație prin Artă, Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice și Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A. în calitate de sponsor.

De asemenea, în ajunul sărbătorilor de iarnă a fost jucat în premieră, din nou cu susținerea întreprinderii, spectacolul „Shakespeare pe înțelesul copiilor", după cartea autorilor Charles și Marry Lamb „Povestiri după piesele lui Shakespeare", scrisă pentru promovarea și înțelegerea operei marelui dramaturg de către tineri.

Asociația Muzical-Corală din Moldova

Î.C.S. „Red Union Fenosa" S.A susține inițiativele Asociației Muzical-Corale din Moldova din 2012. În 2017 întreprinderea a sponsorizat două proiecte deja cunoscute publicului autohton, dar și la nivel internațional: în perioada 1 iunie - 31 august 2017 a avut loc ediția a VII-a a proiectului de vară Moldovan National Youth Orchestra, iar de la 19 până la 22 octombrie - ediției a X -a a Festivalului-Concurs Internațional de Muzică Corală „A ruginit frunza din vii".

Ringul poeților

„Ringul poeților" este un concurs literar, menit să asigure comunicarea dintre literați și generația în creștere în cadrul unor întâlniri unde discuția are loc în format de concurs pe echipe. Proiectul a fost lansat în 2016, iar la cea de-a doua ediție din 2017 au participat în jur 20 de poeți, organizați în patru echipe și fiecare echipă a mers la cate o instituție de învățământ din Republica Moldova.

Rolul comunicării prin intermediul mass-media

Pentru 2017 obiectivul comunicării prin intermediul mass-media a fost informarea operativă, din prima sursă, a societății, implicit a clienților companiei, cu referire la toate temele relevante pentru public: atât privind relația dintre prestator de servicii și consumatori, cât și într-un context mai larg, al prezenței și activității companiei în țară. Relația cu mass-media s-a dezvoltat pe principiile deschiderii companiei către societate, cu respectarea strictă a normelor corporative, a reglementărilor legale și deontologice.

În comunicarea externă pentru întreprinderile Gas Natural Fenosa în Moldova prioritare au fost informațiile despre activitatea lor și prestarea serviciilor, de promovare a regulilor de securitate electrică și a modalităților de deservire a clienților.

Prin relația cu mass-media se asigură accesul societății la informațiile de interes public, respectându-se, totodată, protejarea datelor cu caracter personal al consumatorilor, atunci când acestea devin subiect de presă. De asemenea, în cazul unor intemperii cu impact negativ asupra prestării continue a serviciului de furnizare a energiei electrice, comunicarea cu mass-media devine o sursă suplimentară sau alternativă de informare a consumatorilor privind durata perioadei de repunere a serviciului, semnalarea unor posibile riscuri, modalitățile de soluționare a problemelor legate de compensarea prejudiciului cauzat prin deteriorarea avariată a aparatelor electrice ale consumatorilor etc.

În 2017 comunicarea pro-activă cu mass-media s-a bazat în principal pe emiterea comunicatelor de presă și publicarea unor materiale la inițiativa companiei pentru o mai amplă informare tematică. Desfășurarea diferitor campanii mediatice speciale în beneficiul societății (de securitate a instalațiilor, de securitate a persoanelor în raport cu instalațiile electrice, pentru achitarea la timp a facturilor, pentru prevenirea furtului de materiale din instalațiile rețelelor electrice și a consecinţelor acestor acțiuni ilegale, de promovare a acțiunilor RSC cu participarea voluntarilor Gas Natural Fenosa, de promovare a culturii naționale și spaniole ș.a.) reprezintă o altă parte a comunicării pro-active.

De asemenea, aici se includ materiale mass-media importante pentru populație și anume: avertizări despre impactul condițiilor meteo nefavorabile asupra activității furnizorului de energie, recomandări privind asigurarea securității populației în timpul intemperiilor, promovarea drepturilor și obligațiilor consumatorilor în relațiile contractuale, recomandări privind eficiența energetică și importanța economisirii energiei în primul rând pentru consumatori etc.

Campaniile mediatice radio și TV s-au axat pe două teme majore: securitatea electrică și eficiența energetică, fiind derulate în perioade repartizate distinct pe parcursul anului, fără a se suprapune, pentru asigurarea unui impact de recepție cât mai mare. O atenție deosebită este acordată și acoperirii teritoriale cât mai largi, atât în semnal TV, cât și radio. În selectarea emițătorilor radio și tv pentru difuzare se acordă prioritate acelor canale, care se recepționează atât prin eter, cât și în format digital, fiind astfel mai penetrante și populare în rândul populației.

Ținând cont de factorul instabilității stării vremii nu doar în perioada toamnă-iarnă, tema securității electrice a fost extinsă pentru practic întreg anul 2017, cu amplificare operativă a difuzării spot-urilor radio și tv în perioadele de criză. De notat, că toate aceste apariții și prezențe în spațiul informațional sunt achitate de întreprinderi în baza unor contracte, fiind materiale de mare importanță pentru activitatea, reputația profesională și imaginea companiei, având scopul prevenirii accidentării prin electrocutare și a minimizării unor eventuale prejudicii materiale din causa defecțiunilor din rețelele întreprinderii. Deși recunosc caracterul social al unei asemenea "publicități", în special în cazul promovării regulilor de securitate electrică, puțini operatori mass-media propun costuri mai mici decât în cazul publicității comerciale sau oferte speciale cu bonus-uri din partea lor. Compania este deosebit de atentă la un asemenea comportament al presei deoarece tratează aceste relații nu doar sub aspectul strict financiar, dar în primul rând cel al împărtășirii principiilor responsabilității sociale corporative, pe care le respectă cu dedicație. De notat, că sumele planificate pentru derularea acestor campanii sunt cheltuite după principiul: buget alocat pentru un număr cât mai mare de difuzări, nu un număr minim de difuzări pentru un buget cât mai mic.

Astfel deducem că un impediment în dezvoltarea unei comunicări mai active prin intermediul mass-media este abordarea de către aceasta a multor subiecte exclusiv prin prisma plasării de publicitate pe criterii comerciale, indiferent de caracterul informației.

În acest context menționăm refuzul mass-media de a publica gratuit informații cu caracter social, care reflectă derularea unor proiecte destinatarii cărora sunt persoane cu necesități speciale, din categorii socialmente vulnerabile, copii, persoane nevoiașe sau, în cazul participării voluntarilor companiei la diferite acțiuni de protejare a mediului și asanării acestuia, beneficiarul fiind comunitatea și natura.

Considerăm că este eronată interpretarea managerilor pentru publicitate din mass-media că asemenea publicații servesc promovării imaginii companiei, deoarece dincolo de logo-ul companiei sau alte însemne distinctive se regăsesc politicile companiei de integrare în societate, acțiunile de sponsorizare sau de participare prin alte modalități la manifestări utile și necesare societății, de asemenea, dedicația și efortul personal al voluntarilor companiei, care participă masiv la numeroase acțiuni drept răspuns la solicitările societății sau a autorităților locale, care apreciază aceste lucruri și doresc cu ajutorul lor, să îmbunătățească lucrurile în domenii grav afectate de întreținerea proastă și neglijența cetățenilor.

Referitor la difuzarea notificărilor privind întreruperile programate de energie electrică pentru efectuarea lucrărilor de întreținere a instalațiilor și rețelelor menționăm că pe parcursul anului 2017 acestea au fost difuzate în continuare la un grup de destinatari din mass-media, care acceptă să recepționeze pentru propria informare și, după posibilitate, să le difuzeze ocazional sau cât de cât regulat prin canalele lor, acestea fiind în principal portaluri de știri, unele posturi TV și radio. Deși uneori există situații când mass-media excelează prin titluri de senzație sau trunchieri de conținut, în general acest gen de informații utile atrage publicul și anume sub acest aspect ele sunt preluate și difuzate gratuit, după principiul interesului sau avantajului reciproc.

Fiind o activitate flexibilă și în continuă adaptare la schimbări și necesități, comunicarea cu mass-media, reprezintă un instrument eficient, cu mari așteptări atât din partea publicului, cât și a companiei. Astfel, sub aspectul comunicării cu mass-media, 2017 a fost unul cu așteptări justificate din partea companiei materializate în măsura în care presa a dat dovadă că înțelege, este interesată și împărtășește valorile întreprinderilor Gas Natural Fenosa în Moldova.

gasNatural
fenosa

Raport de responsabilitate corporativă 2017

Integritate și transparență

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

Angajamente

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

Responsabilitățile Ariei Auditului Intern Compliance și Control Intern

Direcția de Audit intern, Compliance 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 asigura eficiența și eficacitatea operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu al Grupului, în mod special riscurile operaționale, legale, de corupție și fraudă.

De asemenea, are responsabilități în ceea ce privește gestiunea Modelului de prevenire a delictelor și Modelului Codului Etic al Gas Natural Fenosa, și a raportului de activitate de audit intern și îndeplinire normativă la Comisia de audit.

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

Obiectivul final este acela de a asigura eficiența și eficacitatea 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, Compliance și Control Intern).

Direcția de Audit Intern, Compliance și Control Intern aportează 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.

Funcția de asigurare a Auditului 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 și eficacitatea acestora. Astfel, se sprijină direcțiile generale la îndeplinirea obiectivelor sale.

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

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

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

În 2017 au fost realizate 9 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.

Funcția de asigurare a Complianței

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 a Delictelor 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.

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

Funcția de asigurare a Controlului Intern

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

Integritatea este baza succesului companiei

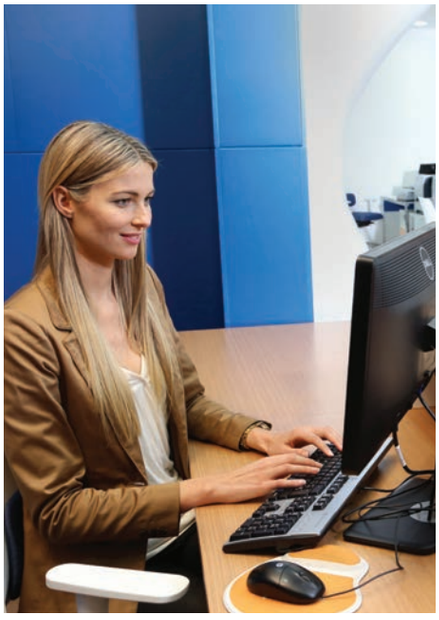
Gas Natural Fenosa are convingerea absolută că integritatea și transparența contribuie direct la atingerea obiectivelor și la gestionarea afacerilor într-un mod sustenabil.

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

Criza încrederii în sectorul energetic din ultimii ani necesită toată atenția companiei pentru a contribui la îmbunătățirea percepției grupurilor de interes în piețele în care operează aceasta, pe baza principiilor etice ale 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 a delictelor
- Politici și planuri antifraudă și anticorupție
- Politici fiscale
- Politica Drepturilor Omului

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

Modelul de gestiune a Codului Etic

Codul Etic, formulat și aprobat de către Consiliul de administrare, este documentul care stabilește regulile care trebuie să ghideze comportamentul etic al administratorilor și angajaților companiei în lucrul lor zilnic, în ceea ce privește relațiile și interacțiunile pe care le întreține cu toate grupurile sale de interes.

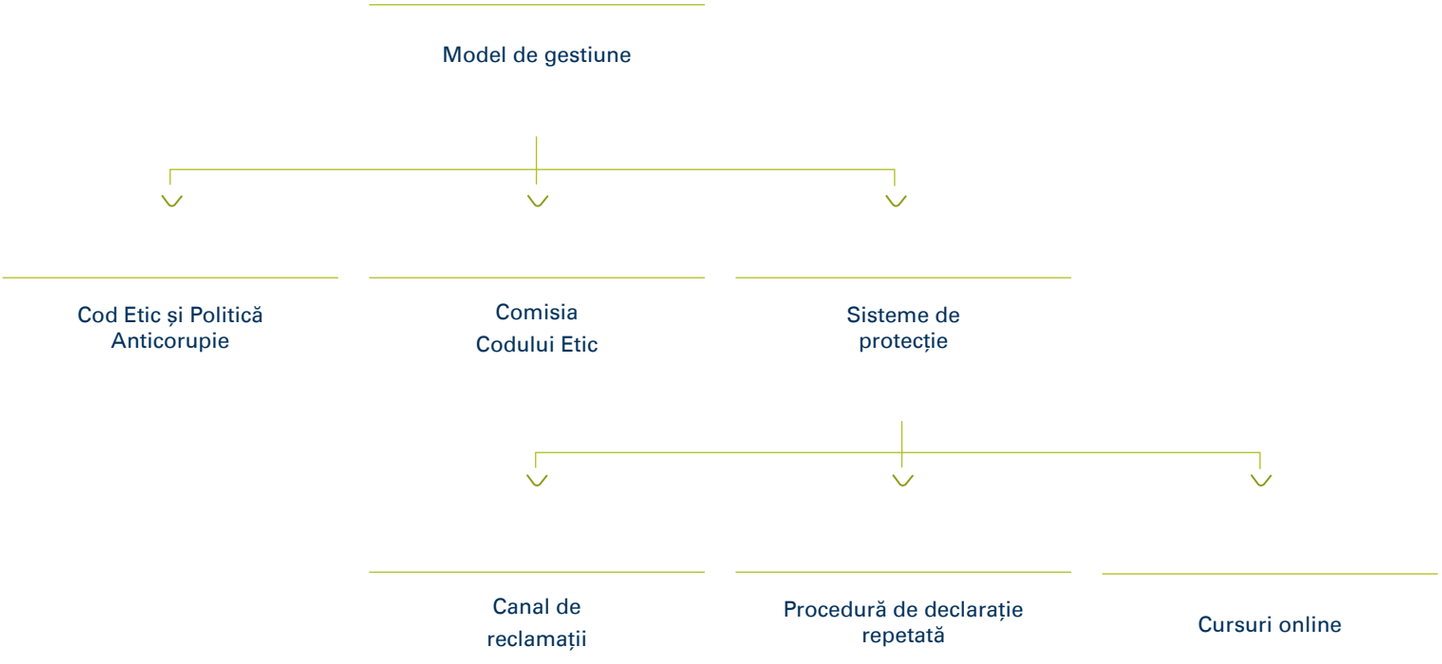
Liniile directoare de acțiune sunt legate de corupție și mită, respectul față de alte persoane, dezvoltarea profesională, egalitatea de șansă/în oportunități, relațiile cu companiile colaboratoare, siguranța și sănătatea la locul muncii, și respectul față de mediul ambiant, și altele.

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

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

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

Componentele modelului de gestiune



Codul Etic și Politica Anticorupție constituie instrumente fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent.

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

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 îndeplinirii Codului Etic. Acestea constau în:

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

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

Consultări și denunțuri ale Codului Etic

	2017	2016	2015
Consultări	37	58	37
Denunțuri	104	120	98
Total	141	178	135
Nº de comunicări primite pentru fiecare 200 angajați	1,67	1,92	1,37

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

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

Comisia Locală a Codului Etic în Moldova, creată în 2011, este formată din manageri din patru domenii diferite ale firmei: Audit Intern, Relații Externe și Comunicare, Personal Organizare și Cultură și Direcția Juridică. În 2017, comisia a avut 5 ședințe de lucru.

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

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

Pe durata anului 2017, planul de lucru anual al Comisiei Locale a Codului Etic în Moldova a inclus următoarele acțiuni:

- Acțiuni de difuzare a Codului Etic.
- Acțiuni de difuzare a Politicii Anticorupție.
- Acțiuni de difuzare a Politicii privind Atențiile în cadrul întreprinderii.
- Gestionarea semnării de către angajați a Declarației de Îndeplinire a Codului Etic și a Politicii Anticorupție, acțiune prevăzută a fi realizată la nivel de Grup.
- Acțiuni de verificare a executării cursului referitor la Codul Etic și Politica Anticorupție.
- Acțiuni de difuzare a Politicii Drepturilor Omului.

Protocolul de Investigare și Răspunsul la conduite iregulare și fraude

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

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

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

Modelul de prevenire a delictelor

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

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

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

Modelul conține 21 delicte identificate la care se definesc probabilități de apariție și impact, mecanisme pentru controlul și minimizarea acestora și responsabilitățile în ceea ce privește respectarea prevederilor acestuia.

Prin caracteristicile sale, este unul din factorii de diferențiere a companiei în domeniul integrității, permițându-i să prevină comisia despre delictele care ar putea cauza probleme legale sau de altă natură.

Anual, modelul este evaluat de o parte terță independentă. În 2017, a fost emis un raport pozitiv privind proiectarea și eficacitatea acestuia.

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

Pe parcursul anului 2017 a fost continuat cursul de formare privind Modelul de Prevenire a Delictelor, Codul Etic și Politica Anticorupție, în scopul accentuării relevanței respectării, asigurării executării activităților de control preventiv și informării tuturor angajaților despre starea actuală în aceste chestiuni.

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

Politici și planuri anti fraude y 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 tratarea informației, 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 avînd obiectivul de a face cunoscută obligațiunea asumată de luptă împotriva corupției și asigurarea că administratorii săi, angajații și furnizorii dispun de informația necesară și suficientă pentru a lua măsurile potrivite.

Printre alte acțiuni, periodic se realizează:

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

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

Administratorii și angajații grupului nu vor putea să accepte sau să ofere, direct sau indirect, atenții de afaceri care vizează influențarea necorespunzătoare a relațiilor lor comerciale, profesionale sau administrative, atât cu entități publice, cât și cu cele private.

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

Procedura de due diligence are ca 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.

Codul etic

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

Politica drepturilor omului

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

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

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

2. prin fax:
+373 22 43 12 05

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

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

gasNatural fenosa

www.gasnaturalfenosa.com