



Raport de responsabilitate socială corporativă 2020



Raport de responsabilitate socială corporativă 2020

Premier Energy

Raport de responsabilitate socială corporativă 2020

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

www.premierenergy.md

Facebook: [@premierenergymoldova](https://www.facebook.com/premierenergymoldova)

ÎCS „Premier Energy” SRL

Andrei Doga nr.4,

MD-2024 Chișinău

Republica Moldova

Tel.: 022 43 11 22

E-mail: servicii_client@premierenergy.md

www.premierenergy.md

Coordonator

Departamentul „Relații externe și comunicare”:

comunicare@premierenergy.md

ÎCS „Premier Energy” SRL este interesată
ca informația inclusă în prezentul raport
să fie corectă și relevantă pentru grupurile sale de interes.

Cuprins

DESPRE ACEST RAPORT	5
Procesul de elaborare	5
Calitatea informațiilor incluse în raport.....	5
Glosar	6
PROFIL.....	7
POLITICA DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ.....	9
Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate socială corporativă.....	10
Dialogul cu grupurile de interes.....	10
Gestiunea riscurilor	11
ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ	13
EXCELENȚĂ ÎN SERVICII	14
Continuitatea dialogului cu clientul	15
Îmbunătățirea calității serviciilor	15
Cabinetul personal al clientului Premier Energy	17
Numărul locurilor de consum deservite de Premier Energy	22
Categorii de consumator	24
ANGAJAMENT PENTRU REZULTATE	25
Un an de muncă și dedicație	26
Structura procurărilor de energie electrică.....	28
Perspective de dezvoltare.....	29
Model de gestiune a riscurilor și oportunităților	30
Acțiuni întreprinse în contextul pandemiei cauzate de COVID-19.....	31

PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR ȘI GESTIONAREA RESPONSABILĂ A RESURSELOR.....	34
Dezvoltarea sustenabilă	35
Respectarea cadrului legal	37
Cerințe legale.....	37
Consumul intern de energie.....	37
Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice.....	38
Integrarea criteriilor de mediu	39
Utilizarea eficientă și responsabilă a apei.....	40
Prevenirea contaminării	40
INTERES PENTRU PERSOANE.....	44
Date generale cu privire la personal.....	55
Contractul colectiv de muncă	45
Programe relevante de instruire în anul 2020.....	46
Proiecte de instruire, realizate în cadrul programelor de dezvoltare	46
SECURITATE ȘI SĂNĂTATE	48
Securitatea și sănătatea în muncă - un obiectiv prioritar	49
ANGAJAMENT PENTRU SOCIETATE.....	51
Promovăm cultura eficienței energetice.....	52
Ziua Internațională a Eficienței Energetice	52
Ora Planetei	53
Experiment comportamental în colaborare cu PNUD Moldova	53
Promovarea sugestiilor de eficiență energetică în oficiile comerciale și pe rețelele sociale.....	54
INTEGRITATE ȘI TRANSPARENȚĂ.....	55
Auditul intern	56
Integritatea este baza succesului companiei	56
Modelul de gestiune a codului etic.....	57
Consultări și denunțuri ale codului etic	58
Protocolul de investigare și răspunsul la conduite iregulare și fraude	58
Promovarea standardelor de integritate și anticorupție.....	58
Politici și planuri antifraude și anticorupție	59
SONDAJ	60

Despre acest raport

Procesul de elaborare

ÎCS „Premier Energy” SRL, întreprinderea ce prestează servicii de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, deja de nouă ani consecutivi publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română.

Astfel, entitatea dorește să informeze corect toate părțile interesate cu privire la angajamentele asumate și rezultatele reale înregistrate în anul de raportare, să comunice în mod transparent tuturor părților interesate performanțele sale în domeniul responsabilității sociale corporative.

Prezentul raport pune la dispoziția părților interesate informații selectate și prioritizate în funcție de subiectele de interes abordate în cadrul acțiunilor de consultare cu acestea.

Publicul larg va putea consulta raportul pe site-ul www.premienergy.md la compartimentele corespunzătoare rapoartelor.

Aria de raportare

Prezentul raport de responsabilitate socială corporativă acoperă aspectele cheie ale performanței înregistrate de ÎCS „Premier Energy” SRL în anul 2020 și include informații, ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova unde întreprinderea își desfășoară activitatea. Societatea intenționează să mențină decizia de a elabora anual un astfel de raport.

Structura

Raportul a fost structurat în conformitate cu angajamentele specifice asumate în politica de responsabilitate socială corporativă a ÎCS „Premier Energy” SRL.

Limitări

Informația prezentată pentru anul 2020 se referă la activitatea societății ÎCS „Premier Energy” SRL, fiind și reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2019. 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 performanțelor societății din anul 2020 față de anul 2019. Considerăm că toate informațiile incluse în raport sunt necesare și oferă publicului posibilitatea de a aprecia adecvat performanța întreprinderii. Pentru a sistematiza sau a pune în evidență unele informații am inclus tabele, grafice, fotografii.

Termeni

Termenii „Premier Energy”, „furnizorul privat de energie”, „furnizor de ultimă opțiune” se referă la entitatea ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, ÎCS „Premier Energy” SRL.

Termenii „consumator” și „client” se referă la beneficiarii produsului și serviciilor prestate de ÎCS „Premier Energy” SRL.

Glosar

ANRE	Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
Consumator casnic	persoană care procură energie electrică pentru propriile necesități casnice, cu excepția utilizării acestora în scopuri comerciale, pentru desfășurarea activității de întreprinzător sau profesionale;
Consumator noncasnic	persoană fizică sau juridică, care utilizează energie electrică în alte scopuri decât pentru necesități casnice;
Contractul colectiv de muncă (CCM)	convenția dintre patroni și salariați, prin care se stabilesc, în limitele prevăzute de lege, clauze privind condițiile de munca, salarizarea și alte drepturi și obligații ce decurg din raporturile de muncă;
Eficiență energetică	set de metode, soluții și investiții, care sunt aplicate în procesul tehnologic pentru reducerea consumurilor de energie cu asigurarea confortului inițial;
EUR	euro, €/moneda oficială a 19 din cele 27 de state membre ale UE;
Loc de consum	amplasament al instalațiilor electrice ale consumatorului final unde, printr-o singură instalație de utilizare, se consumă energie electrică livrată prin una sau mai multe instalații de racordare;
MDL	leu moldovenesc/moneda oficială în Republica Moldova;
Numărul locului de consum (NLC)	numărul individual al locului de consum. Constă din 7 cifre și este necesar pentru căutarea operativă a datelor despre client și a locului de consum în baza de date. Pe factura pentru consumatorii casnici NLC se indică în partea stângă sus a facturii, în blocul „Adresa locului de consum”. Pe cea pentru persoanele juridice NLC se indică în partea stângă a facturii, în al doilea bloc din rândul întâi;
OMS	Organizația Mondială a Sănătății;
Simbol variabil	servește pentru identificarea facturii clientului și este un număr ce constă din 10 cifre, din care primele 7 coincid cu NLC-ul clientului, iar ultimele 3 reprezintă numărul de ordine al facturii. Simbolul variabil al consumatorului casnic se indică în partea dreaptă sus a facturii (sub logotipul întreprinderii), în rubrica „Simbol variabil”. Simbolul variabil al persoanei juridice se indică în partea dreaptă sus a facturii, în rândul întâi, după blocul „Adresa destinatarului”;
Societate	cu semnificația de „entitate economică” în prezentul raport servește pentru a identifica Premier Energy;
SUA	Statele Unite ale Americii;
UE	Uniunea Europeană/uniune politică și economică a 27 de state membre situate în principal în Europa;
USD	dolar SUA, \$/moneda oficială în Statele Unite ale Americii.



PROFIL

ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor de energie electrică din Republica Moldova și deservește peste 920 de mii de locuri de consum în centrul și sudul țării.

Întreprinderea consideră că satisfacția clientului cu privire la calitatea serviciului prestat este prioritară. De aceea, ÎCS „Premier Energy” SRL implementează tehnologii eficiente pentru a oferi servicii și soluții noi, dezvoltate și implementate cu îndeplinirea cerințelor legale și adaptate la necesitățile consumatorilor, pentru confortul și bunăstarea lor.

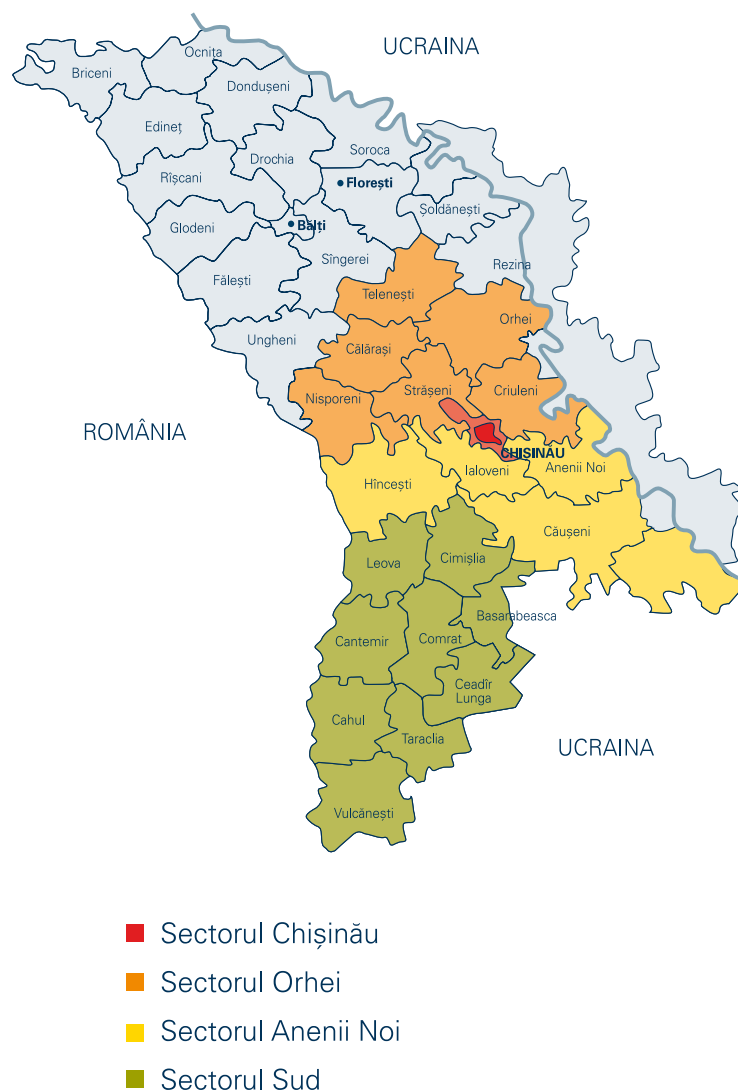
Angajată constant în dialog activ, întreprinderea tinde continuu să ofere clienților săi o servire calitativă prin optimizarea proceselor de interacțiune și utilizarea unor canale de comunicare accesibile și diversificate.

Asumându-și angajamente de responsabilitate socială, ÎCS „Premier Energy” SRL promovează inițiative proprii și politici sociale privind consumul responsabil de energie electrică pentru a contribui astfel la ameliorarea problemei globale privind emisiile de CO₂ și prevenirea efectelor colaterale producerii în exces de energie electrică asupra mediului.

Anul 2020, un an dificil pentru întreaga omenire, a fost marcat de criza sanitară provocată de pandemia Covid-19, care a afectat toate domeniile de activitate și a impus noi reguli și un model nou de gestiune și servire la distanță, dar chiar și așa, grație efortului și dedicației echipei manageriale și a tuturor angajaților săi, ÎCS „Premier Energy” SRL a reușit să depășească provocările care a trebuit să le facă față.

Întreaga echipă a întreprinderii a muncit intens, reorganizându-și munca și concentrându-și eforturile pe asigurarea neîntreruptă a furnizării energiei electrice 24/7 pentru populație, în special în această perioadă extrem de grea. Compania a pus accentul pe digitalizarea proceselor de lucru și prestarea serviciilor la distanță, prin adaptarea sistemelor de gestiune și intensificarea posibilităților online de comunicare cu clienții, de la recepționarea copiei facturilor prin email, achitarea acestora prin internet, expedierea prin telefon sau online a datelor contorului până la depunerea diferitor solicitări și prezentarea documentelor necesare pentru racordarea la rețea, perfectarea contractelor etc.

Harta localităților în care activează Premier Energy



Orientarea către client, securitatea în muncă, angajamentul pentru rezultate și îndeplinirea obiectivelor operative vor fi în continuare cele mai importante valori, pentru că ele definesc cultura corporativă a ÎCS „Premier Energy” SRL și determină impactul muncii echipei sale pentru comunitatea în care își desfășoară activitatea deja de peste două decenii.



POLITICA DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ

ÎCS „Premier Energy” SRL definește responsabilitatea socială corporativă ca un ansamblu de acțiuni în vederea stabilirii relațiilor de încredere, stabile, solide și reciproc avantajoase cu grupurile sale de interes.

Politica de responsabilitate socială corporativă stabilește cadrul comun de acțiune pentru promovarea și asigurarea unui comportament social responsabil de către entitate și angajații săi. Obiectivul principal al politicii este de a stabili principiile de acțiune și angajamentele asumate față de grupurile sale de interes în coerență cu strategiile și actele normative interne, precum și cu legislația în vigoare. De asemenea, politica stabilește responsabilitățile și instrumentele de urmărire specifice în vederea asigurării îndeplinirii prevederilor sale.

Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate socială corporativă

ÎCS „Premier Energy” SRL și-a asumat angajamentul să creeze valoare pe termen lung și să promoveze un management durabil al afacerii. Compania contează pe relații de încredere, stabile, solide și reciproc avantajoase cu părțile interesate.

Politica de Responsabilitate Socială Corporativă cuprinde opt angajamente asumate de către companie în materie de:

- ▣ Excelența în servicii
- ▣ Angajamentul pentru rezultate
- ▣ Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor
- ▣ Interesul pentru persoane
- ▣ Securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor – angajamentul nostru strategic
- ▣ Lanț de distribuție responsabil
- ▣ Angajament pentru societate
- ▣ Integritate și transparență

Dialogul cu grupurile de interes

ÎCS „Premier Energy” SRL 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 sa 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 sale de afaceri.

Acțiuni de dialog cu grupurile de interes

ÎCS „Premier Energy” SRL a dezvoltat în raport cu grupurile de interes două tipuri de acțiuni de dialog:

- **Acțiuni de consultare reciprocă**
Având un caracter bidirecțional, în cadrul acestora întreprinderea și grupurile de interes interacționează continuu pentru asigurarea unui schimb de informație transparent în scopul îmbunătățirii și ajustării proceselor companiei. ÎCS „Premier Energy” SRL apreciază importanța lor în scopul elaborării și publicării Raportului de responsabilitate corporativă al distribuitorului privat de energie electrică.
- **Acțiuni informative**
Acest tip de acțiuni au un caracter unidirecțional: întreprinderea oferă informație tuturor grupurilor de interes, în funcție de așteptările acestora.

Grupurile de interes ale ÎCS „Premier Energy” SRL

ACȚIONARI	
Bănci	Bănci de Stat. Bănci comerciale
CLIENTI	
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. Asociații de consumatori. Asociații obștești. Entități energetice naționale și internaționale. Mijloace de comunicare. Rețele sociale. Entități academice. Societatea în general.
Guvernare/Reglementare	Autorități publice centrale și locale. Instituții de reglementare.
Agenții de asigurare și reasigurare	Entități de asigurare și reasigurare.
Agenții pieței	Furnizori. Producători. Generatori cu regim special. Transportatori. Distribuitori. Operatori.

Gestiunea riscurilor

ÎCS „Premier Energy” SRL identifică riscurile și oportunitățile și le priorizează pentru a permite concentrarea eforturilor asupra celor care au cel mai mare impact. Totodată accentul se pune pe riscurile care au și o probabilitate sporită de apariție; pentru oportunități, asupra cărora se poate acționa în mod realist pentru a îmbunătăți performanța.

Nu toate riscurile și oportunitățile identificate necesită acțiuni, întreprinderea poate lua o decizie în cunoștință de cauză de a accepta riscul, fără a lua nici o măsură în afara de identificarea și evaluarea acestora.

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

- îndeplinirea obiectivelor propuse;
- îmbunătățirea randamentului;
- îmbunătățirea modului de conducere;
- dezvoltarea unei culturi proactive de îmbunătățire;
- conformarea la legislație;
- asigurarea calității serviciilor prestate;
- îmbunătățirea încrederii și satisfacției clientului.

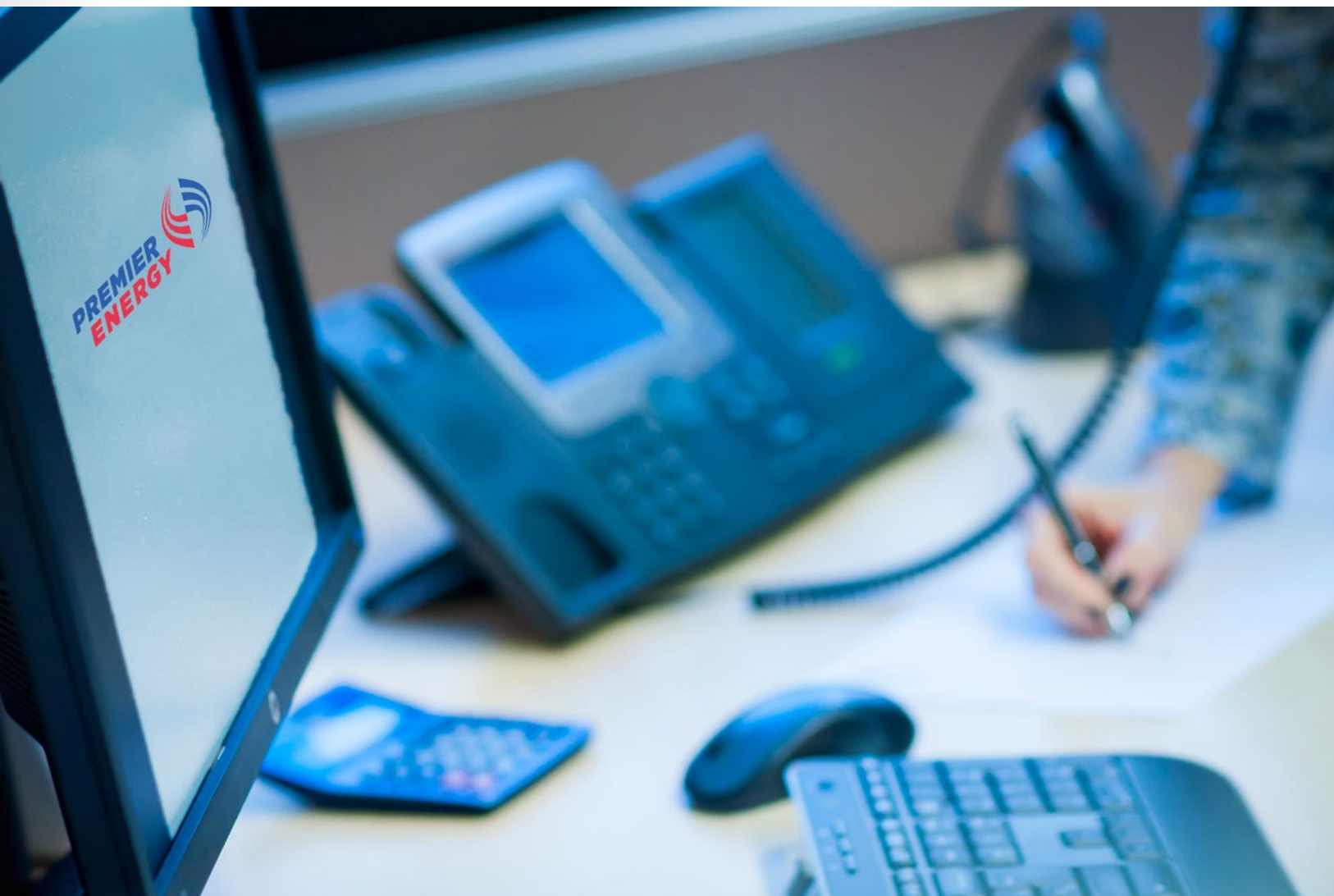
Modelul aplicat de către ÎCS „Premier Energy” SRL presupune gestiunea riscurilor și oportunităților prin stabilirea, pentru cele critice, a unor linii de acțiune atribuite responsabililor și termenilor concreți pentru analiza și eventuala implementare.

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

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

Monitorizarea liniilor de acțiune, gestiune a riscurilor și oportunităților la 31.12.2021

	Proiecte in curs	Linii de acțiune asociate	Linii de acțiune în curs
TOTAL la 31.12.2020	4	18	11
TOTAL la 31.12.2019	4	20	4



ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ



Exelență în servicii



Clientul este în centrul activităților Premier Energy. Angajată într-un dialog activ, compania tinde mereu spre oferirea unui răspuns prompt și eficient, prin prestarea unui serviciu și a unei experiențe excelente clienților săi. Pe lângă faptul că acestea îndeplinesc cerințele legale, mai corespund, de asemenea, nevoilor lor și respectă angajamentele asumate voluntar de către companie.

Angajamente

- ▣ Îmbunătățirea continuă a siguranței, fiabilității și competitivității tuturor serviciilor, cu oferirea celor mai înalte nivele de calitate posibile, în funcție de cele mai bune tehnici disponibile.
- ▣ Promovarea unei comunicări active și bidirecționale, care să permită înțelegerea așteptărilor și opiniilor clienților, precum și adaptarea soluțiilor oferite de Premier Energy la nevoile acestora.
- ▣ Facilitarea operațiunilor efectuate de către clienți cu ajutorul unui sistem simplu și eficient.
- ▣ Oferirea unor servicii inovatoare, care să promoveze eficiența energetică și să contribuie la sustenabilitatea societății.
- ▣ Aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări eficiente, sigure și sustenabile.

Continuitatea dialogului cu clientul

Pe parcursul anului 2020 au fost depuse mai multe eforturi în diverse domenii precum creșterea gradului de conștientizare a clienților cu privire la serviciile disponibile, extinderea posibilităților de obținere a informațiilor și menținerea proiectelor implementate anterior, care vizează îmbunătățirea calității serviciilor.

Una dintre sarcinile prioritare ale ÎCS „Premier Energy” SRL este îmbunătățirea calității deservirii clienților și formarea unor relații durabile și de încredere cu clienții săi. În acest scop, pe parcursul anului au fost efectuate unele vizite la clienții mari, în cadrul cărora au fost abordate situațiile dificile cu care se confruntă ei și, de asemenea, au fost prezentate noile oportunități și beneficii pe care le oferă furnizorul de energie electrică. Acest dialog a fost unul constructiv atât pentru clienți cât și pentru ÎCS „Premier Energy” SRL.

În anul 2020 au fost încheiate 11.955 de contracte noi cu consumatorii casnici.

La 31 decembrie 2020 procentul încasărilor a constituit 99,47 % din valoarea totală facturată.

Din totalul plăților încasate 71,26 % au fost efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 26,38 % - prin oficiile poștale, iar 2,36 % - prin oficiile comerciale ale Premier Energy.

La fiecare 100.000 de facturi emise au fost înregistrate în medie 1.405 de recalculări, iar la fiecare 100.000 de clienți au fost înregistrate în medie 621 de reclamații.

Din cele circa 3.996 de petiții recepționate lunar, 15,0% au fost expediate prin poștă, 30,0 % au fost depuse prin vizitarea oficiului comercial, 43,0 % - prin e-mail, 8 % - prin internet, 1 % - prin fax și 3 % prin alte modalități identificate.

Oficiul telefonic a înregistrat până la 68.000 de apeluri lunar sau până la 3.000 de apeluri zilnice.

În perioada indicată vizitatorilor oficiilor comerciale le-au fost distribuite 5.000 de pliante cu informații despre tipurile alternative de plăți.

Și în anul 2020, furnizorul de energie a continuat tradiția de a-și felicita consumatorii săi cu ocazia sărbătorilor de iarnă prin intermediul canalelor sale de comunicare, iar pentru cei mai buni ÎCS „Premier Energy” SRL a expediat 3,313 de sms-uri și felicitări prin e-mail.

Îmbunătățirea calității serviciilor

Îmbunătățirea calității deservirii clienților constituie o prioritate în activitatea curentă a Premier Energy și în acest sens au fost realizate o serie de acțiuni orientate spre eficientizarea relației client-furnizor. În continuarea transformărilor pozitive dictate de implementarea noii mărci, în 2020 a fost renovat oficiul comercial din orașul Chișinău.

După încheierea lucrărilor, oficiul și-a reluat activitatea la 2 noiembrie 2020, cu respectarea tuturor măsurilor de siguranță, iar renovarea efectuată a contribuit evident la asigurarea unei atmosfere marcate de energie pozitivă, consumatorii bucurându-se în continuare de o deservire profesionistă într-o ambianță luminoasă, caldă și confortabilă.



Adițional, ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat să ofere asistență și consultanță celor peste 900 mii de consumatori și pe diverse canale de comunicare.

Pe site-ul www.premiereenergy.md clienții pot beneficia de următoarele facilități:

- abonarea la serviciul de recepționare prin e-mail a copiei facturilor și a avizelor despre existența unor datorii. Abonamentul este gratuit și poate fi activat, de asemenea, prin intermediul oficiului telefonic la numărul 022 43 11 22 sau prin expedierea unui e-mail de solicitare la servicii_client@premierenergy.md;



- expedierea în adresa furnizorului a oricărei solicitări sau reclamații, completând formularele existente, acestea fiind automat recepționate spre examinare și soluționare;
- programarea pentru audiență la oficiul comercial în ziua și la ora comodă lor, pentru aceasta având la dispoziție orarul de funcționare a acestuia;
- informarea despre lucrările programate în rețelele electrice pentru următoarele trei zile;

- serviciul „Cabinetul personal”;
- serviciul „Plăți on-line”;
- participarea la sondajul de satisfacție a clientului efectuat de către societate pentru evaluarea procesului de servire a consumatorilor.

Oficiul telefonic oferă clienților oportunitatea informării selective prin intermediul meniului vocal robotizat IVR, fără implicarea operatorului, care oferă / prezintă informații consumatorilor în timp real. Astfel, ei pot afla despre existența datoriilor la o adresă concretă, intervalele temporare ale întreruperilor programate de energie, cauzele absenței acestora în cazul avariilor și perioada estimativă de repunere a serviciului. Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă și clientul în orice moment poate decide dacă este necesar să ia legătura directă cu un operator.



Toate întrebările cu privire la activitatea furnizorului, inclusiv privind plata facturilor, pot fi adresate prin următoarele canale de comunicare:

- apelând la oficiul telefonic al furnizorului la telefonul interurban 022 4311 22 sau la cel local indicat în factură;
- prin e-mail: servicii_client@premierenergy.md;
- prin fax: 022 43 16 76;
- Chat online: www.premierenergy.md
- Facebook: <https://www.facebook.com/premierenergymoldova>

Procentul de evaluare automată a opiniilor clienților cu privire la calitatea oficiului telefonic în 2020 a fost de 87,19 %. Urmare a opiniilor și sugestiilor expuse, pentru a îmbunătăți calitatea de deservire a clienților a fost elaborat un plan de acțiuni, care a inclus următoarele aspecte:

- analiza posibilității de realizare a evaluării apelurilor pierdute, prin reapelare;
- analiza motivelor nemulțumirii exprimate în timpul convorbirilor de evaluare;
- ascultarea lunară a apelurilor primite de la clienții nemulțumiți.

Odată cu declararea stării de urgență în Republica Moldova, în contextul situației pandemice, oficiile comerciale ale furnizorului de energie electrică și-au sistat activitatea începând cu data de 16 martie 2020, fiind redeschise gradual de la 4 mai 2020. Însă toate serviciile au continuat să fie prestate la distanță prin diferite canale de comunicare: fie online pe site-ul companiei, pe pagina oficială de Facebook, fie la telefon, prin sms etc.

Pentru informarea clienților despre programul de lucru al oficiilor comerciale și metodele de plată în condițiile situației epidemiologice au fost difuzate constant comunicate de presă și au fost expediate 80.976 de notificări prin e-mail.

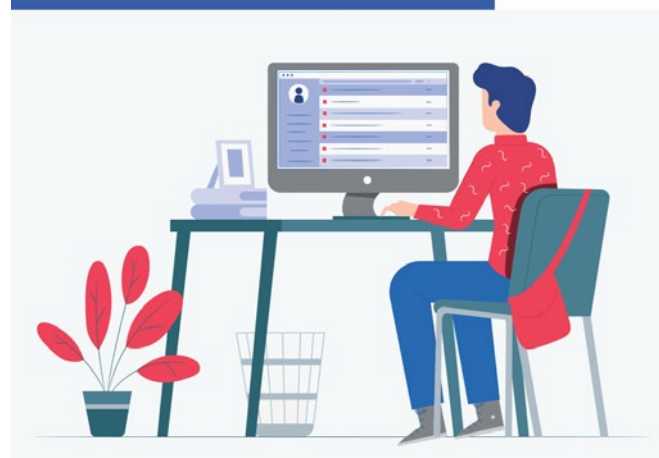
Totodată, furnizorul a oferit consumatorilor posibilitatea expedierii online a datelor contorului pe pagina sa web, la rubrica Expedierea datelor contorului și prin intermediul Cabinetului personal.

Ținând cont de situația de criză sanitară generată de răspândirea virusului Covid19, ÎCS „Premier Energy” SRL s-a alăturat campaniei #AiGrijă lansată de Ministerul Sănătății și Protecției Sociale al Republicii Moldova, UNICEF Moldova și USAID și a încheiat un memorandum, prin intermediul căruia s-a angajat să promoveze recomandările de sănătate pe canalele sale de comunicare și să expedieze pliante informative tuturor consumatorilor care primesc copia facturii prin email.

Cabinetul personal al clientului Premier Energy

Consumatorii Premier Energy pot opta pentru serviciul „Cabinetul personal” în regim on-line, acesta fiind disponibil pentru toți clienții care un contract semnat cu furnizorul de energie electrică. Pentru aceasta este necesar să acceseze pagina www.premierenergy.md și să se înregistreze gratuit.

Descoperă posibilitățile cabinetului personal.



Odată înregistrat, clientul poate consulta pe profilul personal informații diverse privind condițiile contractului de furnizare a energiei electrice, starea contului, existența sau absența datoriilor pentru energia consumată, statistica individuală a consumului de energie, procesul de examinare a solicitărilor și reclamațiilor, verificarea indicatorilor contorului etc.

Totodată, pentru consumatorii noncasnici au fost trimise prin e-mail 10 600 mesaje cu conținut informativ cu privire la:

1. Emiterea facturilor în baza calculului estimativ în luna aprilie 2020;
2. Recomandări privind posibilitatea de a transmite date reale ale contoarelor prin intermediul paginii web a furnizorului;
3. Posibilitatea înregistrării în Cabinetul personal pe site-ul întreprinderii și beneficiile utilizării acestuia.

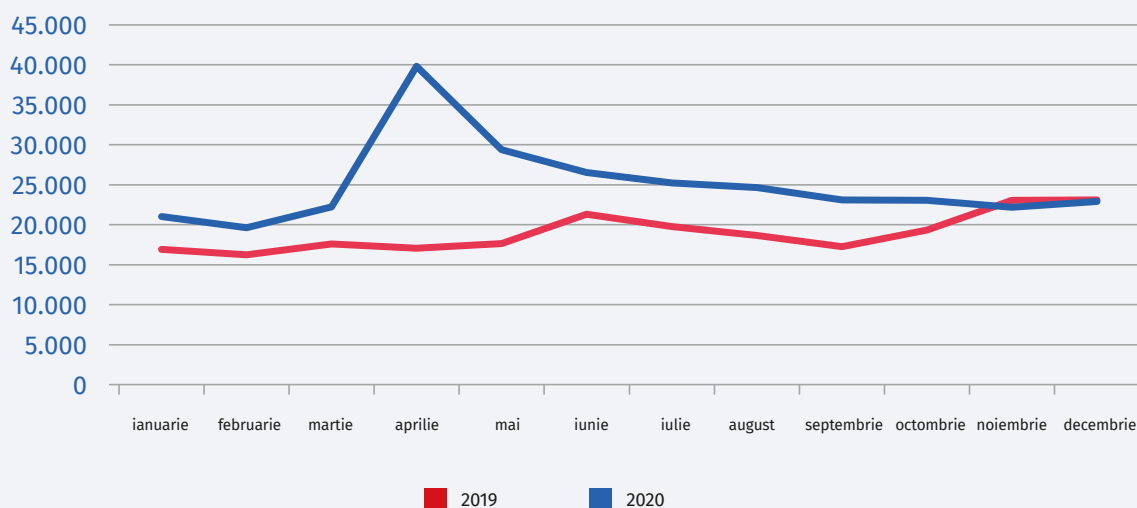


Comunicarea cu clienții prin intermediul chatului de pe pagina web

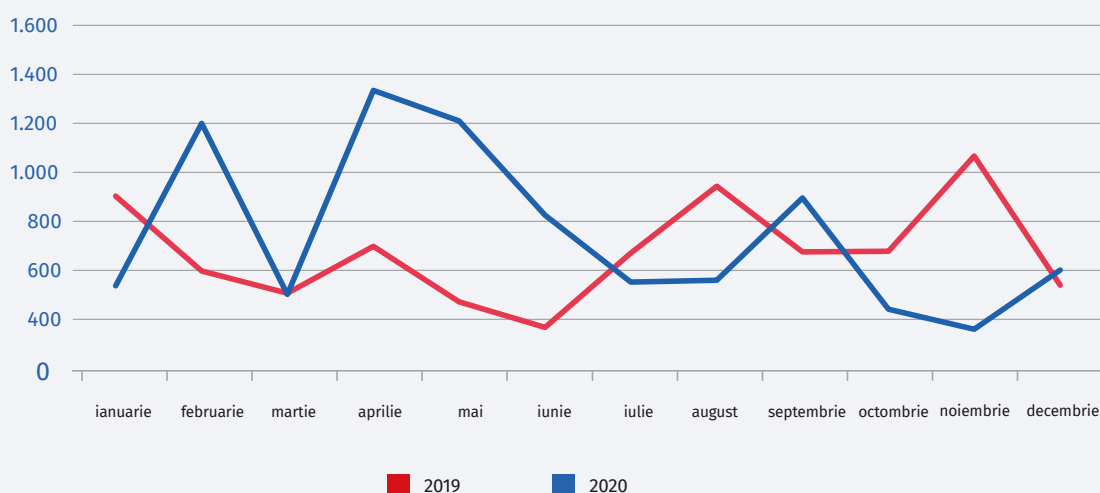
Chat-ul implementat pe pagina web www.premiereenergy.md este un instrument suplimentar pentru a oferi răspuns la întrebările clienților în regim on-line. În 2020 au fost înregistrate în medie 752 de consultări on-line pe lună.

Statistica vizitelor pe pagina web www.premiereenergy.md reflectă menținerea și chiar creșterea tendinței consumatorului de a o accesa:

Comunicarea cu clienții prin intermediul chatului de pe pagina web



Utilizarea chat-ului de către clienți



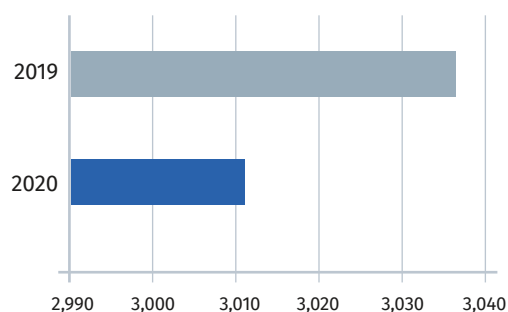
Consultarea datoriei

În 2020 clienții au beneficiat de posibilitatea de a consulta datoria pentru consumul de energie electrică prin următoarele modalități:

- site-ul www.premiereenergy.md serviciul „Cabinet personal”;
- abonare la serviciul de recepționare prin email a facturii și informații referitoare la datorie;
- sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- aplicație pe smartphone, prin abonare gratuită la acest serviciu pe site-ul www.factura.md;
- prin telefon la OT24h, consultând operatorul;
- vizită la oficiul comercial.

Volumul total de cumpărări acordat (GW)

	2020	2019
Volumul total de cumpărări acordat (GW)	3.011	3.035



Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

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

Astfel, măsurătorile sociologice oferă companiei un instrument eficient de îmbunătățire a relației sale cu consumatorii de energie electrică.

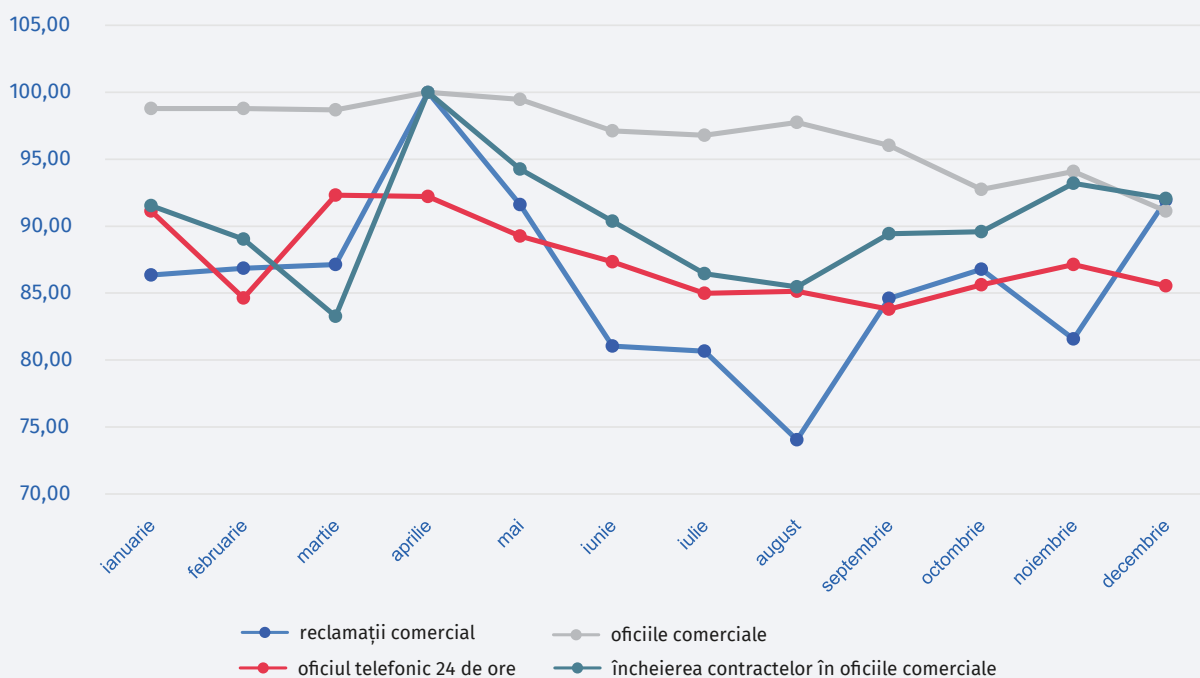
În urma studiului realizat în anul 2020 referitor la activitatea furnizorului de energie electrică, gradul de satisfacție general a consumatorilor a constituit 88,96 %.

Studiul și-a propus obținerea datelor despre gradul de satisfacție cu privire la diverse servicii prestate de către furnizor, după cum urmează:



1. calitatea deservirii de către oficiul telefonic al companiei - 87,19 %;
2. calitatea deservirii în oficiile comerciale - 96,38 %;
3. procesul de încheiere a contractelor în oficiile comerciale - 89,88 %.

Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor prestate în 2020, defalcat pe luni (%)



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

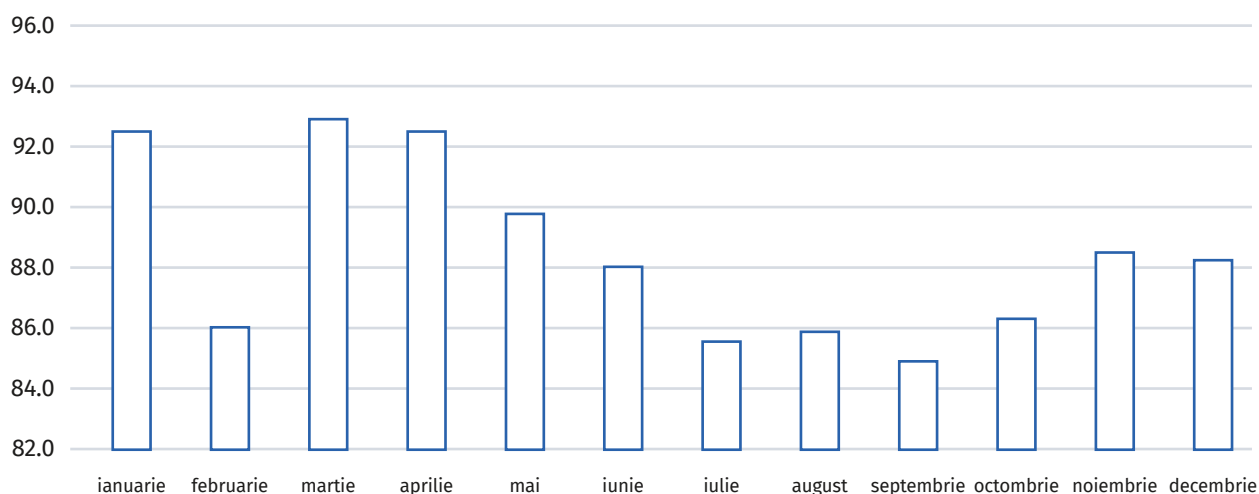
Rezultatele sondajului pentru 2020 punctează următoarele detalii:

- 87,82 % de clienți sunt satisfăcuți de procesul de examinare a reclamațiilor legate de activitatea companiei;

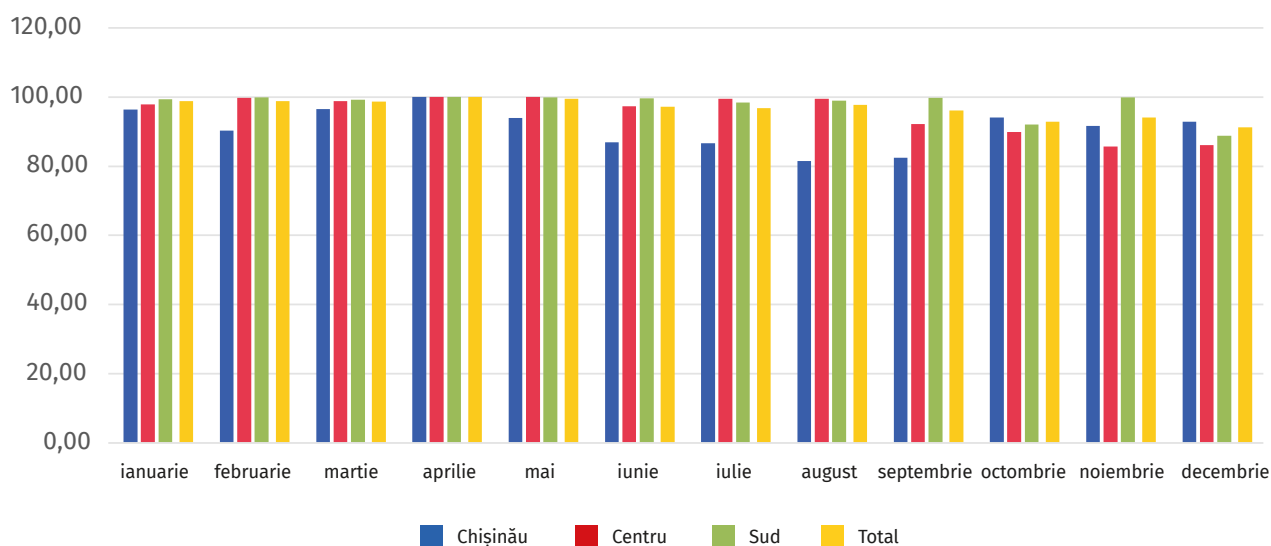
- în 75,85 % din cazuri reclamația este soluționată după prima adresare;
- aprecierea calității răspunsurilor la reclamațiile scrise constituie 87,8 %.

În afară de comentarii și observații, consumatorii au inclus în adresările către furnizor și referințe de apreciere a prestației angajaților ÎCS „Premier Energy” SRL.

Nivelul de satisfacție a consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate, (%)



Indicele de satisfacție a consumatorilor privind activitatea oficiilor comerciale, defalcat pe districte, (%)

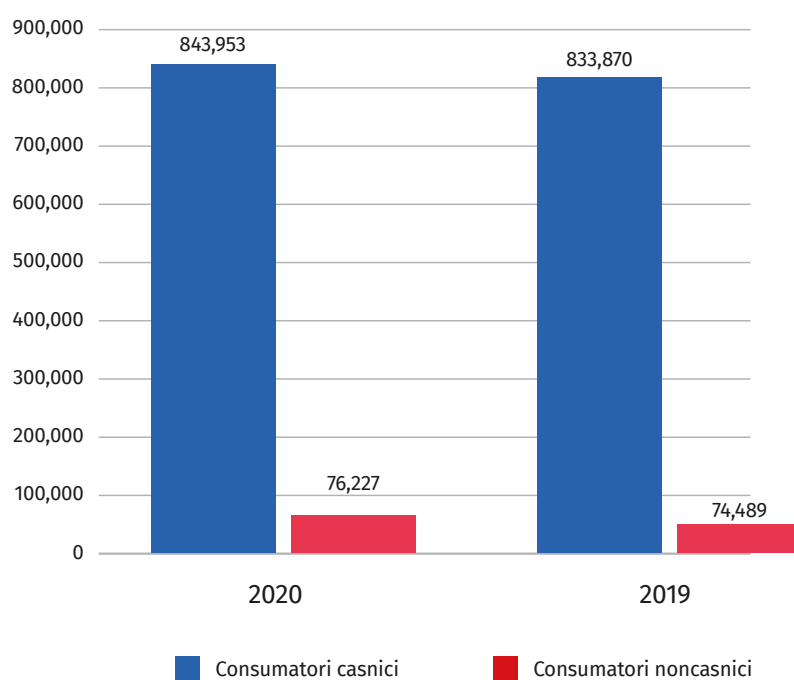
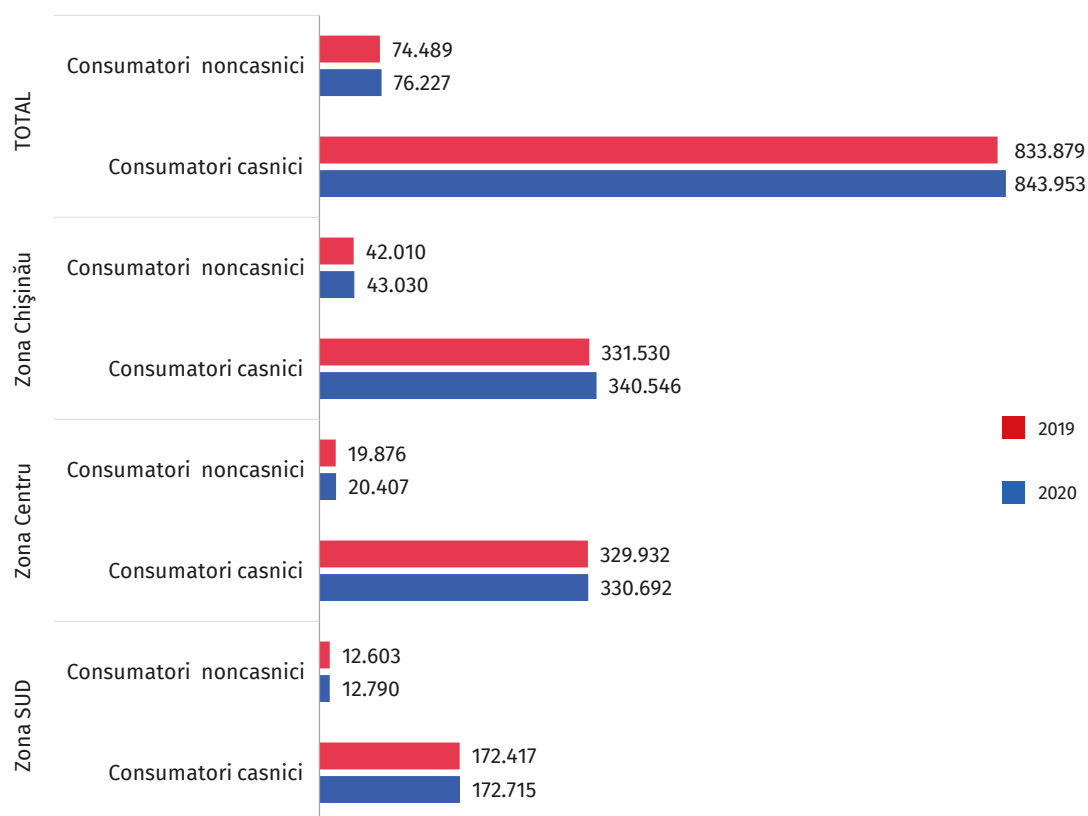


Numărul locurilor de consum deservite de Premier Energy

Numărul total de locuri de consum, defalcat pe sectoare

		2020	2019
Zona Chisinău	Categorii de consumatori (NLC)		
	Total	383.576	373.540
	Consumatori casnici	340.546	331.530
	Consumatori noncasnici	43.030	42.010
Zona Centru	Categorii de consumatori (NLC)		
	Total	351.099	349.808
	Consumatori casnici	330.692	329.932
	Consumatori noncasnici	20.407	19.876
Zona Sud	Categorii de consumatori (NLC)		
	Total	185.505	185.020
	Consumatori casnici	172.715	172.417
	Consumatori noncasnici	12.790	12.603
TOTAL	Categorii de consumatori (NLC)		
	Total	920.180	908.368
	Consumatori casnici	843.953	833.879
	Consumatori noncasnici	76.227	74.489

Categorii de consumatori



Categorii de consumatori

Categorii de consumatori (NLC)	2020	2019
Consumatori casnici	843.953	833.879
Consumatori noncasnici	76.227	74.489
Organizații comerciale	40.233	39.133
Organizații industriale	4.529	4.637
Organizații agricole	3.320	3.230
Organizații bugetare locale	8.960	8.540
Organizații bugetare de stat	2.232	2.218
Gestionari ai fondului locativ	7.645	7.645
Clienți mari	6.894	6.664
Altele	2.414	2.422
Total	920.180	908.368



Obiective propuse pentru 2020		Obiective propuse pentru 2021
Mentținerea calității în deservirea clienților prin intermediul oficiului telefonic	■	Mentținerea calității în deservirea clienților prin intermediul oficiului telefonic
Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.	■	Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.
Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de consumatori.	■	Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de consumatori.
Mentținerea indicatorului de calitate la deservirea consumatorilor în oficiile comerciale, în bază de chestionar	■	Mentținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților în bază de chestionar.

Legendă: ■ îndeplinit ■ parțial îndeplinit ■ neîndeplinit



Angajament pentru rezultate



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

Angajamente

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

Un an de muncă și dedicație

Anul 2020 a fost încă un an de muncă și dedicație, efortul situând întreprinderea la nivel de referință în sectorul energetic în Republica Moldova în ceea ce privește atitudinea pozitivă față de client, angajamentul pentru rezultate, eficiență, transparență și inovație.

În anul 2020 profitul ÎCS „Premier Energy” SRL, obținut din activitatea sa operațională, a fost de 67,11 milioane de lei, în descreștere cu 3.2 % față de anul precedent.

Veniturile din vânzări au constituit 4.224,22 mii de lei, în descreștere cu 10 % față de 2019. Descreșterea înregistrată este consecința diminuării vânzărilor de energie cu 77 GWh, în 2020 - fiind de 2.544 GWh, pe când în 2019 vânzările au constituit 2.621 GWh. În același timp, tariful mediu de vânzare a energiei în 2020 a constituit 1.72 lei / KWh față de 1.75 în 2019.

De asemenea, pe parcursul anului 2020 societatea a continuat eficientizarea proceselor sale operaționale, fapt care a permis reducerea costurilor.

Indicatori	U.M.	2020	2019
Venituri din vânzări	MLN Lei	4.224,22	4.692,96
Costul vânzărilor	MLN Lei	-4.136,52	-4.602,58
Profitul brut	MLN Lei	87,69	90,38
Alte venituri din activitatea operațională	MLN Lei	14,36	19,42
Cheltuieli de distribuire	MLN Lei	-3,09	-4,56
Cheltuieli administrative	MLN Lei	-24,55	-28,92
Alte cheltuieli din activitatea operațională	MLN Lei	-7,30	-5,96
Rezultatul din activitatea operațională	MLN Lei	67,11	70,35
Rezultatul din alte activități	MLN Lei	-11,87	-0,18
Profit până la impozitare	MLN Lei	55,24	70,17
Cheltuieli privind impozitul pe venit	MLN Lei	-23,72	-8,19
Profit net	MLN Lei	31,52	61,99
Marja rezultatului Veniturilor din Vânzări	%	2%	2%
Marja rezultatului din activitatea operațională	%	2%	1%
Marja rezultatului net al perioadei de gestiune	%	1%	1%
Valoare medie a activelor	MLN Lei	584,74	658,25
Valoare medie a capitalului propriu	MLN Lei	139,58	268,03
Rentabilitatea activelor	%	9%	11%
Rentabilitatea capitalului propriu	%	23%	23%

Suma impozitelor și a taxelor achitate în bugetul de stat de către ÎCS „Premier Energy” SRL în anul 2020 a constituit 52.632.148 de lei.

Pe parcursul anului 2020 investițiile transferate în exploatare de Premier Energy au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor finali, acestora fiindu-le asigurată o comunicare rapidă și eficientă, prin prestarea unui serviciu de calitate și oferirea unei experiențe de deservire în corespundere cu exigențele legale și a necesităților consumatorilor finali.

Valoarea investițiilor furnizorului de energie transferate în exploatare în anul 2020 a constituit 3.655 mii de lei.

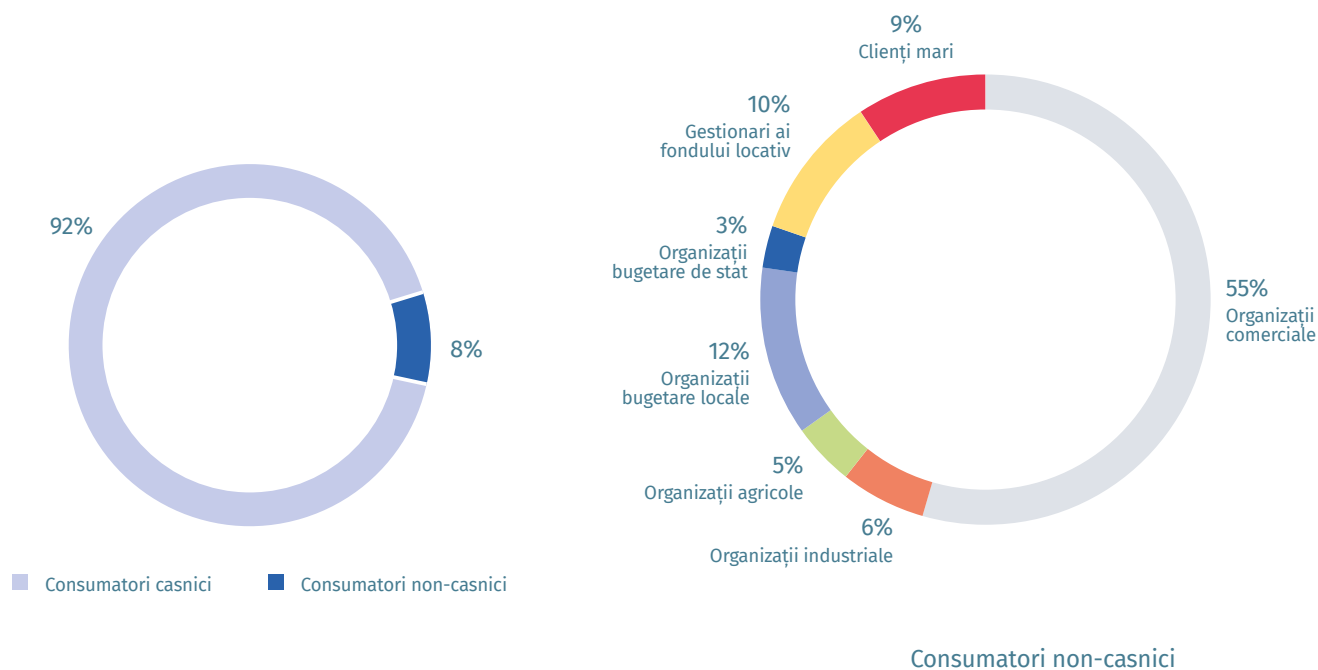
Detaliile privind alte date financiare se regăsesc în situațiile financiare, inclusiv în notele la acestea.

Principalii indicatori de performanță, relevanți pentru activitatea entității se referă în principal la:

	2020	2019
Locuri de consum (NLC)	920.180	908.368
Datoria comercială restantă 2-12 (%)	0,19	0,24
Datoria comercială restantă 6-60 (%)	0,06	0,06
Rata de încasare (%)	99,47	99,98

Numărul locurilor de consum (NLC) deservite la finele anului 2020 a fost de 920.180 față de 908.368 înregistrate în aceeași perioadă a anului 2019. Pe parcursul anului de gestiune au fost conectate 15.440 puncte noi de consum, contracte încheiate 4.356 puncte de consum, iar 444 de puncte de consum au încheiat contracte de furnizare a energiei cu alți furnizori pe piața liberă.

Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori



Structura procurărilor de energie electrică

Pe piața energetică națională ÎCS „Premier Energy” SRL activează în calitate de furnizor al serviciului universal de energie electrică.

Cu începere din aprilie 2018, odată cu intrarea în vigoare a Legii nr.10 din 26.02.2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile, energia electrică produsă din sursele menționate este achiziționată de la furnizorul central „Energocom” S.A., desemnat de Guvern conform prevederilor Legii nr.107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică, să procure energie electrică de la centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie, și a energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane și să o furnizeze pe piața angro a energiei electrice la prețuri reglementate.

În anul 2020 ÎCS „Premier Energy” SRL a procurat energie electrică în volum de 2.543,9 mil. kWh, dintre care 20,1 % prin contractul de achiziție încheiat cu furnizorul central și 2,4 % prin contracte negociate direct cu centralele electrice, care produc din surse regenerabile de energie. Procurările de energie electrică de la producătorii autohtoni în anul 2020 a înregistrat o creștere de circa 16,5 % față de anul 2019.

Principalii furnizori/producători de energie electrică

Furnizor	Categorie	Localitate
S.A. „ENERGOCOM”	Furnizor central	Chișinău
S.A. „ENERGOCOM”	Furnizor angro	Chișinău

De menționat că, pandemia Covid-19 și-a pus amprenta și în procesul de procurare a energiei electrice. Astfel, licitația anuală de procurare a energiei electrice pentru perioada aprilie 2020 – martie 2021, ce urma să fie desfășurată în luna martie 2020, a fost sistată conform Dispoziției nr. 4 din 24 martie 2020 a Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova. Drept urmare, toți operatorii reglementați din domeniul energiei electrice au fost obligați să încheie contracte de procurare a energiei electrice cu furnizorul angro „Energocom” S.A. pentru o perioadă de 3 luni (aprilie - iunie 2020). În luna iunie 2020 a fost reluată licitația de procurare a energiei electrice pentru perioadă 01 iulie 2020 - 31 martie 2021, iar contractul corespunzător de procurare a energiei electrice a fost încheiat cu același furnizor angro „Energocom” S.A., care a prezentat cea mai bună ofertă și a câștigat licitația.

Noile prețuri reglementate pentru serviciile de furnizare a energiei electrice

În data de 7 august 2020, conform Hotărârii Consiliului de Administrație al ANRE nr.275/2020 din 31 iulie 2020, au intrat în vigoare noile prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice.

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

- joasă tensiune (0,4 kV) – 168 bani/kWh, o diminuare cu 11,1 %, sau 21 bani/KWh;
- medie tensiune (6; 10 kV) – 132 bani/kWh, o micșorare cu 13,7 % sau 21 bani/KWh;
- înaltă tensiune (35; 110 kV) – 117 bani/kWh, diminuare cu 15,2 %, sau 21 bani/KWh;

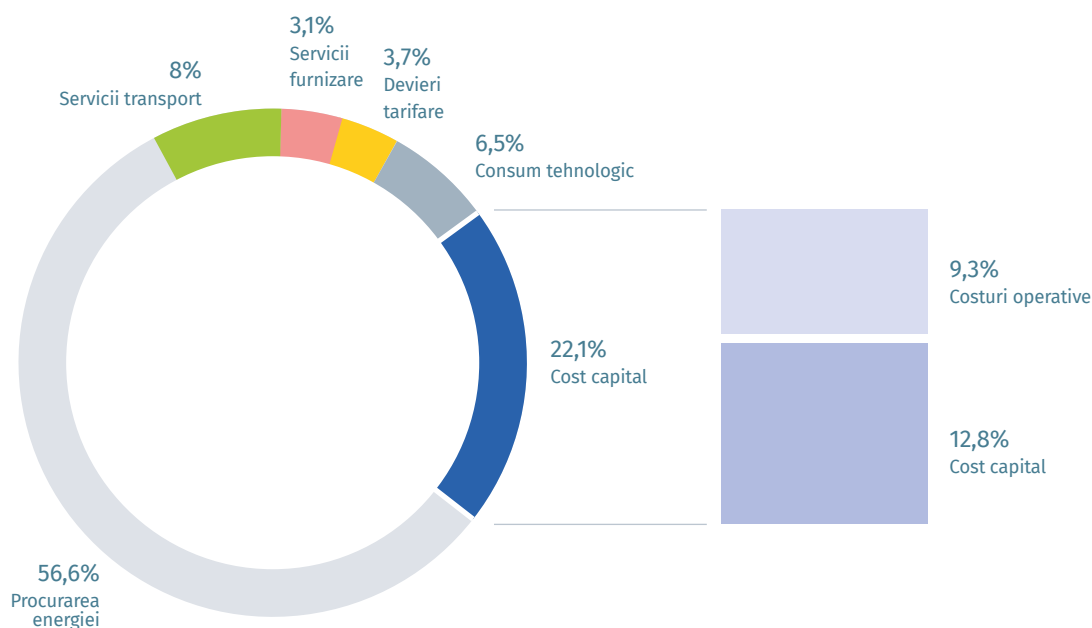
La ajustarea prețurilor pentru furnizarea energiei electrice au contribuit un șir de factori, cei mai importanți fiind:

- diminuarea prețului mediu de procurare a energiei electrice de la furnizorul central de la 163 bani/kWh la 146 bani/kWh sau cu 10 %,
- micșorarea cu 7 % a prețului mediu de procurare a energiei electrice conform contractelor încheiate în urma licitațiilor desfășurate de întreprindere;
- devieri tarifare pozitive acumulate până la 1 iulie 2020;
- evoluția în creștere cu 1,8 % a cursului de schimb a monedei naționale în raport cu dolarul SUA, fiind estimat un nivel de 17,9 lei/dolar SUA față de 17,58 lei/dolar SUA considerat în prețurile reglementate aprobate anterior.

Perspectivă de dezvoltare

Perspectivă de dezvoltare ale ÎCS „Premier Energy” SRL rezultă din domeniul de activitate, reglementat prin prevederile legislației în vigoare, respectiv, acestea conturându-se prin prestarea unui serviciu calitativ și fiabil de furnizare a energiei electrice. Desfășurând o activitate reglementată, ÎCS „Premier Energy” SRL îndeplinește indicatorii și cerințele definite de legislația în domeniu pentru a beneficia de prevederile legale și de a evita eventuale penalizări. Măsurile de eficiență întreprinse în gestiunea costurilor și a serviciilor prestate clienților constituie o altă sursă de dezvoltare a entității.

Componentele prețului reglementat pentru consumatorii casnici



Model de gestiune a riscurilor și oportunităților

Modul în care o entitate își gestionează procesele, la fel, deciziile și soluțiile aplicate pentru a le îmbunătăți, depind direct de înțelegerea riscurilor și a oportunităților.

Principalele evenimente și angajamente neprevăzute:

Mediul politic

Activitatea și rezultatele Societății sunt afectate de factorii politici, legislativi, fiscali și de reglementările care se produc în Republica Moldova.

Reclamații

În procesul desfășurării activității sale Societatea primește reclamații înaintate de clienți. Conducerea Societății consideră că astfel de reclamații nu vor cauza pierderi materiale semnificative, acestea sunt examinate în detaliu și reprezintă un punct de analiză și îmbunătățire a calității serviciului.

Impozitare

Sistemul fiscal în Moldova este supus diverselor interpretări și modificărilor continue, care pot avea efect retroactiv. Interpretarea legislației fiscale de către autoritățile fiscale privind tranzacțiile ÎCS „Premier Energy” SRL poate să difere de cea a conducerii. Ca rezultat, autoritățile fiscale pot pune la îndoială unele tranzacții ca fiind generatoare de impozite suplimentare, penalități sau dobânzi.

Conducerea ÎCS „Premier Energy” SRL consideră că a calculat și a înregistrat adecvat obligațiile sale fiscale.

Mediul de reglementare

Activitatea întreprinderii și prețurile de furnizare a energiei electrice sunt reglementare de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE). Politicile ANRE pot avea astfel un impact semnificativ asupra rezultatelor ÎCS „Premier Energy” SRL sau asupra valorii contabile a activelor și pasivelor sale.

Mediul operațional

Activitatea furnizorului serviciului universal de energie electrică ÎCS „Premier Energy” SRL este supusă riscului de țară, care implică riscurile politice, economice și sociale, inerente desfășurării activității de afaceri în Republica Moldova. Aceste riscuri includ repercusiunile politicilor adoptate de către Guvern, condițiile economice, introducerea unor impozite și regulamente suplimentare sau modificarea celor în vigoare, fluctuațiile cursurilor valutare și impunerea unor norme privind drepturile contractuale.

Situațiile financiare reflectă evaluarea de către conducere a impactului riscurilor menționate asupra activității operaționale și poziției financiare a întreprinderii.

Evoluția mediului de afaceri poate să difere de evaluarea actuală a conducerii. Impactul diferenței dintre mediul de afaceri actual și evoluția acestuia pe viitor poate fi dificil de estimat pentru activitatea operațională și poziția financiară a întreprinderii.



Acțiuni întreprinse în contextul pandemiei cauzate de COVID-19

La 11 martie 2020, Organizația Mondială a Sănătății a declarat că focarul de coronavirus este o pandemie, iar Guvernul din Republica Moldova a declarat stare de urgență pentru perioada 17 martie – 15 mai 2020. Drept urmare a deciziilor guvernamentale dictate de efortul de a preveni sau de a reduce la minimum răspândirea virusului în rândul populației, multe afaceri din Republica Moldova și-au revizuit procesele și au înstruit angajații să rămână acasă, fie intrând în șomaj tehnic și/sau staționare, fie stimulând în alte cazuri lucrul la distanță sau în birouri prin rotație, iar unele societăți și-au redus sau au suspendat temporar operațiunile de afaceri.

În calitate de furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune, ÎCS „Premier Energy” SRL este obligată să asigure furnizarea continuă și neîntreruptă a energiei electrice către clienții din aria sa geografică de activitate. În perioada de la declararea stării de urgență până la momentul emiterii acestor rapoarte au fost înregistrate anumite tendințe de consum pe piață:

- reducerea volumului de energie electrică furnizat către anumiți consumatori de energie, activitatea cărora a fost sistată, în mare parte din sectorul întreprinderilor mici și mijlocii;
- ușoare tendințe de creștere a consumului de energie electrică de către segmentul casnic, consumul de energie electrică al căruia în perioada de izolare s-a menținut la nivelele anterioare pentru aceeași perioadă și chiar a înregistrat o creștere vizibilă.

În condițiile în care activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL este total reglementată, s-a estimat că evoluțiile respective nu sunt în măsură să afecteze semnificativ veniturile și nici performanța financiară a întreprinderi pentru anul 2020. Ținând cont că, urmare a situației excepționale, pe parcursul anului 2020 mai multe filiale și agenții ale băncilor și oficiilor poștale și-au sistat temporar activitatea și/sau și-au redus programul de lucru, pe segmentul clienților casnici și cel al întreprinderilor mici s-a înregistrat diminuarea pe termen scurt a indicelui încasărilor facturilor pentru energia electrică furnizată. În acest sens, a fost pus în aplicare un plan de activități menite să propulseze plățile electronice pentru segmentul de clienți casnici, de aceea, s-a estimat că un potențial impact negativ la încasarea facturilor pentru energia electrică furnizată ar fi urmat să fie redus, fără a afecta semnificativ poziția fluxului de numerar al întreprinderi.

Pentru a acoperi eventualele deficite temporare de casă, ÎCS „Premier Energy” SRL a contractat un credit local de tip „revolving” în valoare de 120 de milioane de lei sau echivalentul acestei sume total sau parțial în euro. Societatea are o structură financiară echilibrată, datoria financiară față de băncile creditoare este exprimată în valută națională, iar încasările și plățile sale sunt de asemenea în lei moldovenești. Prețul a circa 80 % din energia electrică procurată de ÎCS „Premier Energy” SRL este exprimat contractual în dolari SUA, însă este achitat către furnizorul local în valută națională. Costul energiei electrice procurate de Societate este parte a componentelor tarifare și, în consecință, este recunoscut în tarifele de furnizare în baza prețurilor și a cantităților real procurate, contractele de achiziție a energiei electrice fiind încheiate în baza principiului costurilor minime și sunt coordonate anual cu ANRE. Din aceste considerente, eventualele evoluții adverse și riscurile de depreciere a leului moldovenesc față de valutele convertibile sunt acoperite operațional, Societatea nefiind expusă riscurilor valutare.

Conducerea a luat în considerare următoarele riscuri de exploatare, ce ar fi putut afecta negativ Societatea până la finele anului 2020:

- Indisponibilitatea personalului pentru o perioadă medie de timp;
- Recesiunea economică din Republica Moldova, care ar fi redus veniturile consumatorilor finali de energie electrică și capacitatea acestora de a achita facturile către Premier Energy;
- Eventualele evoluții macroeconomice nefavorabile și o posibilă recesiune economică în țară.

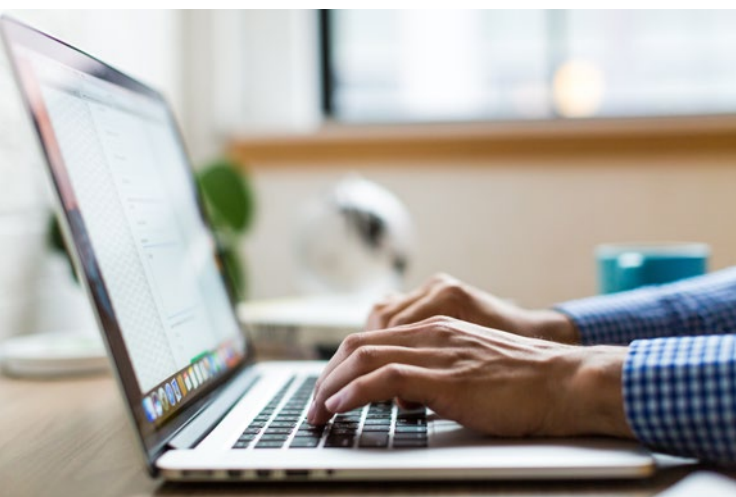
Având obligația să asigure furnizarea continuă și neîntreruptă a energiei electrice către consumatorii săi, dar și pentru a atenua riscurile rezultate din scenariile potențial adverse, conducerea a pus în aplicare un plan de activități, menite să asigure continuitatea proceselor operaționale în 2020 și ulterior.

Elaborarea, implementarea, controlul și corectarea planurilor de activități anticriză-2020 ale ÎCS „Premier Energy” SRL au avut următoarele obiective:

- întreprinderea unui complex exhaustiv de măsuri pentru protejarea anti COVID-19 a personalului, care după natura activităților

sale era obligat să-și desfășoare activitatea în oficiu. Setul de măsuri a inclus, dar nu s-a limitat dor la acestea: dotarea cu echipament medical individual de protecție (măști medicale, mănuși, dezinfectanți, costume de protecție acolo unde sunt necesare, etc.), instruirea privind comportamentele corecte de minimizare și evitare a riscurilor de infectare, minimizarea numărului de persoane care a lucrat cu prezență în oficii;

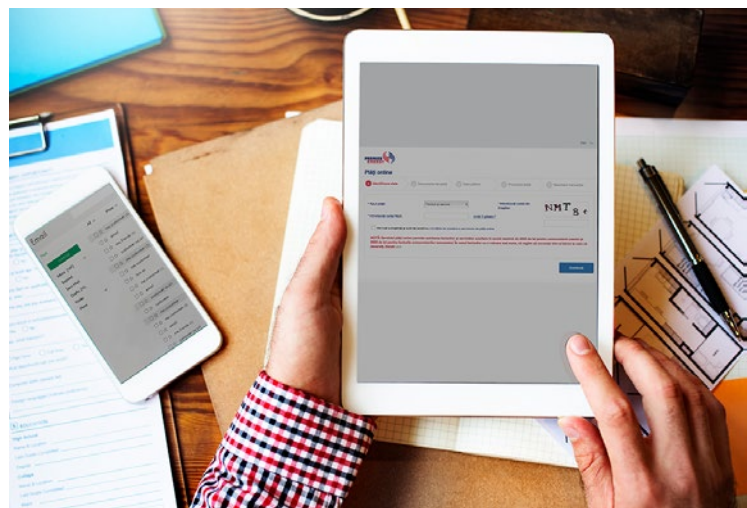
- implementarea programului de lucru la distanță în baza tehnologiilor informaționale;
- staționarea pentru anumite categorii de angajați, care desfășurau activități ce permiteau sistarea lor temporară, cu posibilitatea rotației acestei categorii de angajați cu cei care continuau să lucreze de la domiciliu;
- revizuirea și sistematizarea proceselor cu obiectivul de a reduce interacțiunea personalului propriu și a celui contractat cu consumatorii în procesul desfășurării de zi cu zi a activităților de furnizare. În acest sens, pe parcursul anului 2020 a fost sistată temporar activitatea de deservire a clienților în cele șase oficii comerciale ale ÎCS „Premier Energy” SRL. În schimb a fost consolidată capacitatea oficiului telefonic 24 ore pentru deservirea clienților la distanță și a fost activizată promovarea serviciilor online (achitare prin internet-banking, factura prin email, expedierea datelor contorului pe site-ul furnizorului etc.). De asemenea, pentru a minimiza interacțiunea cu consumatorii săi, au fost aprobate grafice de distribuire concentrată a facturilor pentru energia electrică și au fost stabilite planuri de rezervă pentru o posibilă evoluție nefavorabilă a pandemiei, iar unele activități au fost reduse la minim pentru a fi reluate și recuperate în perioada post criza, etc.



Datorită măsurilor organizatorice și operative întreprinse, furnizorul de energie a reușit să asigure pe parcursul anului 2020 un serviciu continuu consumatorilor săi, deși din cauza restricțiilor de mobilitate impuse și în contextul deciziile autorităților centrale și de reglementare, în perioada lunilor martie – iunie 2020 ÎCS „Premier Energy” SRL s-a confruntat cu un deficit de încasări și cu o creștere a datoriilor pentru energia electrică consumată.

În această perioadă Societatea a pus accentul pe digitalizarea proceselor de lucru și prestarea serviciilor la distanță.

- Pe plan intern au fost revizuite unele procese interne prin adaptarea sistemelor de gestiune pentru lucrul de la distanță în cazul anumitor categorii de angajați, astfel, fiind elaborate unele regulamente privind organizarea acestor activități, iar teleconferințele au înlocuit întâlnirile sau vizitele obișnuite în perioada anterioară declarării pandemiei.
- Pe plan extern au fost intensificate posibilitățile online de comunicare cu clienții prin expedierea copiei facturilor prin email, asigurarea posibilității de achitare a acestora prin internet,



comunicarea prin telefon sau transmiterea online a datelor contorului, precum și depunerea solicitări și perfectarea contractelor, la fel, online. Precizăm că, o bună parte a serviciilor prestate de oficiul comercial al ÎCS „Premier Energy” SRL erau disponibile online și anterior pentru toți consumatorii furnizorului. Perioada de criză din 2020 a sporit necesitatea utilizării acestora de către consumatori, în primul rând, pentru protejarea sănătății lor și, totodată, pentru comoditate, siguranță și eficiența timpului și a resurselor.

În anul 2020 ÎCS „Premier Energy” SRL a implementat sistemul unic SAP, un proiect extrem de important, care a substituit sistemele interne anterioare de gestiune și de informații economice, ce urmează să fie dat în exploatare în luna ianuarie 2021.





Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor



Premier Energy 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 Premier Energy acționează dincolo de îndeplinirea cerințelor legale și a altor cerințe cu privire la mediu, pe care le adoptă în mod voluntar, implicându-i pe furnizori, lucrând cu diverse grupuri de interes și promovând utilizarea responsabilă a energiei.

Angajamente

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

Dezvoltarea sustenabilă

Obiectivele anului 2020

ÎCS „Premier Energy” SRL 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 permite menținerea unor relații de încredere cu toate grupurile interesate de activitățile desfășurate.

Astfel, se acordă o atenție deosebită protecției mediului și utilizării eficiente a resurselor naturale necesare pentru satisfacerea cerințelor clienților și a celor legale.

ÎCS „Premier Energy” SRL se ghidează de și aplică „Politica de responsabilitate socială corporativă”, care include un angajament clar de protecție a mediului ambiant. De asemenea, pentru îmbunătățirea gestionării aspectelor de mediu în cadrul întreprinderii a fost implementat și asigurat cu certificat sistemul de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001:2015. La fel, periodic au loc audituri interne și externe în scopul identificării măsurilor preventive și îmbunătățirii continue a proceselor.

Planificarea în domeniul mediului ambiant

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant are loc în conformitate cu cerințele politicii de responsabilitate social corporativă și conform strategiei corporative. Modelul de management de mediu este bazat pe standardul internațional ISO 14001 și este o parte fundamentală a sistemului de management integrat al calității, mediului ambiant, 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, care definesc liniile directe pentru întreprindere.

Plan de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională. Linii de acțiune



Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderea își planifică anual resurse financiare, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli. Totodată, treptat, întreprinderea a pus accentul și se orientează spre îmbunătățirea infrastructurii, optând pentru investiții ce au efect pozitiv asupra mediului, spre exemplu, înlocuirea tuburilor fluorescente pe unele mai eficiente de tip LED.

Pentru anul 2020 au fost stabilite 9 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul ce urmează.

Obiective pentru anii 2020 și 2021

Obiective propuse pentru anul 2020		Obiective propuse pentru anul 2021
Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 0,5% față de anul precedent.		Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 0,2% față de anul precedent.
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,5% față de anul precedent.		Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,5% față de anul precedent.
Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 0,5% față de anul precedent.		Mentținerea consumului de hârtie per angajat la nivelul anului 2020.
Conștientizarea și instruirea personalului propriu cât și al antreprenorilor în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2021.		Conștientizarea și instruirea personalului propriu cât și al antreprenorilor în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2021.
Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale.		Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale.
Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2020).		Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2020).
Acțiuni de conștientizare al personalului în gestionarea deșeurilor. Vizite la întreprinderea de sortare a deșeurilor.		Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.
Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.		
Colaborarea cu autoritățile statale în dezvoltarea reglementării de mediu din țară.		

Legendă:  îndeplinit  parțial îndeplinit  neîndeplinit

Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

Instruirea este foarte importantă în prevenirea impactului asupra mediului ambiant. Pe parcursul anului 2020 au fost organizate mai multe sesiuni de instruire online și cu prezență. În total au fost realizate 32 ore de formare pentru 2 angajați privind diferite aspecte de mediu. Printre subiectele abordate au fost cele referitoare la:

- Specialist în Managementul Deșeurilor;
- Sistem de Management de Mediu (ISO 14001:2015);
- Instruire în sistemul SALEM.

Cerințe legale

ÎCS „Premier Energy” SRL asigură o monitorizare continuă a evoluției legislației din domeniul mediului ambiant pentru a anticipa orice schimbare, ce ar putea influența afacerea, și pentru a se adapta la noile cerințe.

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

În anul 2020 nu au fost înregistrate careva comunicări sau reclamații la teme de mediu cu părțile interesate.

Instrumente privind monitorizarea cerințelor legale

Instrumentele și metodologiile joacă un rol important în activitatea Premier Energy. În 2020 întreprinderea a dispus de mai multe instrumente pentru managementul de mediu. De exemplu, a fost folosită aplicația SALEM, care permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant. În total, aplicația SALEM înregistrează 28 de legi/norme/permise cu 121 de cerințe de mediu de nivel local.

La întreprindere se obișnuiește ca periodic, în dependență de modificările apărute în legislația națională, prin intermediul buletinelor informative angajaților li se comunică despre ultimele noutăți și modificări în domeniul legislativ. Pe parcursul anului 2020 nu au fost publicate buletine informative interne, care ar fi făcut referință la legislația de mediu.

În conformitate cu Raportul de evaluare a cerințelor legale de mediu pentru anul 2020, întreprinderea se conformează tuturor cerințelor legale în vigoare.

Consumul intern de energie

Consumul total de energie în cadrul ÎCS „Premier Energy” SRL îl constituie suma consumurilor directe și indirecte de energie.

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

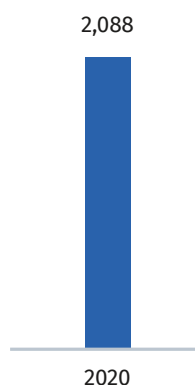
Ca urmare a realizării continue a acțiunilor de educare și conștientizare a personalului, pe de o parte, și a temperaturilor relativ ridicate în perioada rece a anului, pe de altă parte, în 2020 consumul total de energie în cadrul întreprinderilor a înregistrat o diminuare față de anul 2019.

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

Consumul de gaz în 2020 a fost aproximativ același ca în anul 2019, valoarea sa fiind explicată prioritar prin temperaturile mai ridicate, înregistrate în ultimii ani în perioada rece a anului.

Datele despre consumul de energie au fost obținute consultând facturile emise sau datele înregistrate de contoarele instalate. Suplimentar, pentru acele centre de muncă unde întreprinderea are dislocați angajați în edificii arendate și gestionate de terți, iar datele ce țin de consumuri nu pot fi separate prin aparate de evidență, pentru a raporta consumurile corespunzătoare acestui personal propriu, s-au efectuat calcule estimative ale consumurilor, astfel încât obiectul raportării să cuprindă date complete. Calculele finale pentru consumul de energie au fost efectuate în baza datelor anuale privind cantitățile de combustibil și energie consumate. De asemenea, au fost realizate conversiile necesare efectuării acestei calculări, utilizând factori de conversie prestabiliți (exemplu de surse de factori de conversie utilizați: IEA - International Energy Agency, IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change).

Consum total de energie, (Gj)



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

Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice

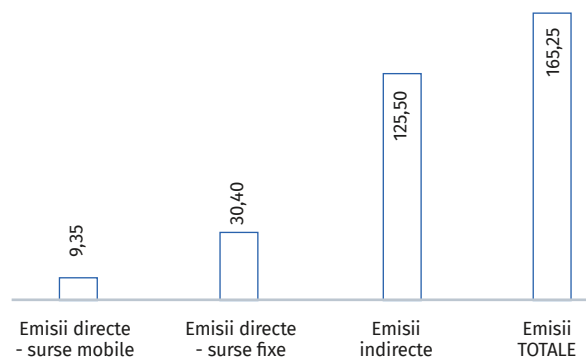
Emisii în atmosferă

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

În anul 2020 s-a înregistrat păstrarea tendinței obținute în anii precedenți privind reducerea nivelului de emisii atmosferice, în special, a gazelor cu efect de seră (GES). A se vedea distribuția emisiilor în tabelul pentru anul 2020. Principalii factori care au contribuit la această reducere au fost:

- **consumul de combustibil:** optimizarea proceselor în unitatea de transport și temperaturi mai ridicate în perioada rece a anului față de anul anterior.

Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră (tCO₂eq), anul 2020



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

- **energie electrică:** înlocuirea instalațiilor și echipamentelor electrice cu unele cu un consum mai redus de electricitate;
- **instruire și conștientizare:** a personalului propriu și a celui al antreprenorilor privind angajamentul întreprinderilor față de mediul ambiant și importanța unui consum eficient și responsabil.

Integrarea criteriilor de mediu

Consumul responsabil de resurse

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

Din cauza că anul 2020 este primul an de calcul separat al consumului de materiale, la moment nu este posibil de expus asupra faptului cum a variat consumul de materiale.

Materialele utilizate au fost procurate atât de la furnizorii externi, care au activat pe piața națională, cât și de la unii furnizori din afara țării.

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

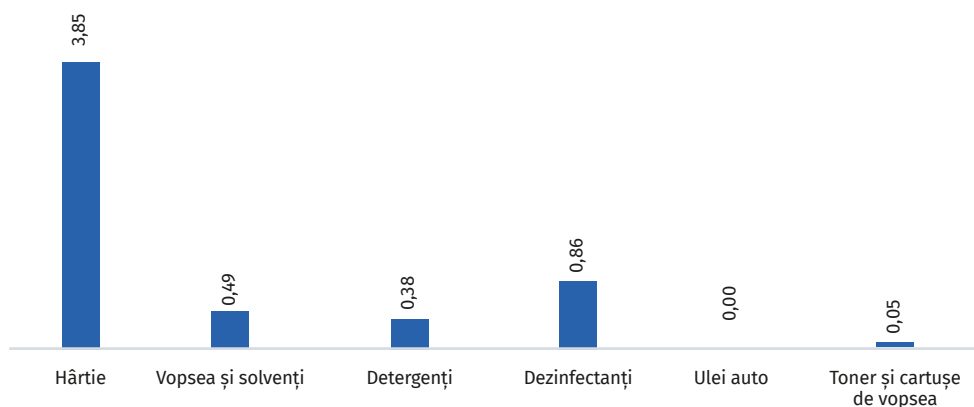
Inițiative și acțiuni

Pentru anul 2020 întreprinderea și-a stabilit ca obiectiv plantarea arborilor în zonele destinate pentru acest scop din diferite localități ale țării.

Acțiunile de educație și conștientizare în domeniul mediului ambiant au ca scop sensibilizarea angajaților întreprinderii, precum și a altor părți interesate în acest sens, în special, clienții și copii. În 2020 la această temă au fost emise comunicate de mediu, au avut loc discuții cu clienții, au fost publicate postări la temă pe rețeaua de socializare FB și articole pe pagina web a întreprinderii.

În anul 2020 a continuat colaborarea, pe segmentul de activități de mediu, cu asociația obștească „Centrul Național de Mediu” prin participarea la acțiuni de mediu menite să amelioreze și să îmbunătățească climatul ecologic din țară. Astfel, în anul de analiză angajații ÎCS „Premier Energy” SRL prin intermediul unui reportaj realizat de Centrul Național de Mediu au fost familiarizați cu procesul de gestionare a deșeurilor create în mun. Chișinău la stația de sortare a deșeurilor.

Consumul de materiale provenite din surse neregenerabile, 2020 (tone)





Utilizarea eficientă și responsabilă a apei

Consumul de apă în cadrul întreprinderii

Pentru ÎCS „Premier Energy” SRL consumul de apă este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu întrucât Republica Moldova este o țară cu resurse reduse de apă. Astfel, consumul de apă a fost inclus ca aspect separat în angajamentul de mediu ambient al Politicii de responsabilitate socială corporativă și managementul apei la întreprindere se bazează pe utilizarea responsabilă a acesteia.

La fel, conștientizând problema tot mai stringentă a reducerii resurselor de apă pe glob, ÎCS „Premier Energy” SRL își stabilește acțiuni de reducere a consumului de apă.

Grație educării și conștientizării cu privire la măsurile de reducere a consumului de apă și importanța acesteia, renovării infrastructurii existente și înlocuirii echipamentelor vechi cu unele noi, mai eficiente, deja de mai mulți ani se înregistrează reducerea volumului de apă consumată în cadrul edificiilor arendate de către întreprindere.

Datele referitoare la cantitățile de apă consumate în 2020 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 pentru personalul localizat în edificiile și clădiri-

le arendate. Volumul de apă consumat raportat l-au constituit cei 1.050 m³ captați din rețeaua de distribuție. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare s-a realizat planificat și a fost gestionată în baza contractelor pentru acest tip de serviciu de către întreprinderile autorizate.

Prevenirea contaminării

Gestionarea deșeurilor

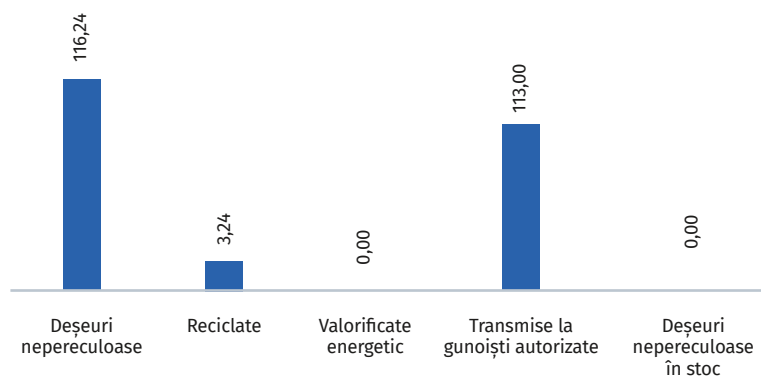
În cadrul sistemului de management de mediu implementat (ISO 14001:2015), ÎCS „Premier Energy” SRL dispune de proceduri de control și gestiune a deșeurilor formate în urma activității, aceste documente definind modul de separare, stocare și control asupra lor. În Premier Energy se consideră prioritară reciclarea deșeurilor formate prin intermediul administratorilor autorizați sau valorificarea energetică în locul depozitării acestora la gunoșiile autorizate.

În 2020 pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea a acționat în conformitate cu procedurile stabilite. Acest fapt i-a permis controlul adecvat asupra acestui aspect prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, controlul și gestionarea deșeurilor.

Așa cum anul 2020 este primul an de calcul separat privind evidența deșeurilor, în acest an nu este posibil de expus asupra faptului cum a variat statistica formării deșeurilor în cadrul întreprinderii.

Au fost gestionate în anul de analiză deșeuri nepericuloase cum ar fi cele de hârtie și carton, plastic și deșeuri menajare.

Gestionarea deșeurilor nepericuloase, 2020, (tone)



Gestionarea deșeurilor periculoase

Printre deșeurile periculoase gestionate (acumulate și transmise la un administrator autorizat) pe parcursul anului 2020 au fost gestionate:

- baterii și pile - acumulate în cadrul întreprinderii, dar și colectate de la angajații și clienții ce vizitează sediile și oficiile comerciale, care și în anul 2020 au înregistrat o creștere a cantităților, fapt ce denotă sensibilizarea clienților, ce vizitează oficiile întreprinderii Premier Energy, în problemele de mediu;
- deșeuri biosanitare - deșeuri formate în cadrul punctului medical ce activează în cadrul întreprinderilor;

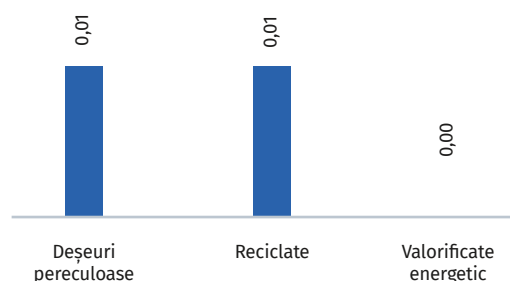
În ceea ce privește modul de tratare a deșeurilor periculoase prioritar s-a pus accentul pe reciclare, ori de câte ori acest lucru a fost posibil.

În conformitate cu legislația Republicii Moldova gestionarea deșeurilor toxice și periculoase se realizează în baza contractelor încheiate cu întreprinderi special autorizate în acest sens de către autoritățile de mediu, care, la fel, stabilește modul de tratare a deșeurilor preluate. În acest sens ÎCS „Premier Energy” SRL, în baza listelor oferite de către autoritatea de mediu, a identifi-



cat agentul economic autorizat, care în 2020 a preluat deșeurile și în baza contractelor semnate le-a gestionat prin reciclare, valorificare energetică sau depozitare la o gunoiște autorizată.

Gestionarea deșeurilor periculoase, 2020, (tone)



Emisii de gaze cu efect de seră

		2020
Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră, (tCO _{2eq})	Emisii directe - surse mobile	9,35
	Emisii directe - surse fixe	30,4
	Emisii indirecte	125,5
	Emisii totale	165,25

Gestionare deșeuri periculoase și nepericuloase

		2020
Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare, <i>tone</i>	deșeuri nepericuloase	116,24
	reciclate	3,24
	valorificate energetic	0,00
	transmise la gunoiști autorizate	113,00
	deșeuri nepericuloase în stoc	0,00
	deșeuri periculoase	0,01
	reciclate	0,01
	valorificate energetic	0,00
	transmise la gunoiști autorizate	0,00
	deșeuri periculoase în stoc	0,00

Consum de apă și modul de deversare

		2020
Consumul de apă pe surse, <i>m³</i>	Consum de apă în edificii	1.050,00
	Consum total de apă	1.050,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată, defalcată pe calitate și destinație;	Apă vărsată în rețeaua publică	1.050,00
	Apă vărsată în fosa septică	0,00
	Volumul total vărsat	1.050,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental)

	2020
Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe etc.), <i>tone</i>	Materiale provenite din surse neregenerabile
	Vopsea și solvenți 0,49
	Detergenți 0,38
	Dezinfectanți 0,86
	Ulei auto 0,00
	Toner și cartușe de vopsea 0,05
	Materiale provenite din surse regenerabile
	Hârtie 3,85
	Total materiale utilizate 5,63

Consumul de energie în cadrul organizației

	2020
Consumul de energie în interiorul organizației, <i>GJ</i>	Consum total de energie provenită din surse neregenerabile 129,31
	Consum gaz flotă proprie (metan/propan) 0,00
	Consum benzină 129,31
	Consum motorină 0,00
	Consum de energie 1.958,39
	Consum de energie electrică 898,59
	Consum agent termic 462,52
	Consum gaz încălzire clădiri 597,29
	Consum total de energie 2.087,70



Interes pentru persoane



Pentru Premier Energy este esențială promovarea unui mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, Premier Energy a aprobat un Cod etic, care stabilește normele ce trebuie să dicteze comportamentul etic al tuturor angajaților în activitatea lor de zi cu zi și, în special, în ceea ce privește relația și interacțiunea acestora cu toate grupurile de interes.

Angajamente

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

Date generale cu privire la personal

Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen

Anul	2020	2019
Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen	96	91
Contract pe termen determinat	3	3
- femei	3	2
- bărbați	0	1
Contract pe termen nedeterminat	93	88
- femei	80	77
- bărbați	13	11

Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru

Anul	2020	2019
Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru	96	91
Norma întreagă	94	88
- femei	81	76
- bărbați	13	12
Norma redusă	2	0
- femei	2	3
- bărbați	0	0

Contractul colectiv de muncă

În luna februarie 2020, conducerea ÎCS „Premier Energy” SRL și reprezentanții Sindicatelor au semnat Acordul protocol cu privire la remunerarea angajaților pentru anul 2020.

Tabelului remunerativ pentru anul 2020 a fost majorat după cum urmează:

Nivelul remunerativ	% de majorare
Nivelele de la 25 până la 16	7,00
Nivelele 15 și 14	7,50
Nivelele 13 și 12	8,0
Nivelul 11	8,50
Nivelul 10	9,50
Nivelul 9	10,50
Nivelul 8	11,00
Nivelul 7	11,20
Nivelul 6	12,30
Nivelele de la 1 până la 5	13,00

De asemenea, a fost stabilită o majorare de 7,5 % a componentei de omologare a tabelului remunerativ și suplimentului de transformare a retribuirii variabile. Majorarea a fost aplicată retroactiv, începând cu 1 ianuarie 2020.

În contractul colectiv a mai fost stabilită acordarea alocației individuale de hrană, sub forma tichetelor de masă în valoare de 50 de lei pentru o zi lucrătoare, activă, la fel, cu începere de la 1 ianuarie 2020.

A fost majorată suma primei pentru Ziua Energeticianului, care în 2020 a constituit 1.600 de lei, iar pentru 8 martie femeile au primit o primă de 500 de lei.

Majorarea nivelelor remunerative a 7 angajați în funcția de „agent servicii client”, care dețineau nivelul 4, fiindu-le acordat nivelul remunerativ 5.

Angajații au beneficiat de o plată unică de stimulare pentru productivitate pentru anul 2020, în mărimea de 1,5 %, aplicară la salariul fix.

Programe relevante de instruire în anul 2020

În afară de investițiile pe care ÎCS „Premier Energy” SRL le face în tehnologii, o parte importantă o constituie investițiile în dezvoltarea capitalului uman din companie. Transferul de cunoștințe este esențial pentru ÎCS „Premier Energy” SRL, fiind un proces continuu, bazat în mare parte pe munca profesorilor și experților interni. Din totalul orelor de instruire din anul 2020, 86 % au fost livrate de profesioniștii companiei.

Domeniul de instruire	Nr. ore
Calitate și mediu ambiant	17
Economico-financiar	28
Servicii clienți	918
Sisteme informatice	282
Strategie și dezvoltare	282
Securitate și sănătate	804
Total	2.330

Proiecte de instruire, realizate în cadrul programelor de dezvoltare

Operarea proceselor interne

În luna martie a anului 2020 a fost derulat un curs destinat angajaților în funcția *agent servicii client* din toate oficiile comerciale, scopul acestuia fiind de a instrui personalul cu privire la operarea proceselor interne în cadrul normativ și legislativ în vigoare, atât în ceea ce ține de activitatea oficiilor comerciale, dar și cu privire la o mai bună relaționare cu consumatorii de energie electrică, clienți ai ÎCS „Premier Energy” SRL.

Cursul a fost oferit de un consilier psihologic extern, care a oferit persoanelor instruite consiliere și un set de cunoștințe și abilități, pe care să le dezvolte și să le aplice în activitatea zilnică cu scopul armonizării între viața personală și profesională, precum și pentru asigurarea unei comunicări pozitive la locul de muncă, în interacțiunea cu consumatorii și colegii.





Sisteme informatice

Sistemele informatice constituie un instrument de activitate extrem de important și de nelipsit în era tehnologiilor informaționale și, din acest simplu motiv, instruirea personalului propriu cu privire la operarea sistemelor informatice în activitatea companiei se realizează periodic și ori de câte ori apare necesitatea.

Un alt aspect important realizat în procesul de instruire al anului 2020 a fost derularea cursului cu privire la securitatea cibernetică, în cadrul căruia au fost abordate subiecte cu privire la securitatea cibernetică la locul de muncă și potenția-

le amenințări ce o pot afecta. Angajații au studiat regulamentele și procedurile interne, ghidul de utilizare a echipamentului informatic, precum și recomandările de utilizare sigură a e-mailului corporativ. Cursul i-a vizat pe toți utilizatorii de echipament informatic.

Total ore de instruire anul 2020

Nr. mediu de ore de instruire per angajat	23
nr. mediu de ore de instruire per angajat, femei	24
nr. mediu de ore de instruire per angajat, bărbați	14
Nr. mediu de ore de instruire per categorie de angajați	23
directori	31
managementul intermediar	20
funcții operative	20
tehnicieni specializați	28

Obiective propuse pentru 2020		Obiective propuse pentru 2021
Semnarea Acordului - protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților pentru anul 2020	■	Semnarea Acordului - protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților pentru anul 2021

Legendă: ■ îndeplinit ■ parțial îndeplinit ■ neîndeplinit



Securitate și sănătate



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

Angajamente

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

Securitatea și sănătatea în muncă - un obiectiv prioritar

ÎCS „Premier Energy” SRL acordă o importanță deosebită angajamentului de securitate și sănătate în muncă, aceasta fiind o preocupare continuă și permanentă aferentă tuturor proceselor de muncă.

În anul 2020 la întreprindere au continuat activitățile lansate în cadrul proiectului cu „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, cu aceleași obiective prioritare: asigurarea securității și sănătății în muncă a angajaților și reducerea până la valoarea zero a numărului de accidente în procesele zilnice, pe toate segmentele de activitate.

Starea de urgență declarată în martie 2020 în legătură cu pericolul răspândirii și contaminării cu virusul COVID-19 a determinat modificări, după caz, în deciziile și activitățile desfășurate pe parcursul anului. ÎCS „Premier Energy” SRL a decis în acest context să respecte recomandările instanțelor naționale și ale OMS, adaptându-și procesele interne și de producere la dimensiunea digitală: procesele de instruire, informare și sensibilizare a angajaților au fost remodelate, adaptate și derulate prin intermediul programelor digitale. Cu scopul de a preveni răspândirea virusului în rândul angajaților, în conformitate cu prevederile OMS, a fost reorganizat procesul de muncă prin prestarea parțială a muncii de la distanță în dependență de particularitățile obligațiilor de serviciu. Echipele care au continuat să lucreze în regim obișnuit au fost dotate cu mijloace de protecție individuale (mască de protecție, mănuși medicale din nitril, dezinfectant), iar oficiile comerciale au fost asigurate cu termometre pentru măsurarea temperaturii și dezinfectanți pentru vizitatorii/clienti.

În scopul informării și implicării angajaților în procesul decizional, ÎCS „Premier Energy” SRL a desfășurat periodic Comitete de Securitate și Sănătate

în Muncă, cu participarea reprezentanților sindicatelor prin intermediul platformei online ZOOM. În cadrul acestor ședințe trimestriale au fost puse în discuție temele cu privire la asigurarea securității și sănătății angajaților companiei, au fost analizate accidentele și incidentele produse de la întrunirea anterioară, condițiile de muncă pentru personalul oficiilor comerciale, situația pandemică în rândul angajaților companiei. De asemenea, au fost prezentați indicatorii de securitate, frecvență și gravitate, s-a analizat dotarea personalului cu echipamente individuale de protecție și condițiile de muncă ale angajaților și alte teme.

OBIECTIVUL	Unitatea de măsură	2020	2019
Menținerea indicatorului de gravitate	Indicator ²	0	0
Menținerea indicatorului de frecvență	Indicator ³	0	0
Îmbunătățirea indicelui de absenteism	%	4,51	2,97

ÎCS „Premier Energy” SRL a implementat standardul internațional privind Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale ISO 45001:2018. Anual întreprinderea desfășoară activități de audit intern pentru urmărirea respectării întocmai a cerințelor standardului și a normelor de securitate și sănătate în muncă. Abaterile detectate sunt definite în calitate de constatări (neconformități, observații, oportunități de îmbunătățire), fiind analizate și pentru care se elaborează Planuri de Acțiuni corective/preventive. Urmând cerințele standardului ISO 45001:2018, ÎCS „Premier Energy” SRL stabilește anual obiective pentru securitatea și sănătatea în muncă.

Un rol important pentru atingerea unui nivel înalt de conștientizare în materie de securitate și sănătate îl constituie acțiunile de sensibilizare, campaniile de promovare a comportamentului sigur în orice activitate, precum și instruirile periodice și primare, care se organizează pentru angajați.

Instruiri	2020	2019
Primare	17	13
Periodice	96	78

Aspectele de securitate și sănătate au fost continuu abordate în anul 2020 prin intermediul campaniilor și comunicatelor interne de promovare a modului sănătos de viață și prevenire a bolilor, a imaginilor de start pe desktop-ul calculatoarelor cu cele mai importante teme în acest domeniu și prezentarea zilnică a situației Covid-19 la nivel de întreprindere și țară, precum și diverse recomandări privind măsurile de igienă și siguranță plasate pe bannerele și afișele din centrele de muncă și oficiile comerciale ale companiei.

Periodic sunt evaluate și reevaluate riscurile profesionale. La apariția noilor riscuri, acestea sunt înregistrate, pentru ca ulterior să fie evaluate și elaborate măsurile necesare corective și

preventive. De asemenea, în anul 2020, au fost revizuite și actualizate toate instrucțiunile de protecție a muncii.

Pentru a trasa principalele directive în domeniul securității și sănătății în muncă, compania elaborează în fiecare an un plan de securitate, care prevede acțiuni adiționale de promovare a importanței securității și sănătății în muncă în companie. În anul 2020 acesta a inclus următoarele aspecte:

- Instruirea personalului cu privire la securitatea și sănătatea în muncă – 804 ore;
- Campanie de sensibilizare și schimbare a comportamentului angajaților în materie de securitate și sănătate – continuu pe parcursul anului.

Întreprinderea continuă să promoveze cele 5 principii de prevenire a riscurilor din planul angajamentului pentru securitate și sănătate:

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





Angajament pentru societate



Premier Energy este antrenată activ în dezvoltarea economică și socială a țării, contribuind cu cunoștințe, capacitate de gestionare și creativitate, precum și alocând o parte a beneficiilor pentru investiții sociale. Dialogul fluid, permanent și bidirecțional cu societatea permite companiei să cunoască așteptările și interesele comunității în care operează, ceea ce îi permite să se implice în dezvoltarea acesteia și să ofere cel mai adecvat răspuns nevoilor sale.

Angajamente

- ▣ Asigurarea unui dialog fluid și bidirecțional, promovarea implicării sale în comunitățile locale respectând mentalitățile, normele și mediul, astfel încât preocupările acestora să primească răspunsuri adecvate și prompte.
- ▣ Dezvoltarea inițiativelor de filantropie pentru a crea valori colective și a obține impact social pozitiv în proiectele energetice.
- ▣ Promovarea educației, bogăției culturale, sănătății, cercetării și incluziunea colectivelor defavorizate prin investiții responsabile social.
- ▣ Transferul de cunoștințe și valori către societate prin acorduri de colaborare cu comunitatea științifică și utilizarea mecanismelor necesare și/sau existente ca vehicul de transmitere a nivelurilor de calitate a serviciului către antreprenori și furnizori.

Promovăm cultura eficienței energetice

ÎCS „Premier Energy” SRL desfășoară activități de promovare a eficienței energetice, acestea fiind inițiate în cadrul proiectului Eficiența energetică pentru susținerea Programului Național pentru Eficiența energetică 2019-2021.

Scopul principal al proiectului este de a promova cultura eficienței energetice, de a insufla clienților încredere în forțele proprii referitor la oportunitatea și posibilitățile de economisire a energiei și de a contribui cu toții la îmbunătățirea mediului nostru înconjurător.

Strategia proiectului, pe acest segment, este bazată pe necesitățile energetice ale clienților, iar specificul acestor necesități este de a reduce suma facturii, motiv pentru care proiectul îl ajută să identifice modalități reale de economisire a energiei



**Utilizează rațional
energia electrică.**



Ziua Internațională a Eficienței Energetice

În contextul obiectivelor privind creșterea eficienței energetice, ÎCS „Premier Energy” SRL promovează continuu un dialog constructiv cu consumatorii săi de energie electrică privind informarea și adoptarea bunelor practici în domeniul economiei energiei.

La 5 martie 2020, cu ocazia Zilei Internaționale a Eficienței Energetice, în oficiile comerciale ale ÎCS „Premier Energy” SRL tuturor vizitatorilor le-au fost oferite pliante tematice cu recomandări practice privind eficientizarea consumului de energie. Marcarea eficienței energetice în această zi a reprezentat o focusare a atenției tuturor persoanelor și a factorilor decizionali asupra problemei consumului responsabil și eficient de energie prin politici corespunzătoare, tehnologii și atitudine.

Este o oportunitate de a readuce în discuție eficiența energetică care oferă multiple beneficii materiale și sociale pentru consumatorii de energie și constituie un pilon de bază al economiei: consumând eficient produci economii pe care le utilizezi pentru dezvoltare, productivitate și competitivitate.

Cea mai ieftină și cea mai ecologică energie este cea pe care nu o consumăm și furnizorul de energie electrică recunoaște că anume consumatorii de energie pot avea un rol crucial în sprijinirea soluțiilor inovatoare, axate pe obținerea energiei din surse regenerabile și a economiilor de energie. ÎCS „Premier Energy” SRL consideră că participarea lor activă la soluționarea acestei probleme este posibilă printr-o informare susținută privind oportunitățile de îmbunătățire atât a calității mediului, cât și creșterii economice sustenabile.

Ora Planetei

În 2020 a avut loc cea de-a 13 ediție a evenimentului internațional „Ora Planetei”. Implicarea și abordarea ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor de energie electrică la prețuri reglementate, se materializează prin derularea anuală, încă din 2009, a unor activități, menite în principal să informeze populația pentru a motiva cât mai multe persoane să adere la eveniment și să participe personal prin deconectarea în ziua respectivă timp de o oră a luminii sau a aparatelor electrocasnice neesențiale. De obicei, ulterior evenimentului, societatea 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.

Experiența a confirmat că datele obținute în ani diferiți în realitate nu pot fi comparate, rezultatul real fiind irelevant, din mai multe considerente:

- Cei mai mari consumatori de energie electrică (diverse entități economice și de producere) nu se implică sau, dacă vor să o facă, specificul activității nu le permite să întrerupă pentru o oră procesele care necesită consum continuu de energie electrică. Astfel, contribuția lor e minimă din soluții cu un impact minor.
- Condițiile meteo diferite de la an la an și dependența de orarul de termoficare centralizată a localităților.

Dacă administrațiile întrerup livrarea agentului termic, dar condițiile meteo impun populația să caute modalități de a-și încălzi locuințele din cauza scăderii bruște a temperaturilor înregistrate, consumul de energie electrică nu va scădea în ziua respectivă.

ÎCS „Premier Energy” SRL a susținut evenimentul și în 2020, deoarece consideră că una din misiunile sale sociale este să contribuie la informarea populației cu privire la impactul consumului excesiv de energie electrică asupra mediului și a amprente de carbon. Furnizorul vede în această inițiativă globală o tendință pozitivă cu privire la educarea populației, care, prin depinderi solide și responsabile poate valorifica oportunitățile de îmbunătățire a calității mediului.

Astfel, pe partea verso a facturilor pentru electricitate emise în perioada 2-27 martie 2020 a fost plasat un mesaj cu privire la „Ora Planetei” și importanța aderării voluntare și dezinteresate la această inițiativă mondială, evenimentul principal al căreia a avut de la 20:30 până la 21:30 sâmbătă, 28 martie.

Specificul ediției a 13-a a constat în organizarea oricăror inițiative în regim on-line din cauza situației de urgență, declarate în legătură cu pericolul răspândirii virusului Covid-19, și comunicarea acestora prin materiale vizuale pe platforma organizatorului. ÎCS „Premier Energy” SRL a inclus o postare dedicată „Orei Pământului” pe site-ul întreprinderii, pe profilul de Facebook și a expediat un email intern cu descrierea opțiunilor de participare.

Experiment comportamental în colaborare cu PNUD Moldova

Și în anul 2020 ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat parteneriatul cu PNUD Moldova în experimentul comportamental de promovare a eficienței energetice. Furnizorul a expediat scrisori personalizate către 27.000 de gospodării casnice care depășesc consumul mediu lunar de

140 kW/h, comparându-le facturile cu cele ale „vecinilor” care dau dovadă de mai multă eficiență din punct de vedere energetic. Scrisorile propuneau, de asemenea, soluții pentru economisirea energiei în timpul pandemiei și încurajau oamenii să își plătească facturile online, pentru a se proteja de noul coronavirus.

În timp ce în iulie 2020 majoritatea gospodăriilor casnice din Moldova au utilizat cu peste o treime - 34,05 % - mai multă electricitate, familiile care au luat parte la experimentul social au folosit, în această perioadă, doar cu 5,06 % mai multă energie electrică decât de obicei.

Acest rezultat a dovedit că o acțiune de informare despre consumul de energie poate avea un mare impact asupra economisirii de energie

electrică. În contextul pandemiei, când un număr considerabil de consumatori de energie electrică au petrecut mult timp acasă, lucrând sau studiind la distanță, eficiența energetică și plățile online au devenit mai importante atât pentru consumatorii casnici, cât și pentru agenți economici. De aceea, consumul rațional de energie electrică pentru a obține economie de bani, dar și pentru a proteja mediul înconjurător, a devenit un scop comun pentru societate.

Lansat în anul 2019 de către Premier Energy în colaborare cu PNUD Moldova pentru 20 de mii de gospodării din municipiul Chișinău, acest experiment social de comportament responsabil a redus consumul de energie în gospodăriile respective cu 2 %.

Inițiativa a fost inspirată din programul Opower din Statele Unite ale Americii.

Promovarea sugestiilor de eficiență energetică în oficiile comerciale și pe rețelele sociale

În oficiile comerciale Premier Energy a pus la dispoziția consumatorilor săi pliante informative în limba română și rusă cu recomandări de eficiență energetică, iar pe profilul său de Facebook [@premeirenergymoldova](https://www.facebook.com/premeirenergymoldova) au fost publicate săptămânal diverse postări grafice și video cu sugestii de economisire a energiei și protecției mediului înconjurător.





Integritate și transparență



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

Angajamente

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



Auditul intern

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

Serviciul Audit intern adoptă o abordare metodică și riguroasă pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor și pentru evaluarea riscurilor și controalelor operaționale asociate acestora.

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

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

Metodologia de evaluare a riscurilor operaționale se aliniază la practicile cele mai bune de gu-

vernare 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 inerente proceselor.

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

Pe parcursul anului 2020 au fost realizate 6 proiecte de audit intern, 3 din acestea pentru revizuirea proceselor legate de principalele riscuri operaționale, de corupție, fraudă și legale ale direcțiilor de afaceri și corporative ale întreprinderii. În proiectele executate pe parcursul anului 2020 nu au fost detectate riscuri semnificative relaționate cu fraudă sau corupția.

Integritatea este baza succesului companiei

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

ÎCS „Premier Energy” SRL face față provocărilor în materie de integritate prin intermediul unei gestiuni bazate pe diverse proceduri, politici și instrumente specifice, încadrate în Codul etic al companiei.

Aceste elemente au menirea să asigure respectarea de către angajați și furnizori a legislației și a standardelor aplicabile în toate activitățile companiei. De asemenea, acestea își propun, să genereze în toate subdiviziunile un comportament impecabil, bazat pe valorile etice și angajamentele formale de conduită, precum și, să prevină și să detecteze orice formă de abatere în viitor. Compania a stabilit câteva programe de integritate corporativă care garantează îndeplinirea obiectivelor anterioare.

Aceste programe sunt:

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



Modelul de gestiune a codului etic

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

În acesta sunt stipulate angajamentele asumate de către companie în privința unei bune guvernări, a responsabilității corporative și a problemelor legate de etică și respectarea normelor.

De asemenea, ÎCS „Premier Energy” SRL 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.

Întreprinderea are, de asemenea, un model de gestiune a Codului etic și a Politicii anticorupție, condus de administratorul companiei și comisia Codului etic, care are ca scop să asigure înțelegerea, implementarea și aplicarea lor.

Componentele modelului de gestiune

- Codul etic și Politica anticorupție constituie instrumente fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent;
- Comisia Codului etic este responsabilă de difuzarea și respectarea codului prin intermediul supravegherii și controlului sistemelor de protecție;

- Comisia Codului etic, creată în 2011, este condusă de către directorul de Resurse și include membri din domenii diferite ale întreprinderii: control și audit, resurse umane și direcția juridică. În 2020, comisia a desfășurat două ședințe de lucru;
- Sistemele de protecție constituie mecanismele companiei pentru supravegherea îndeplinirii Codului etic. Acestea constau în:
 - Canal de reclamații, prin intermediul căruia toți angajații și furnizorii pot realiza consultări sau pot denunța neîndeplinirea codului, de bună credință, confidențial și fără temeri de represalii;
 - Procedură de declarație recurentă, prin intermediul căreia toți angajații declară că au citit, înțeleg și îndeplinesc codul;
 - Cursuri online, formare despre aspectele incluse în Codul etic și Politica anticorupție obligatorii pentru toți angajații.

Modelul de gestiune a Codului etic și a Politicii anticorupție stabilește responsabilitatea comisiei Codului etic de a-l informa periodic pe administratorul întreprinderii referitor la cele mai relevante teme ce țin de difuzarea și respectarea Codului etic și a Politicii anticorupție.

Consultări și denunțuri ale codului etic

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

Comisia nu a primit denunțuri ce ar fi dezvăluit incidente legate de problemele de muncă sau exploatarea copiilor sau de relația cu drepturile comunităților locale și drepturile omului. Pe durata perioadei 2020 comisia Codului etic nu a primit notificări ori consultări.

Protocolul de investigare și răspunsul la conduite iregulare și fraude

Protocolul definește procedura și modul de acțiune, care permite ca fiecare notificare de la oricare angajat, antreprenor ori colaborator extern al ÎCS „Premier Energy” SRL referitoare la comportamentele ce se pretinde a fi neregulate ori fraudulente, să fie formulate și comunicate în mod sigur și confidențial, respectând legislația în vigoare, pentru stabilirea tuturor procedurilor necesare, ce ar permite o investigare eficientă ale conduitelor neregulate și fraude notificate către Premier Energy.

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

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.

Promovarea standardelor de integritate și anticorupție

Premier Energy a găzduit pentru o zi campania Agenției Naționale de Reglementare în Energetică (ANRE), inițiate în parteneriat cu Centrul Național Anticorupție (CNA), cu scopul de a informa consumatorii cu privire la promovarea standardelor de integritate și anticorupție în sectoarele energetice reglementate.

La 23 septembrie 2020 la intrarea în sediul din capitală al Premier Energy a fost instalat un centru mobil pentru consultanță. Astfel, clienții Premier Energy au avut posibilitatea de a primi consultații pentru varii situații, reale sau ipotetice, în relația cu furnizorul de energie la tarife reglementate. De asemenea, în spiritul campaniei, consumatorii de energie electrică, clienți ai Premier Energy, au mai fost informați cu privire la importanța promovării standardelor de integritate și anticorupție în rândul personalului companiilor prestatoare de servicii energetice la tarife reglementate.

Conform programului de acțiuni în cadrul acestei campanii derulate de ANRE și CNA a mai avut loc un seminar de instruire a personalului întreprinderii la tema standardelor de integritate și anticorupție în activitatea de furnizare a energiei electrice în spațiul autorizat și prestarea serviciilor comerciale aferente.

Politici și planuri antifraude și anticorupție

În timp ce fraudă 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 al ÎCS „Premier Energy” SRL respectă legislația națională și internațională în ceea ce ține de corupție și mită.

Obiectivul acestei politici este de a stabili principiile ce trebuie să ghideze conduita tuturor angajaților și administratorilor ÎCS „Premier

Energy” SRL cu privire la prevenirea, detectarea, investigarea și remedierea oricărei practici corupte în incinta organizației. Astfel, sunt adunate într-un singur instrument toate acțiunile realizate în acest sens pentru a evita comportamente frauduloase sau acte de corupție, care ar putea provoca situații periculoase pentru ÎCS „Premier Energy” SRL, 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 al ÎCS „Premier Energy” SRL 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.



SONDAJ

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

1. În linii generale raportul este:							
Deloc interesant	☐	Puțin interesant	☐	Interesant	☐	Foarte interesant	☐
2. Raportul m-a ajutat să cunosc activitatea Premier Energy în materie de RSC:							
Aproape deloc	☐	Puțin	☐	Suficient	☐	Mult	☐
3. Comentarii și sugestii:							
Nume, prenume:							
Organizație/instituție							
Date de contact:							
În relația Dvs. cu ÎCS „Premier Energy Distribution” SA vă identificați ca:							
Acționar	☐	Consumator	☐	Furnizor	☐	Angajat	☐
						Definiți altele	☐

Opinia Dvs. este foarte importantă pentru ÎCS „Premier Energy” SRL

Vă mulțumim pentru participare.



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

Adresă poștală:

ÎCS „Premier Energy” SRL
str. Andrei Doga nr. 4,
MD-2024 mun. Chișinău
Republica Moldova

www.premierenergy.md

E-mail:

comunicare@premierenergy.md

Facebook:

[@premierenergymoldova](https://www.facebook.com/premierenergymoldova)



www.premiereenergy.md