



Raport de responsabilitate socială corporativă

2021



Raport de
responsabilitate
socială
corporativă
2021

ÎCS „Premier Energy” SRL

Raport de responsabilitate socială corporativă 2021

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

Fax: 022 43 16 76

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
Acțiuni de dialog cu grupurile de interes	10
 POLITICA PREMIER ENERGY CU PRIVIRE LA SUSTENABILITATEA DE MEDIU, SOCIALĂ ȘI DE GUVERNANȚĂ (MSG)	 12
 ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ	 13
EXCELENȚĂ ÎN SERVICII	14
Continuitatea dialogului cu clientul	15
Îmbunătățirea calității serviciilor	15
„Cabinetul personal”	18
Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor	19
Recertificarea sistemelor de management al calității, mediului ambiant, sănătății și securității în muncă	21
 ANGAJAMENT PENTRU REZULTATE	 23
Structura procurărilor de energie electrică.....	27
Noile prețuri reglementate pentru serviciile de furnizare a energiei electrice	28
 PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR ȘI GESTIONAREA RESPONSABILĂ A RESURSELOR	 30
Dezvoltarea sustenabilă	31
Linii de acțiune „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională”	31
Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant.....	32
Consumul de energie în cadrul organizației	32
Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice	33
Integrarea criteriilor de mediu	34
Utilizarea eficientă și responsabilă a apei.....	35
Prevenirea contaminării	36

INTERES PENTRU PERSOANE	39
Date generale cu privire la personal	40
Contractul colectiv de muncă	40
Promovarea politicilor sociale prietenoase	40
Tratamentul echitabil al angajaților	41
Programe relevante de instruire în anul 2021	42
SECURITATE ȘI SĂNĂTATE	43
Securitatea și sănătatea în muncă - un obiectiv prioritar	44
LANȚUL DE DISTRIBUȚIE RESPONSABIL	48
ANGAJAMENT SOCIAL	51
Eficiența energetică – imperativul zilei	52
Green Energy Dialogue – Actions to follow	52
Ziua Internațională a Eficienței Energetice	53
Ora Planetei	53
Iulie fără plastic: te provocăm să încerci	54
Diversitate și incluziune	55
Promovarea politicilor sociale în colaborare cu UNFPA Moldova	55
Parteneriat cu UN Women Moldova. Susținem campania „16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen”	56
Susținem cultura și valorile tradiționale	57
Comunitate	58
Securitate, sănătate și bunăstarea persoanelor	58
INTEGRITATE ȘI TRANSPARENȚĂ	60
Integritatea este baza succesului companiei	61
Modelul de gestiune a codului etic	62
Consultări și denunțuri ale codului etic	62
Protocolul de investigare și răspunsul la conduite iregulare și fraude	62
Politici și planuri antifraude și anticorupție	62
Auditul intern	63
SONDAJ	64

Despre acest raport

Procesul de elaborare

ÎCS „Premier Energy” SRL, întreprinderea ce prestează servicii de comercializare 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 corporativă acoperă aspectele cheie ale performanței înregistrate de ÎCS „Premier Energy” SRL în anul 2021 și include informații, ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova, unde întreprinderea își desfășoară activitățile. 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 și politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (MSG).

Limitări

Informația prezentată pentru anul 2021 se referă la activitatea societății ÎCS „Premier Energy” SRL, fiind și reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2020. 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 2021 față de anul 2020. 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

EBA Moldova	Asociația Businessului European în RM/ European Business Association in Moldova
ANRE	Agenția Națională pentru Regelementare în Energetică;
Consumator casnic	Persoană fizică, 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 au 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 muncă, 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;
Indicator de gravitate	Număr de zile de lucru pierdute din cauza accidentului de muncă per 1000 de ore lucrate.
Indicator de frecvență	Număr de accidente de muncă cu concediu medical per milion de ore lucrate la companie.
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;
Politica de MSG	Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanta (MSG).
RSC	Responsabilitate socială corporativă
SALEM	Aplicație ce permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant;
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 930 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 deservire 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.

Cadru general la data de 31 decembrie 2021

829 683

Consumatori

2 728

Vânzări energie (GWh)

100,27

Rata încasărilor (%)



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.

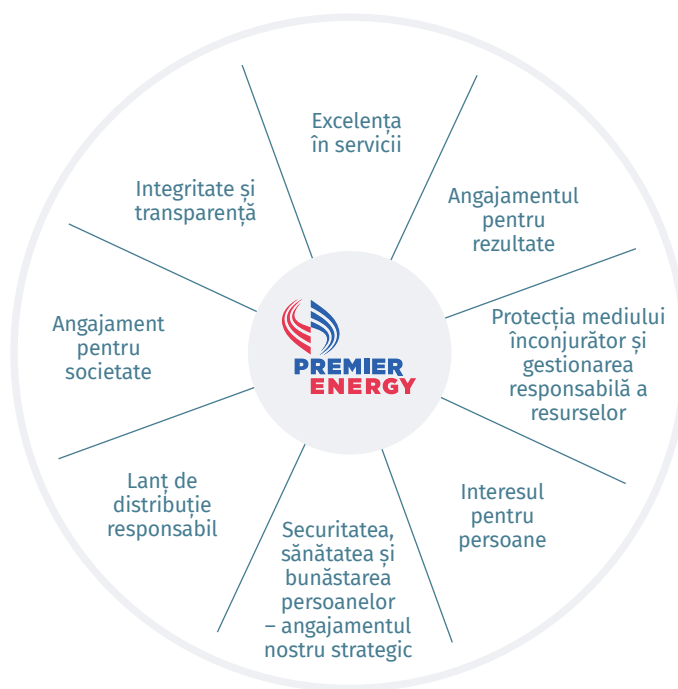
Principiile de acțiune ale Politicii de responsabilitate socială corporativă

Documentul „Politica de responsabilitate socială corporativă” poate fi consultat pe site-ul www.premierenergy.md, la compartimentul *Cunoaște-ne → Politici*

Furnizorul de energie electrică de ultimă opțiune ÎCS „Premier Energy” SRL încurajează cunoașterea și aplicarea angajamentelor sale de responsabilitate socială corporativă și de către persoanele sau companiile/întreprinderile antreprenoare, întrucât acestea pot influența reputația sa.

Angajamentele și principiile de acțiune ale politicii de responsabilitate socială corporativă ale ÎCS „Premier Energy” SRL, precum și performanța anului 2021 față de cel anterior sunt descrise în prezentul raport.

Angajamente ale politicii de responsabilitate socială corporativă



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.

Grupurile de interes ale ÎCS „Premier Energy” SRL

ACȚIONARI	
Bănci	Bănci de Stat. Bănci comerciale
CLIEȚI	
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.



Acțiuni de dialog cu grupurile de interes

Premier Energy 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.

Premier Energy 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.



Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (MSG)



Politica cu privire la sustenabilitatea de MSG a întreprinderilor Premier Energy a fost adoptată de către Consiliul de Administrație al Premier Energy PLC, fiind publicată pe data de 25 martie 2021 și a intrat în vigoare din 1 iunie 2021.

Obiectivul acesteia constă în punerea în aplicare în cadrul întreprinderilor Premier Energy PLC a practicilor de afaceri sustenabile în contextul principiilor de mediu, sociale și de guvernanță, așa cum sunt recunoscute pe plan internațional.

Cele mai înalte standarde de conduită în afaceri; drepturile angajaților și ale clienților; responsabilitățile/angajamentele în domeniul mediului; distribuția și furnizarea responsabilă de energie; protecția ecosistemelor locale; cea mai mică am-

prentă de mediu posibilă; principiile diversității și incluziunii și dezvoltarea comunităților locale sunt în centrul a tot ceea ce definește Premier Energy. În calitate de furnizor responsabil de energie, Premier Energy se concentrează continuu pe responsabilitățile de mediu, distribuția și furnizarea responsabilă de energie.

Implementând practicile de MSG, de care beneficiază societatea în general, Premier Energy își propune să creeze și să-și mențină poziția de distribuitor și furnizor de energie durabil și responsabil față de mediu pe piețele sale de operare.



ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ



Excelență în servicii



Clientul este în centrul activităților ÎCS „Premier Energy” SRL. 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

În 2021 principalele direcții de activitate ale întreprinderii în ceea ce privește îmbunătățirea calității serviciilor prestate au fost:

- Dezvoltarea unui sistem eficient de informare a consumatorilor;
- Îmbunătățirea feedback-ului primit de la consumatori;
- Amplificarea canalelor de comunicare cu întreprinderea.

ÎCS „Premier Energy” SRL și-a asumat funcția socială de a contribui la dezvoltarea și bunăstarea tuturor grupurilor de interes din RM, prin intermediul furnizării de energie electrică într-o manieră durabilă, eficientă și sigură. Una dintre sarcinile prioritare ale companiei este îmbunătățirea calității deservirii clienților și formarea unor relații durabile și de încredere cu clienții săi.

În acest scop, în anul 2021 au fost încheiate 11.008 contracte noi cu consumatorii casnici. La 31 decembrie 2021 procentul încasărilor a constituit 100,27 % din valoarea totală facturată.

Din totalul încasărilor 72,64 % au fost efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 25,01 % prin oficiile poștale, iar 2,35 % prin oficiile comerciale ale ÎCS „Premier Energy” SRL.

Din cele circa 5.236 de petiții recepționate lunar, 14,0 % au fost expediate prin poștă, 38,0 % au fost transmise personal, 25,0 % prin e-mail, 21 % prin internet și 2 % prin alte modalități identificate.

Lunar oficiul telefonic a înregistrat circa 57.000 de apeluri sau circa 2.500 de apeluri zilnice.

Pentru o bună interacțiune cu consumatorii existenți compania își actualizează în mod regulat baza de date cu adresele de e-mail și numerele de telefon mobil oferite în mod voluntar de către consumatori. În anul 2021 baza de date a fost completată cu 44.144 de detalii de contact ale consumatorilor. Acest lucru permite companiei să-și extindă numărul consumatorilor informați care primesc prin email în timp util facturile

pentru energia electrică, notificări privind expirarea termenul de achitare a facturii, eventuale datorii, precum și alte informații utile.

Și în anul 2021, ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat tradiția de a-și felicita consumatorii săi cu ocazia sărbătorilor de iarnă și cele pascale prin intermediul canalelor sale de comunicare, iar pentru cei mai buni plătitori ÎCS „Premier Energy” SRL a expediat 6.601 de sms-uri, 1.591 de mesaje vocale la numărul de telefon fix și 15.575 de felicitări prin e-mail.

În luna august 2021 patru consumatori mari cu 10 puncte de consum (SA Macon, Glass Container Company SA, SA Fabrica de sticlă, ZEL Bălți) au revenit la ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitatea sa de furnizor de ultimă opțiune, iar spre sfârșitul anului 2021 au revenit și alți 118 consumatori, care anterior trecuseră la un alt furnizor de pe piața liberalizată.

Îmbunătățirea calității serviciilor

Sporirea calității deservirii consumatorilor constituie o prioritate în activitatea curentă a ÎCS „Premier Energy” SRL și în acest sens, compania a realizat mai multe acțiuni îndreptate spre eficientizarea relației client companie.

O nouă versiune a site-ului Premier Energy

În luna februarie 2021 a fost lansată o nouă versiune a paginii web. Modificările realizate în noua versiune nu au afectat referințele de bază cu



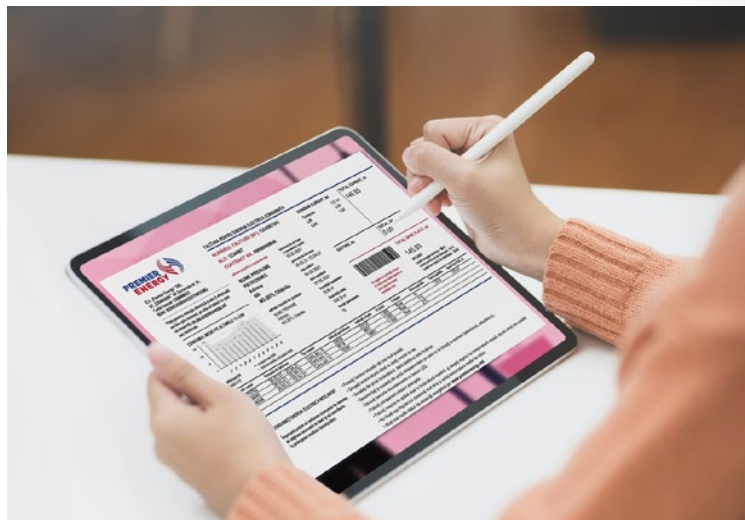
Descoperă noua versiune a site-ului
www.premiereenergy.md

privire la activitatea comercială, nici opțiunile de documentare și comunicare pentru consumatori, fiind păstrate, de asemenea, toate instrumentele anterioare de interacțiune cu furnizorul de energie de la distanță.

Astfel, consumatorii au avut posibilitatea să solicite prin intermediul site-ului expedierea copiei facturii emise, să achite online factura pentru energia electrică sau să-și programeze online vizita la cel mai apropiat oficiu comercial. De asemenea, au fost păstrate opțiunile de a comunica diverse incidente, de a expedia copiile actelor necesare pentru perfectarea sau modificarea proprietarului contractului, de a folosi opțiunile cabinetului personal pentru a consulta starea contului de client al întreprinderii și de a interacționa cu angajații serviciului de suport a clienților.

Utilizarea chat-ului de către consumatori

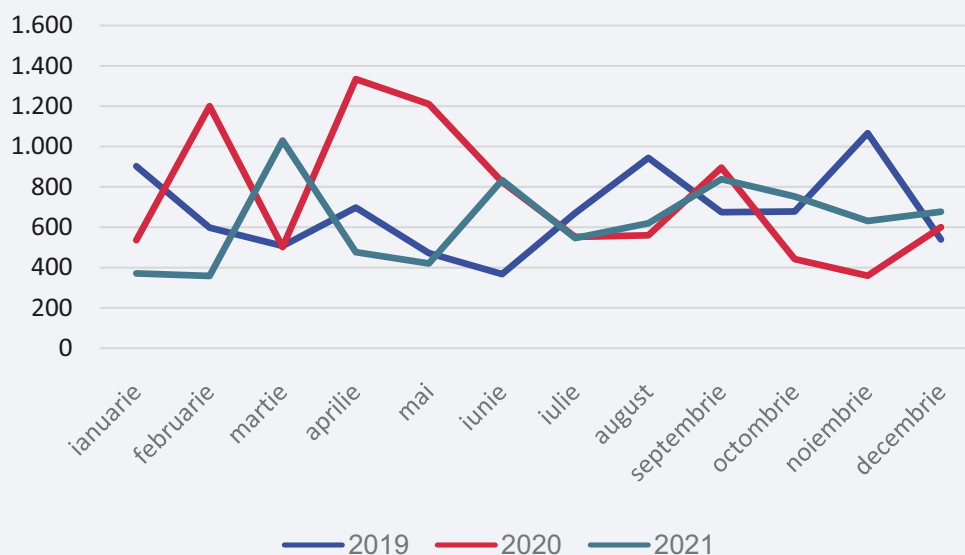
Chat-ul de pe pagina web www.premierenergy.md este un instrument suplimentar care oferă un răspuns în regim online la întrebările consumatorilor. În 2021 au fost înregistrate lunar în medie 630 de consultări online.



Un nou design al facturii la energia electrică

În luna august ÎCS „Premier Energy” SRL a lansat un nou design al facturilor de energie electrică pentru consumatorii casnici și non casnici. Noua factură prezintă un aspect vizual atractiv, modern și conținuturi restructurate bazate pe simplitate și comoditate. Acesta reflectă caracterul energetic și inovativ al mărcii Premier Energy.

Utilizarea chat-ului de către clienți



Noul format permite consumatorilor să consulte toate informațiile obligatorii în conformitate cu reglementările în vigoare cu privire la energia electrică, graficul consumului de energie electrică pentru ultimele 12 luni, graficele ce prezintă componentele prețului mediu pentru energia electrică și structura totală a surselor utilizate în anul precedent, date utile despre modalitățile de achitare, recepționarea facturii prin email, opțiunile Cabinetului personal, precum și o serie de recomandări despre eficiența energetică și securitatea electrică.

Comunicare prin intermediul oficiului telefonic

Oficiul telefonic oferă consumatorilor oportunitatea informării selective prin intermediul meniului vocal robotizat IVR, fără implicarea operatorului, care oferă informații consumatorilor în timp real. Astfel, consumatorul poate afla despre existența datoriilor la o adresă concretă, intervalele temporare ale lucrărilor 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 legate de activitatea întreprinderii, inclusiv privind plata facturilor consumatorii le pot adresa prin următoarele canale de comunicare:

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

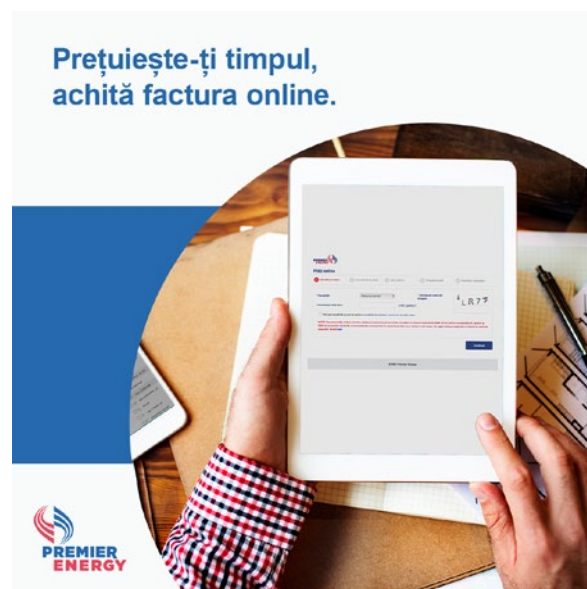
Nivelul de satisfacție a consumatorilor cu privire la procesul de deservire de către oficiul telefonic și prin intermediul paginii web în 2021 a fost de 84,44 %. Indicele a fost determinat în urma evaluării automate a opiniilor acestora la finalul convorbirilor telefonice, precum și din răspunsurile oferite în sondajul de satisfacție de pe pagina web a companiei cu privire la deservirea de către operatorii oficiului telefonic.

Pentru a îmbunătăți calitatea deservirii clienților a fost elaborat un plan de acțiune care a inclus:

- analiza posibilităților de a evalua apelurile pierdute care ulterior sunt apelate înapoi;
- analiza motivelor nemulțumirii în timpul anchetei;
- ascultarea lunară a apelurilor clienților nemulțumiți.

Modalități de plată

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL au avut posibilitatea să-și achite facturile de plată în mod obișnuit în oficiile comerciale ale întreprinderii, la filialele oricărei bănci comerciale, în oficiile poștale sau la terminale.



În același timp, li s-a oferit posibilitatea de a achita facturile la distanță, alegând cea mai comodă opțiune pentru ei:

- Prin internet sau mobile banking la banca la care se deservesc;
- Prin intermediul serviciului de plăți programate;
- Online pe platforma pay.premiereenergy.md

Pentru comoditatea consumatorilor săi în luna martie 2021 ÎCS „Premier Energy” SRL a extins valoarea limită pentru clienții casnici de la 2.000 de lei la 5.000 de lei pentru plățile online de pe platforma pay.premiereenergy.md.

În luna septembrie 2021 a apărut opțiunea suplimentară de achitare a facturilor prin sistemele plăți electronice Bpay.

Consultarea datoriei

Consumatorii pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

- pe pagina web www.premiereenergy.md, rubrica „Cabinet personal”;
- prin abonare la serviciul de recepționare prin e-mail a facturii și informații referitoare la datorii;

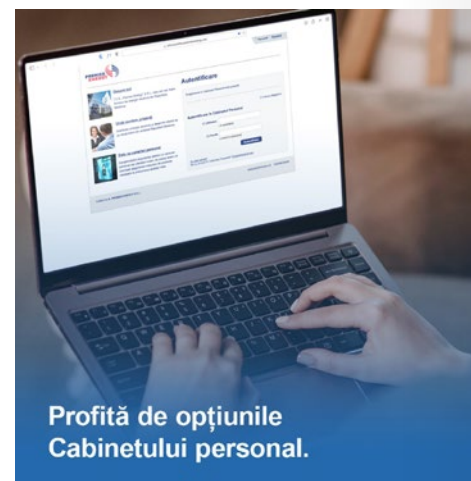
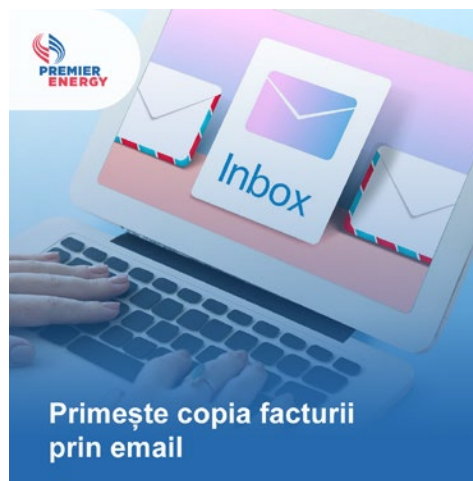
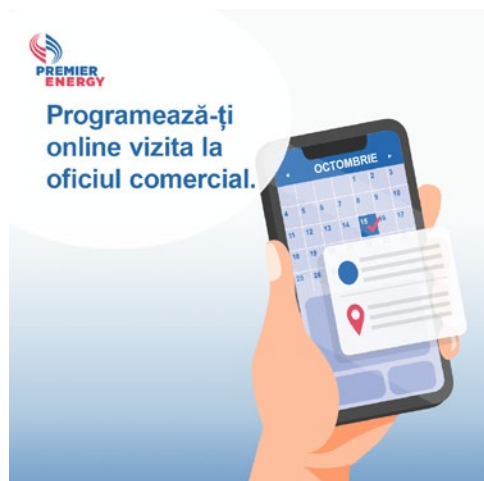
- prin sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- prin telefon la Oficiul Telefonic, consultând operatorul;
- vizită la oficiul comercial.

Procesul de lucru cu neplătitorii a fost modificat în conformitate cu decizia Comisiei naționale pentru situații excepționale în RM pentru perioada până la 30.05.2021. În acest context, în perioada vizată, punctele de consum ale clienților casnici nu au fost deconectate de la sursa de energie electrică, iar consumatorii au fost informați prin email, scrisori sau sms-uri cu privire la mijloacele plată și necesitatea de achitare la timp a facturii.

„Cabinetul personal”

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

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.

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.

Rezultatele studiului privind satisfacția generală a consumatorilor asupra activității ÎCS „Premier Energy” SRL pentru anul 2021 constituie 85,98 %.

Sondajul efectuat în 2021 a indicat rezultate privind gradul de satisfacție referitor la diferite servicii prestate de întreprindere:

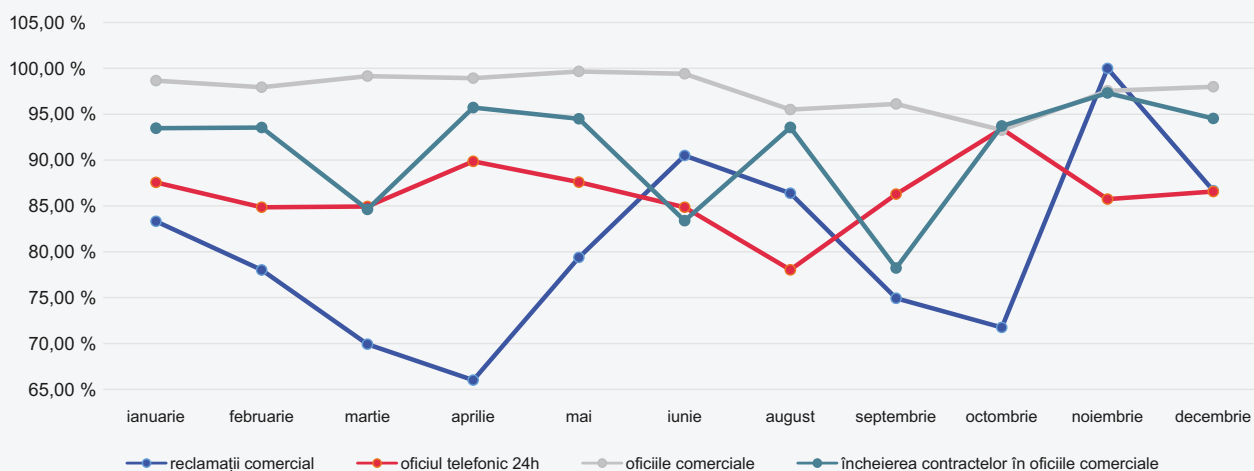
- 84,44 % – cu referire la procesul deservirii de către oficiul telefonic;
- 98,10 % – constituie aprecierea deservirii în oficiile comerciale;
- 90,63 % – referitor la încheierea contractelor în oficiile comerciale.

Controlul calității deservirii clienților se efectuează, de asemenea, prin analiza reclamațiilor recepționate de la consumatori atât prin scrisori pe suport de hârtie și în format digital, cât și cele transmise verbal sau înscrise în Registrul de reclamații din centrele de deservire.

Rezultatele sondajului pentru 2021 indică faptul, că:

- 79,73 % din clienți sunt satisfăcuți de procesul de examinarea reclamațiilor legate de activitatea întreprinderii;
- în 75,96 % din cazuri reclamația a fost soluționată după prima adresare;
- 80,3 % – constituie aprecierea calității răspunsurilor la reclamațiile scrise.

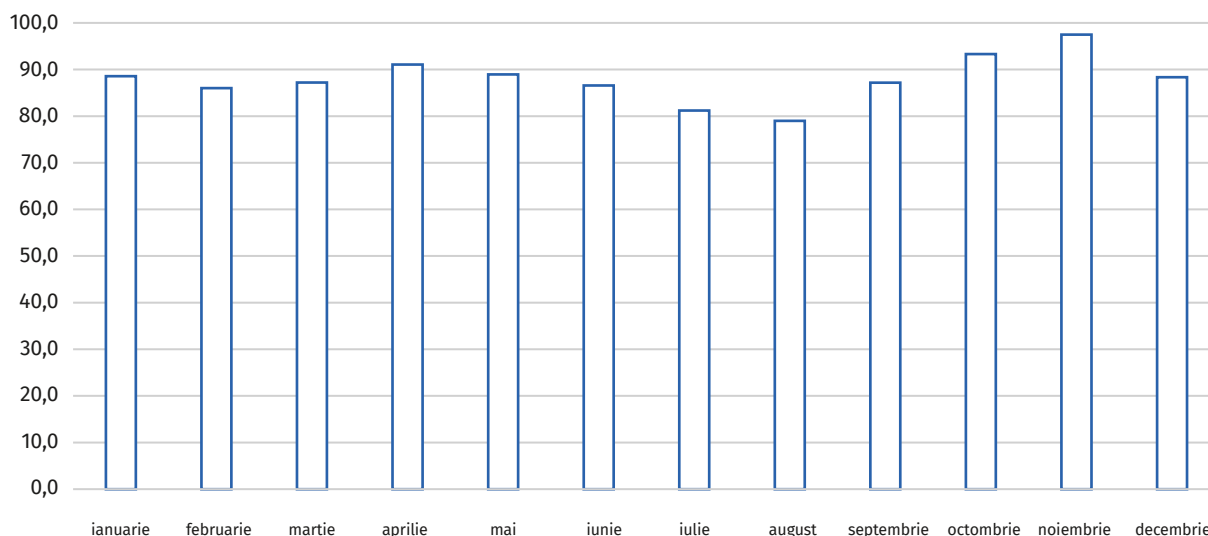
Nivelul general al satisfacției clienților privind calitatea serviciilor prestate de întreprinderile ÎCS „Premier Energy” SRL



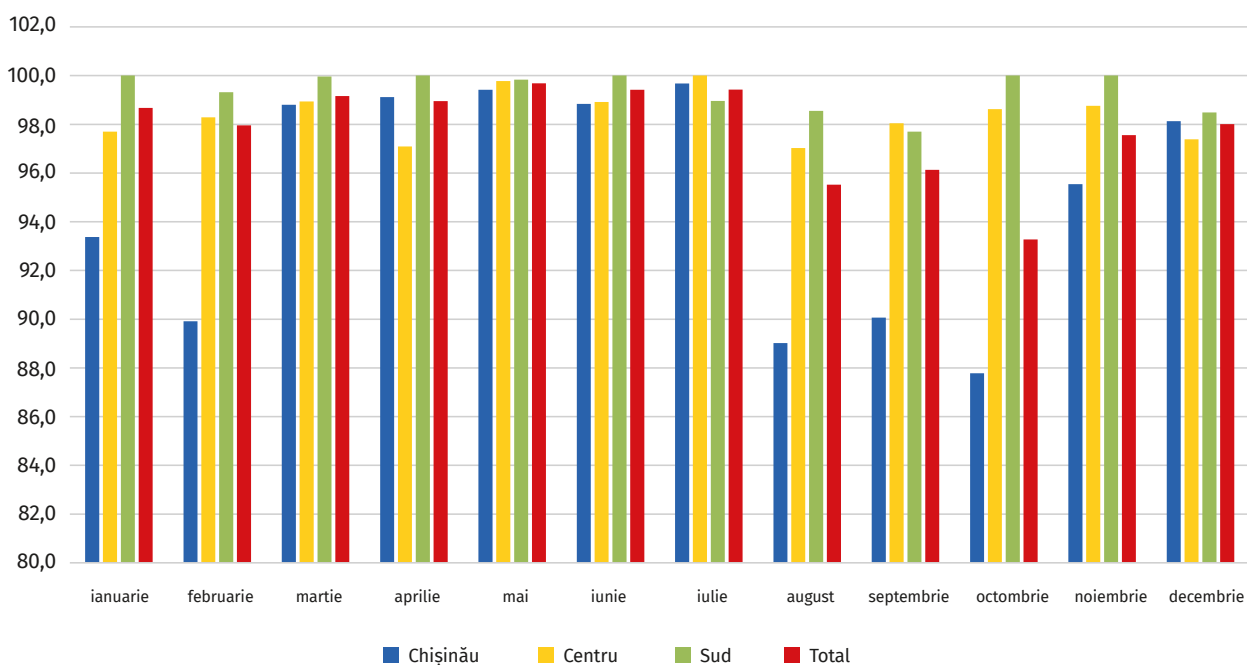
- În afară de reclamații, consumatorii transmit, de asemenea, și mesaje de apreciere în adresa angajaților întreprinderii.

În scopul creșterii nivelului de deservire a consumatorilor, chestionarele de pe pagina web a au fost îmbunătățite cu o întrebare suplimentară despre ce ar dori ei să vadă în viitor pe pagina noastră web.

Nivelul de satisfacție a consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate, %



Indice de satisfacție privind deservirea în oficiile comerciale, repartizare pe regiuni, %



Obiective propuse pentru 2021		Obiective propuse pentru 2022
Menținerea calității în deservirea clienților prin intermediul oficiului telefonic		Menținerea 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.
Menținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților în bază de chestionar.		Menținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților pe bază de chestionar.

Legendă:  îndeplinit  parțial îndeplinit  neîndeplinit

Recertificarea sistemelor de management al calității, mediului ambiant, sănătății și securității în muncă

În conformitate cu normele din domeniul de certificare, parcurgând cu succes toate etapele auditului extern de supraveghere, ÎCS „Premier Energy” SRL a primit certificatele care confirmă că întreprinderea a implementat și menține un Sistem de Management al Calității, Mediului Ambiant și Sănătății și Securității în Muncă, conform cerințelor din standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018, cele mai înalte și riguroase, apreciate la nivel internațional.

Procesul de audit a fost desfășurat de la distanță de către o echipă de auditori externi de la organismul de certificare Societatea Română pentru Asigurarea Calității în luna februarie, curent.

Sistemul integrat de management este un instrument eficient, care permite companiei, indiferent de poziționarea pe segmentul său de activitate

- să-și îmbunătățească continuu performanțele,
- să identifice și să controleze impactul serviciilor sale asupra clienților, personalului și mediului,
- să gestioneze sistematic procesele identificate,

- să stabilească obiectivele și sarcinile respective pentru a le îndeplini corespunzător și a demonstra realizarea lor.



Standardul ISO 9001:2015 referitor la Managementul Calității oferă avantajele îmbunătățirii



satisfacției clienților, omogenizării serviciului, creșterii eficienței și reducerea costurilor, creșterii rentabilității economice și consolidării imaginii pozitive a companiei, sporirii motivației lucrătorilor pentru rezultate mai bune.

ISO 14001:2015 atestă Implementarea unui Sistem de Management de Mediu și oferă un control eficient al resurselor, obținerea de economii în consumul de apă, energie și alte materii prime, îmbunătățește eficiența proceselor de producție și reduce cantitatea de deșeuri generate. De asemenea reduce riscul de accidente de mediu, îmbunătățește calitatea serviciilor furnizate, îmbunătățește imaginea companiei în fața societății și favorizează relația cu administrațiile locale.



ISO 45001:2018 este un Sistem de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale (SSM) și certificarea confirmă că întreprinderea este responsabilă de sănătatea și siguranța în muncă a angajaților și a altor persoane, care pot fi afectate de activitatea ei. Scopul acestui standard este de a furniza un cadru adecvat pentru a gestiona riscurile și oportunitățile referitoare la SSM, de a preveni rănirea și îmbolnăvirea lucrătorilor, de a asigura locuri de muncă sigure și sănătoase. Implementarea SSM permite întreprinderii gestionarea propriilor riscuri în acest domeniu și îmbunătățirea performanței obținute, contribuind și la îndeplinirea cerințelor legale existente.



Angajament pentru rezultate



A acționarii și investitorii constituie unul dintre principalele grupuri de interes ale companiei.

Aspectele cheie ale afacerii:

- ▣ Gestionarea adecvată a **riscurilor**.
- ▣ Dezvoltarea unui model de afaceri solid cu potențial de **creștere internațională**, care să garanteze **sustenabilitatea** pe termen lung.

Anul 2021 a continuat să fie unul de muncă și dedicație, efortul situând ÎCS „Premier Energy” SRL 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.

Indicatori	U.M.	2021	2020	2021/2020
Venituri din vânzări	MLN Lei	4.294,44	4.224,22	70,2 1,7%
Costul vânzărilor	MLN Lei	-4.229,77	-4.136,52	-93,2 2,3%
Profitul brut	MLN Lei	64,67	87,69	-23,0 -26,3%
Alte venituri din activitatea operațională	MLN Lei	14,06	14,36	-0,3 -2,1%
Cheltuieli de distribuire	MLN Lei	-0,95	-3,09	2,1 -69,1%
Cheltuieli administrative	MLN Lei	-29,37	-24,55	-4,8 19,6%
Alte cheltuieli din activitatea operațională	MLN Lei	-9,04	-7,30	-1,7 23,8%
Rezultatul din activitatea operațională	MLN Lei	39,37	67,11	-27,7 -41,3%
Rezultatul din alte activități	MLN Lei	2,33	-11,87	14,2 -119,6%
Profit pana la impozitare	MLN Lei	41,69	55,24	-13,5 -24,5%
Cheltuieli privind impozitul pe venit	MLN Lei	0,01	-23,72	23,7 -100,0%
Profit net	MLN Lei	41,70	31,52	10,2 32,3%
Marja rezultatului veniturilor din vânzări	%	2	2	-1% -27,5%
Marja rezultatului din activitatea operațională	%	1	2	-1% -42,3%
Marja rezultatului net al perioadei de gestiune	%	1	1	0% 30,1%
Valoarea medie a activelor	MLN Lei	612,00	584,74	27,3 4,7%
Valoare medie a capitalului propriu	MLN Lei	81,30	139,58	-58,3 -41,8%
Rentabilitatea activelor	%	7	9	-3% -27,9%
Rentabilitatea capitalului propriu	%	51	23	29% 127,1%

În anul 2021 ÎCS „Premier Energy” SRL a obținut un profit net de 41.7 milioane de lei, cu 10.2 milioane de lei mai mult decât în anul 2020.

Veniturile din vânzări au constituit 4.294,44 mii lei, în creștere cu 1,7 % față de 2020, această creștere se datorează majorării vânzărilor de energie cu 184 GWh, 2021 – 2.728 GWh față de 2020 – 2.544 GWh, impactul acesteia fiind afectat de descreșterea tarifului mediu de vânzare a energiei, care în 2021 a constituit 1.46 lei / KWh față de 1.72 în 2020.

De asemenea, pe parcursul anului 2021 societatea a continuat eficientizarea proceselor sale operaționale, fapt care a permis reducerea costurilor.

Suma impozitelor și taxelor achitate în bugetul de stat de către Premier Energy în anul 2021 a constituit 55.163.875 lei.

Pe parcursul anului 2021 investițiile transferate în exploatare de ÎCS „Premier Energy” SRL au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor finali, oferindu-le o comunicare rapidă și eficientă, prin asigurarea unui serviciu de calitate și o experiență de servire în corespundere cu exigențele legale și a necesităților consumatorilor finali.

Valoarea investițiilor furnizorului de energie transferate în exploatare în anul 2021 constituie 916 mii de lei.

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

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

	2021	2020	2020/2019
Locuri de consum, NLC	931.284	920.180	11.104 1,2 %
Datoria comercială restantă 2-12, %	0,21	0,19	0,02 12,1 %
Datoria comercială restantă 6-60, %	0,05	0,06	-0,01 -10,0 %
Rata de încasare, %	100,27	99,47	0,80 0,8 %

Numărul locurilor de consum deservite la finele anului 2021 a fost de 931.284 față de 920.180, înregistrate în aceeași perioadă a anului 2020. Pe parcursul anului de gestiune au fost conectate 10.692 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.

În luna august 2021 patru consumatori mari cu 10 puncte de consum (SA Macon, Glass Container Company SA, SA Fabrica de sticlă, ZEL Balti) au revenit la ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitatea sa de furnizor de ultimă opțiune, iar spre sfârșitul anului 2021 au revenit și alți 118 consumatori, care anterior trecuseră la un alt furnizor de pe piața liberă.

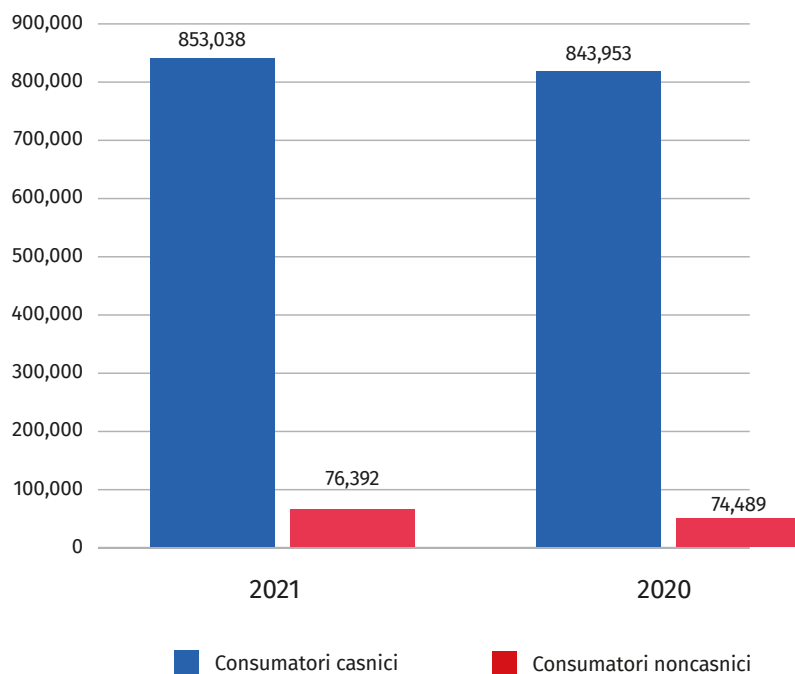
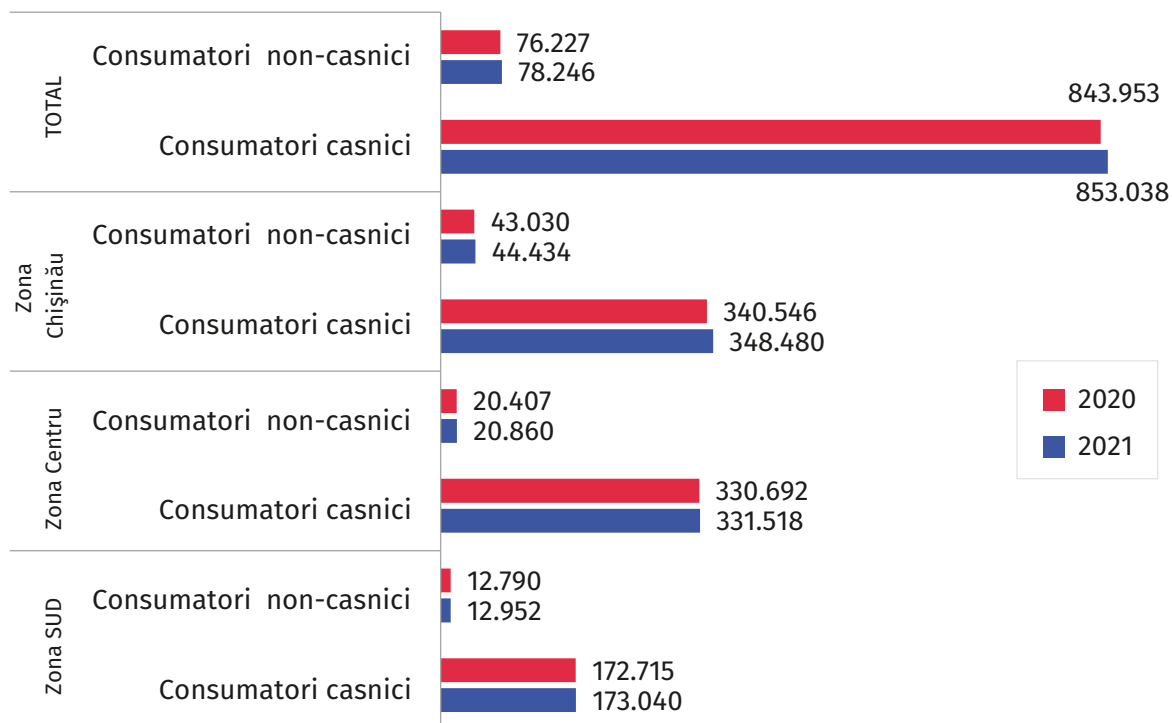
Cadrul general la 31.12.2021

Numărul locurilor de consum deservite de ÎCS „Premier Energy” SRL

Numărul total de NLC, repartizat pe regiuni:

	Categorii de consumatori, NLC	2021
TOTAL	Total	931.284
	Consumatori casnici	853.038
	Consumatori non-casnici	78.246
Zona Chișinău	Categorii de consumatori, NLC	
	Total	392.914
	Consumatori casnici	348.480
	Consumatori non-casnici	44.434
Zona Centru	Categorii de consumatori, NLC	
	Total	352.378
	Consumatori casnici	331.518
	Consumatori non-casnici	20.860
Zona Sud	Categorii de consumatori, NLC	
	Total	185.992
	Consumatori casnici	173.040
	Consumatori non-casnici	12.952

Categorii de consumatori



Repartizarea pe categorii de consumatori

Categorii de consumatori, NLC	2021
Consumatori casnici	853.038
Consumatori non-casnici	78.246
Organizații comerciale	41.137
Organizații industriale	4.574
Organizații agricole	3.432
Organizații bugetare locale	9.326
Organizații bugetare de stat	2.206
Gestionari ai fondului locativ	8.302
Clienți mari	6.885
Altele	2.384
Total	931.284

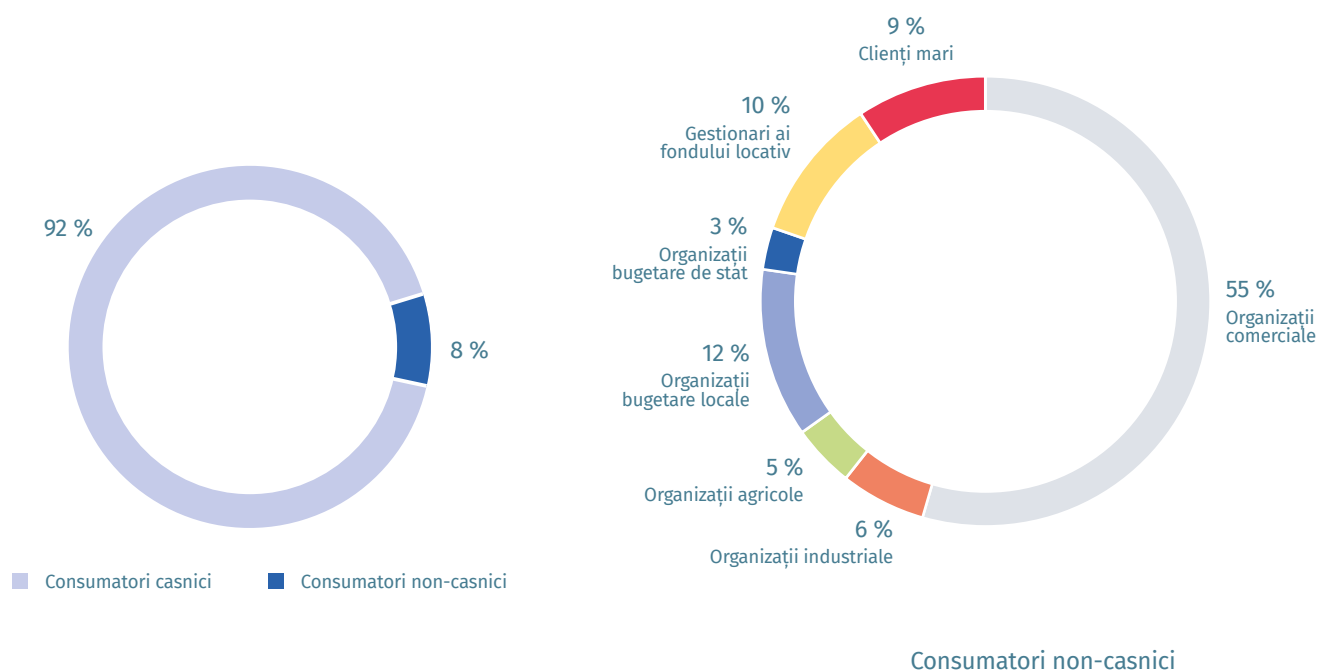
Structura procurărilor de energie electrică

ÎCS „Premier Energy” SRL activează pe piața de energie electrică în calitate de furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune de energie electrică.

Începând cu aprilie 2018, odată cu intrarea în vigoare a Legii nr.10 din 26.02.2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile, energia electrică produsă de sursele menționate este achiziționată de la 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.

Astfel, în 2021 Premier Energy a procurat energie electrică în volum de 2.728,4 mil. kWh, dintre

Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori



care 20,6 % prin contractul de achiziție încheiat cu furnizorul central și 1,9 % prin contracte negociate direct cu centralele din Surse Regenerabile de energie electrică (inclusiv contorizare netă). Altele 77,4 % au fost achiziționate de la MGRES, dintre care, 15,8 % prin contractul cu Energocom iar 61,6 % fiind achiziționate direct la MGRES.

Principalii furnizori/producători de energie electrică

Furnizor/Producator	Cantitate, mii kWh
Energocom (MGRES)	431.080,689
Energocom (FC)	562.468,394
SER	52.822,473
MGRES	1.682.077,085
Total	2.728.448,641

Noile prețuri reglementate pentru serviciile de furnizare a energiei electrice

Prețurile reglementate pentru furnizarea energiei electrice consumatorilor finali sunt calculate în conformitate cu „Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultimă opțiune și furnizorul serviciului universal” nr. 65/2018 din 22.02.2018 aprobată de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (în continuare ANRE).

Pentru anul 2021, la data de 26 ianuarie 2021 au fost aprobate noile prețuri în funcție de punctele de delimitare sau locurile de consum ale consumatorilor finali, **cu aplicare din 1 februarie 2021**, după cum urmează:

- la punctele de intrare în rețelele electrice de transport – **98 bani kWh**, cu 3 bani mai puțin decât anterior;

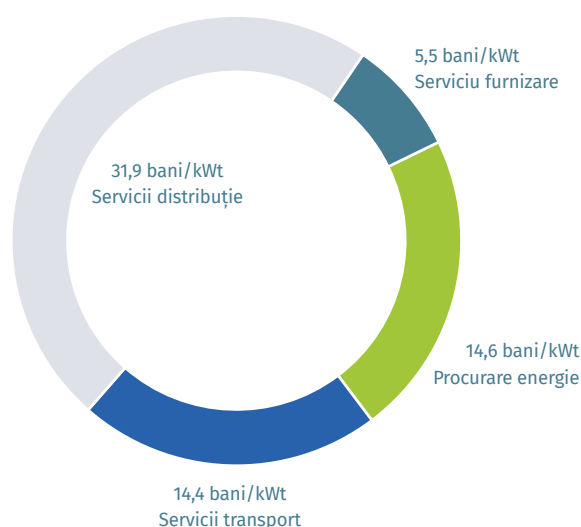
- la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport – **112 bani kWh**, cu 4 bani mai mic decât prețul anterior;
- consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV) – **114 bani kWh**, în scădere cu 3 bani față de prețul anterior;
- consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV) – **125 bani kWh**, cu o reducere de 7 bani în raport cu prețul anterior;
- consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV) – **151 bani kWh**, mai mic cu 17 bani decât prețul anterior.

Factorii cei mai importanți care au dus la modificarea prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice pentru anul 2021 sunt următorii:

- Diminuarea cu cca. 1/4 a costurilor aferente serviciilor de distribuție a energiei electrice care rezulta din tarifele aprobate de distribuție;
- Costurile de procurare a energiei electrice;
- Actualizarea consumurilor și cheltuielilor aferente activității de furnizare.

În continuare, prezentăm structura prețului mediu de furnizare aprobat începând cu 01 februarie 2021 reieșind din componentele enumerate.

Prețul mediu de furnizare aprobat pentru anul 2021



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;
- îndeplinirea conformării cu legislația;
- 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 asigurate responsabililor și termenilor concreți pentru analiza și eventuala implementare.

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

Monitorizarea liniilor de acțiune, de gestiune riscurilor și oportunităților, 31 decembrie 2021

	Proiecte în curs	Linii de acțiune asociate	Linii de acțiune în curs
2021	2	22	5
2020	4	18	11

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.



Protecția mediului încurător și gestionarea responsabilă a resurselor



ÎCS „Premier Energy” SRL conștientizează impactul pe care îl produc activitățile întreprinderii asupra mediului încurător prin următoarele acțiuni:

- ▣ Acordarea unei atenții speciale protecției mediului încurător.
- ▣ Utilizarea eficientă a resurselor naturale pentru satisfacerea cererii energetice.
- ▣ Acționarea dincolo de îndeplinirea cerințelor legale și a altor cerințe cu privire la mediu și adoptarea lor în mod voluntar.
- ▣ Implicarea furnizorilor companiei, lucrând cu diverse grupuri de interes și promovând utilizarea responsabilă a energiei.

Dezvoltarea sustenabilă.

Obiectivele anului 2021

ÎCS „Premier Energy” SRL se ghidează în plan local și aplică „Politica de responsabilitate social corporativă”, care include un angajament clar de protecție a mediului înconjurător. De asemenea, pentru îmbunătățirea gestionării aspectelor de mediu în cadrul întreprinderii a fost implementat și asigurată cu succes certificarea sistemului 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 îmbunătățirea continuă 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 și sănătății și securității ocupaționale în cadrul întreprinderilor. 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.



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

Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderea își planifică 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 2021 au fost stabilite 6 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul ce urmează.



Obiective pentru anii 2021

Obiective propuse pentru anul 2021	
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.	
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.	
Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2021).	
Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.	

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 2021 au fost organizate mai multe sesiuni de instruire online și cu prezență. În total au fost realizate 43 ore de formare pentru 12 de angajați privind diferite aspecte de mediu. Printre subiectele abordate au fost cele referitoare la:

- gestiunea deșeurilor în cadrul întreprinderii;
- managementul de mediu.

Cerințe legale

Întreprinderile Premier Energy în RM 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 2021 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 întreprinderii ÎCS „Premier Energy” SRL. În 2021 compania a dispus de mai multe instrumente accesibile pentru middle management. Unul dintre acestea este aplicația SALEM, care permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant. Aplicația SALEM a înregistrat 25 de legi / norme / permise cu 114 de cerințe de mediu de nivel local.

Periodic, în dependență de modificările apărute în legislația națională, prin intermediul buletinelor informative, personalul este informat despre ultimele noutăți și schimbări în domeniul legislativ. Pe parcursul anului 2021 nu au fost publicate buletine informative interne cu referințe la legislația de mediu.

În conformitate cu raportul de evaluare al cerințelor legale de mediu pentru anul 2021, întreprinderea respectă și aplică cerințele legale în vigoare.

Consumul de energie în cadrul organizației

Consumul total de energie în cadrul întreprinderii 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 2021 consumul total de energie în cadrul întreprinderilor a înregistrat o diminuare față de anul 2020.

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.

Având în vedere că în anul 2020 a mare parte din personal a prestat muncă de la distanță, iar în anul 2021 au revenit la serviciu cu prezentă, volumele de gaze și agent termic pentru încălzire consumate în anul 2021 au crescut.

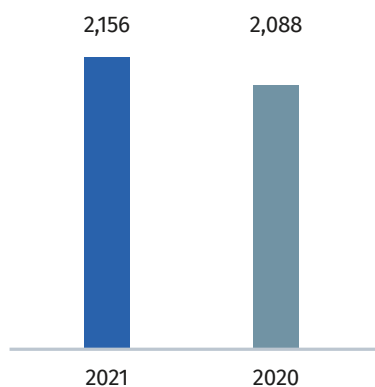
Datele despre consumul de energie au fost obținute prin intermediul facturilor emise sau datelor înregistrate de contoarele instalate. Suplimentar, pentru acele centre de muncă unde întreprinderea are dislocați angajați în edificii arendate și gestionate de terți, iar datele ce țin de consumuri nu pot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

Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice

Emisii în atmosferă

Întreprinderea ÎCS „Premier Energy” SRL este preocupată de problema privind schimbarea cliimei 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 întreprinderilor. Angajamentul privind utilizarea eficientă a energiei nu este doar un angajament intern, acesta este promovat intens și în rândul antreprenorilor și furnizorilor săi. În continuare și în anul 2021 ÎCS „Premier Energy” SRL a reușit să păstreze tendința înregistrată în anii precedenți privind reducerea nivelului de emisii atmosferice, în special, a gazelor cu efect de seră (GES). A se vedea distribuție emisiilor în tabelul pentru anul 2021.

Consumul total de energie, GJ



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

Principalii factori, care au contribuit la această reducere, au fost:

- consumul de combustibil: optimizarea proceselor în unitatea de transport și implicarea unităților operative în acțiuni de analiză și optimizare a rutelor parcurse; renovarea parcului de automobile prin înlocuirea celor de tip vechi cu automobile care au un consum mai mic, temperaturi mai ridicate în perioada rece a anului față de anul anterior.
- energie electrică: înlocuirea instalațiilor 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

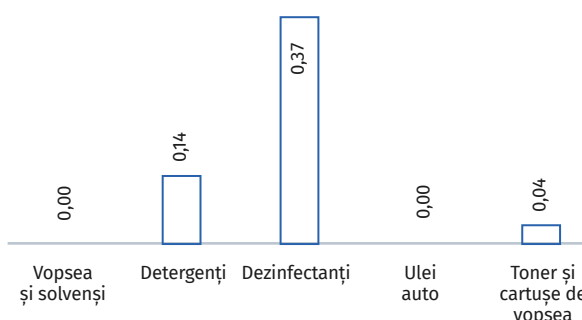
Cele mai importante consumuri, ce ar avea un impact semnificativ asupra mediului, sunt cele de energie electrică, apă, gaz, hârtie și combustibili.

Materialele utilizate sunt procurate atât de la furnizorii externi, care activează 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.

Consumul de materiale provenite din surse neregenerabile, anul 2021

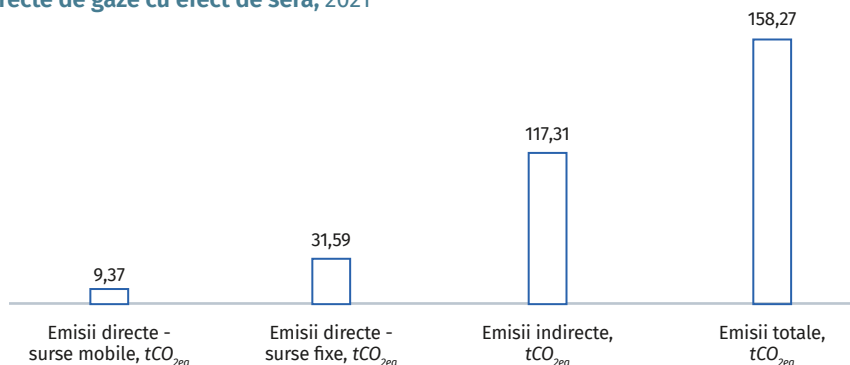
Materiale utilizate, 2021, tone



Consumul de materiale provenite din surse regenerabile, anul 2021

În categoria de consumabile din surse regenerabile a fost inclusă hârtia, iar principalele consu-

Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră, 2021



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

muri de hârtie în 2021 au fost înregistrate pentru emiterea facturilor, semnarea contractelor, copierea de materiale diverse, achiziția plicurilor pentru expedierea facturilor fiscale și a avertizărilor de deconectare etc. La acestea în 2021 a fost plusat volumul de hârtie necesar pentru editarea calendarului de perete, de masă și de buzunar, ceea ce a condus la o ușoară creștere de la 3,85 tone la 4,41 tone a acestui indicator.

Consumul de materiale provenite din surse regenerabile, hârtie

Emiterea facturilor, t	1,463
Hârtie pentru copiator, contracte, plicuri și altele, t	2,260
Calendar, diplome, pliante, t	0,683.53

Defalcare destinația plicurilor

Simple, pentru neplătitori, n	7.200
Facturi fiscale, n	735.000

Inițiative și acțiuni

În fiecare an întreprinderea participă la diferite proiecte legate de mediul de plantare a arborilor în zonele destinate pentru acest scop din diferite localități ale țării. În anul 2021 compania a participat la acțiunea de plantare a unui sector de pădure de salcâmi lângă localitatea Izbiște, raionul Criuleni.

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 copiii. În 2021 la această temă au fost emise comunicate de mediu, au avut loc discuții cu clienții, au fost publicate articole pe rețeaua de socializare FB și pe pagina web a întreprinderii.

ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat și în anul 2021 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 au fost informați prin intermediul unui filmuleț realizat de Centrul Național de Mediu cum sunt gestionate deșeurile create în mun. Chișinău la stația de sortare a deșeurilor.

Utilizarea eficientă și responsabilă a apei

Consumul de apă în cadrul întreprinderii

Pentru întreprinderea ÎCS „Premier Energy” SRL, apa este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu și acesta a fost inclus de către managementul de vârf al întreprinderii ca un aspect separat în compartimentul dedicat mediului ambiant al politicii de responsabilitate social corporativă. Se consideră important de avea rolul de lider în abordarea și aplicarea politicii respective în funcție specificul țării unde activează, iar specificul Republicii Moldova îl constituie o țară cu resurse reduse de apă, de aceea managementul apei în cadrul ÎCS „Premier Energy” SRL se bazează pe utilizarea responsabilă a acesteia.

Astfel, conștientizând problema tot mai stringentă a reducerii resurselor de apă pe glob, întreprinderea 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 ÎCS „Premier Energy” SRL.

Datele referitoare la cantitățile de apă consumate în cadrul întreprinderii sunt preluate din facturile primite de la furnizorii de apă în baza contractelor de prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare și în baza calculelor pentru personalul localizat în edificiile și clădirile arendate. Volumul de apă consumat raportat se compune din cei 704.00 m³ captați din rețeaua de distribuție. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare se realizează planificat și se gestionează în baza contractelor pentru acest tip de serviciu de către întreprinderile autorizate.

Prevenirea contaminării

Gestionarea deșeurilor

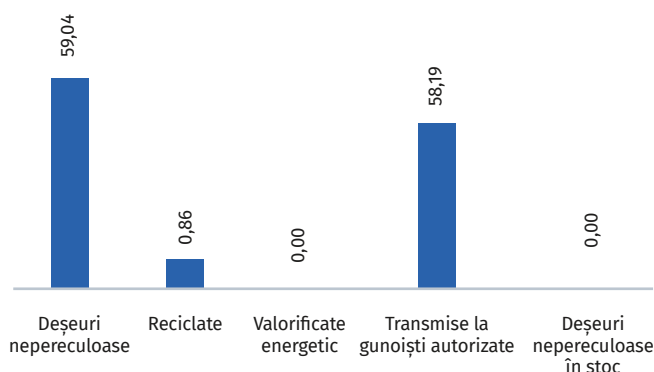
În cadrul sistemului de management de mediu implementat (ISO 14001:2015) ÎCS „Premier Energy” SRL dispune de proceduri de control și gestiune a deșeurilor formate în urma activității, aceste documente definind modul de separare, stocare și control asupra lor. La întreprindere se consideră prioritară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



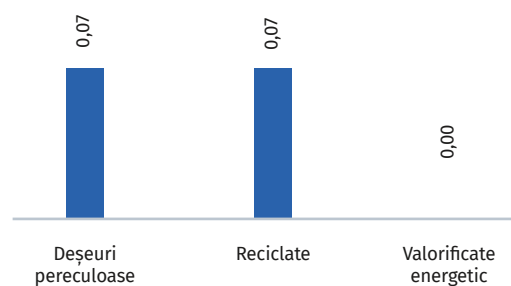
În 2021 pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea a acționat în conformitate cu procedurile stabilite. Acest fapt i-a permis efectuarea controlului corespunzător asupra acestui aspect prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, control și gestionare a deșeurilor.

În anul de analiză au fost gestionate așa deșeuri nepericuloase, ca: hârtie și carton, plastic și deșeuri menajare.

Gestionarea deșeurilor nepericuloase, 2021, tone



Gestionarea deșeurilor periculoase, 2021, tone



Prin gestionarea deșeurilor periculoase subînțelegem acumularea și transmiterea acestora către un administrator autorizat.

În conformitate cu legislația Republicii Moldova gestionarea deșeurilor toxice și periculoase se realizează în baza contractelor încheiate cu întreprinderi special autorizate în acest sens de către autoritățile de mediu, care, la fel, stabilește modul de tratare a deșeurilor preluate.

În acest sens întreprinderea ÎCS „Premier Energy” SRL, în baza listelor oferite de către autoritatea de mediu, au identificat agentul economic autorizat, care în 2021 a preluat deșeurile și în baza contractelor semnate le-a gestionat prin reciclare, valorificare energetică sau depozitare la o gunoiște autorizată.

Pe parcursul anului 2021 întreprinderea a gestionat următoarele tipuri de deșeuri periculoase:

- 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 2021 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.

Emisii de gaze cu efect de seră

		2021	2020
Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră, tCO _{2eq}	Emisii directe - surse mobile	9,37	9,35
	Emisii directe - surse fixe	31,59	30,4
	Emisii indirecte	117,31	125,5
	Emisii totale	158,27	165,25

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.

Gestionare deșeuri periculoase și nepericuloase

		2021	2020
Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare, tone	deșeuri nepericuloase	59,04	116,24
	reciclate	0,86	3,24
	valorificate energetic	0,00	0,00
	transmise la gunoiști autorizate	58,19	113,00
	deșeuri nepericuloase în stoc	0,00	0,00
	deșeuri periculoase	0,07	0,01
	reciclate	0,07	0,01
	valorificate energetic	0,07	0,00
	transmise la gunoiști autorizate	0,00	0,00
	deșeuri periculoase în stoc	0,00	0,00

Consum de apă și modul de deversare

		2021	2020
Consumul de apă pe surse, m^3	Consum de apă în edificii	704,0	1.050,00
	Consum total de apă	704,0	1.050,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată, defalcată pe calitate și destinație;	Apă vărsată în rețeaua publică	704,0	1.050,00
	Apă vărsată în fosa septică	0,00	0,00
	Volumul total vărsat	704,0	1.050,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental)

		2021	2020
Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe etc.), <i>tone</i>	Materiale provenite din surse neregenerabile		
	Vopsea și solvenți	0,00	0,49
	Detergenți	0,14	0,38
	Dezinfectanți	0,37	0,86
	Ulei auto	0,00	0,00
	Toner și cartușe de vopsea	0,04	0,05
	Materiale provenite din surse regenerabile		
	Hârtie	4,41	3,85
	Total materiale utilizate	4,95	5,63

Consumul de energie în cadrul organizației

		2021	2020
Consumul de energie în interiorul organizației, <i>GJ</i>	Consum total de energie provenită din surse neregenerabile	129,54	129,31
	Consum benzină	129,54	129,31
	Consum de energie	2026,08	1.958,39
	Consum de energie electrică	835,95	898,59
	Consum agent termic	569,40	462,52
	Consum gaz încălzire clădiri	620,73	597,29
	Consum total de energie	2.155,63	2.087,70



Interes pentru persoane



Pentru ÎCS „Premier Energy” SRL 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

ICS „Premier Energy” SRL promovează un mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, societatea dispune de un Cod etic, care stabilește normele ce vor dicta comportamentul etic al tuturor angajaților în activitatea lor de zi cu zi și, în special, în ceea ce privește relația și interacțiunea acestora cu toate grupurile de interes.

Cadru general la 31.12.2021

Anul	2021
Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract, norma de lucru și gen	88
Contract pe termen determinat	1
- femei	1
- bărbați	0
Contract pe termen nedeterminat	87
- femei	73
- bărbați	14
Norma întreagă	86
- femei	72
- bărbați	14
Norma redusă	2
- femei	2
- bărbați	0

Contractul colectiv de muncă

În luna martie 2021, a fost semnat acordul protocol cu privire la remunerarea angajaților pentru anul 2021 de către administrația companiei și sindicat.

Majorarea tabelului remunerativ de la 1 ianuarie 2021 a constituit 3,44 %. Acest procent de majorare a fost aplicat, de asemenea, asupra componentei salariale de omologare a tabelului remunerativ și a suplimentului de transformare a retribuirii variabile.

Angajații au beneficiat de o plată unică de stimulare pentru productivitate pentru anul 2021, în mărime de 1,5 % aplicată la salariul fix.

Adițional, pe parcursul anului 2021 au fost oferite promovări salariale pentru 18 angajați din cadrul ÎCS „Premier Energy” SRL.

Promovarea politicilor sociale prietenoase

Pornind de la ideea că lucrul este ca o „a doua casă”, de-a lungul anilor ÎCS „Premier Energy” SRL are grijă să creeze un mediu de lucru plăcut, să îmbunătățească condițiile de muncă pentru angajații săi și să le ofere un orar de muncă flexibil, iar în contextul pandemiei - cu posibilitatea de a lucra și de la distanță. Acționând mereu în conformitate cu legislația în vigoare, ÎCS „Premier Energy” SRL a implementat mai multe politici, care să reglementeze relația companiei cu angajații săi. Preocuparea pentru persoane face parte din angajamente de bază asumate în Politica de responsabilitate socială corporativă, prin care este respectat principiul echității și a non-discriminării, menținerea unui dialog permanent cu angajații, incluziunea persoanelor cu dizabilități și extinderea acestui angajament și la nivelul antreprenorilor întreprinderii.



**Zâmbetul
nu costă nimic,
dar oferă mult!**



Politici prietenoase implementate la ÎCS „Premier Energy” SRL:

- orar de muncă redus până la 14:00 în ziua de vineri, excepție făcând doar serviciile cu regim special de muncă;
- flexibilitate pentru ora de începere a zilei de muncă, de la 07:45 până la 08:30;
- în contextul pandemiei a fost aprobat regimul de muncă online (la distanță), aplicabil pentru unele categorii de angajați, conform protocolului intern al întreprinderii.
- În cadrul întreprinderii angajații din Chișinău se pot recrea, beneficiind de posibilitatea de a face antrenamente în sala de sport.

Angajații ÎCS „Premier Energy” SRL beneficiază de concedii de îngrijire a copilului, conform legislației în vigoare, inclusiv bărbații sau bunicii/bunicele.

Concediul de maternitate și concediul parțial plătit pentru îngrijirea copilului

	Nr. angajați
Concediu paternal, <i>bărbați</i>	1
Concediu de îngrijire a copilului până la 3 ani, <i>bunici</i>	1
Concediu de îngrijire a copilului până la 3 ani, <i>total</i>	9
- <i>femei</i>	8
- <i>bărbați</i>	1
Concediu de îngrijire a copilului de la 3 la 4 ani, <i>total</i>	1
- <i>bărbați</i>	1

În legătură cu acordarea concediului parțial plătit pentru îngrijirea copilului, 2 angajate au beneficiat în 2021 și de regim de muncă parțial.



De asemenea, la parterul blocului administrativ din Chișinău a fost amenajat un spațiu special de recreere pentru copii angajaților, cu vârsta cuprinsă între 8 și 14 ani, care astfel au beneficiat de posibilitatea de a-și petrece timpul în siguranță, având la dispoziție jucării și diverse materiale pentru a scrie, a desena etc.

Tratamentul echitabil al angajaților

În conformitate cu politica RSC și politica cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernare (MSG), Premier Energy protejează drepturile angajaților săi, creându-le un mediu de lucru sigur, igienic și sănătos, interzice orice formă de muncă forțată și permite angajaților săi libera asociere care să asigure un mecanism de comunicare deschisă între conducere și angajați. În același timp compania respinge orice formă de discriminare a angajaților în funcție de rasă, orientare sexuală, identitate de gen, culoare, vârstă, etnie sau orice altă caracteristică protejată de lege și nu tolerează sub nicio formă hărțuirea la locul de muncă, abuzul sau tratamentul pâr-tinitor.

Programe relevante de instruire în anul 2021

ÎCS „Premier Energy” SRL încurajează dezvoltarea profesională a persoanelor prin modelul de gestionare a talentelor, asigurându-se ca toți specialiștii să dispună de mijloacele, programele și instrumentele necesare pentru îmbunătățirea abilităților și competențelor lor. Transferul de cunoștințe este esențial pentru întreprindere, fiind un proces continuu bazat, în mare parte, pe munca profesorilor/expertilor interni. Din totalul orelor de instruire din anul 2021, 80 % au fost livrate de profesioniștii companiei.

Domeniu de instruire	Ore de instruire
SSM	1080
Direcția comercială și servicii client	602
Sisteme informatice	302
Strategie și dezvoltare	144
Calitate, mediu ambiant	43
Economico-Financiar	38
Resurse umane	8
Audit	6
Limbi străine	5
Total	2.228

□ Sisteme informatice

Angajații de oficiu care își desfășoară activitatea la calculator au beneficiat în anul 2021 de posibilitatea de a-și aprofunda cunoștințele și de a-și dezvolta abilitățile de operare a programului software Microsoft Office Excel printr-un program de studii elaborat cu în colaborare cu profesori ai Academiei de Studii Economice din Republica Moldova. Programul a fost însușit de 7 angajați, fiecare participând 32 de ore de instruire.

La fel, a continuat campania de informare a noilor angajați privind securitatea cibernetică, întrucât tot mai mulți angajați aleg lucrul la distanță, iar securitatea pe online a devenit prioritatea numărul unu în cadrul Societății.

□ Direcția comercială și servicii clienți

Odată cu lansarea noului model de factură de energie electrică pentru consumatorii casnici și non casnici, angajații întreprinderii au parcurs un program de instruire cu privire la conținutul și modificările operate în factură, în acest sens fiind pregătite 48 de persoane din tot spectrul activității Direcției comerciale și servicii client.

□ Calitate și mediu ambiant

Un aspect important în cadrul întreprinderii îl ocupă grija față de mediu, în acest sens au fost organizate acțiuni formative precum „Managementul de mediu” și „Gestiunea deșeurilor în cadrul întreprinderii”, la care au participat 12 angajați ai societății.

Numărul mediu anual de ore de instruire per angajat în funcție de gen și categoria angajatului

	2021	2020
Număr mediu de ore de instruire per angajat în funcție de gen	21	40
Număr mediu de ore de instruire per angajat, femei	22	40
Număr mediu de ore de instruire per angajat, bărbați	19	41
Număr mediu de ore de instruire per categorie profesională		
directori	33	31
management intermediar	29	20
funcții operative	12	20
tehnicieni specializați	19	28
Total ore de instruire	2228	2330



Securitate și sănătate



ÎCS „Premier Energy” SRL 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 ÎCS „Premier Energy” SRL, 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 ÎCS „Premier Energy” SRL, 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 2021 întreprinderea a continuat activitățile lansate în cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, păstrându-se obiectivul prioritar al companiei de asigurare a securității și sănătății în muncă a angajaților săi, precum și de reducere la zero a numărului de accidente în activitatea întreprinderilor sale.

La fel ca în anul 2020, în anul 2021 reieșind din situația creată în lume și nemijlocit în țară în legătură cu menținerea situației de criză în medicină, cauzată de răspândirea virusului COVID-19, majoritatea proceselor de instruire, informare și sensibilizare a lucrătorilor a fost readaptate pentru a fi disponibile prin intermediul programelor digitale. Pentru limitarea răspândirii virusului în rândul angajaților, în conformitate cu prevederile OMS, a fost reorganizat procesul de muncă prin prestarea muncii de la distanță în dependență de specificul obligațiunilor de serviciu. Pentru reducerea riscului de infectare cu virusul COVID-19 angajații ce au continuat să muncească în regim obișnuit au fost dotați cu mijloace de protecție individuale: măști medicale, gel dezinfectant, dezinfectant lichid, termometre infraroșii în sumă de 40.644,04 lei.

De asemenea, toate oficiile comerciale au fost dotate cu termometre pentru măsurarea temperaturii și cu dezinfectant pentru vizitatori/clienti.

Având ca prioritate grija față de sănătatea angajaților, la întreprindere a fost organizată campania de vaccinare împotriva Covid-19 în incinta punctului medical. Vaccinarea a fost benevolă, iar angajații au avut posibilitatea să se vaccineze cu vaccinul propus.

Pe parcursul anului 2021 au fost realizate următoarele activități:

- asigurarea angajaților cu mijloace de protecție: măști, mănuși, dezinfectante pentru dezinfectarea mâinilor și suprafețelor, efectuarea termometriei corpului angajaților și clienților la intrarea în întreprindere și în oficiile comerciale. În acest sens, au fost identificați furnizori pentru procurarea mijloacelor de protecție necesare și ulterior pe parcursul anului acestea au fost repartizate angajaților din toate subdiviziunile și centrele de muncă;
- organizarea testării angajaților la infecția COVID-19;
- desfășurarea campaniilor interne de sănătate:
 - prevenirea îmbolnăvii cu infecția COVID-19: publicarea informațiilor și expedierea mesajelor cu recomandări referitoare la prevenirea îmbolnăvii;
 - „Un măr pe zi ține doctorul departe” - acțiune internă cu scopul promovării modului sănătos de viață. Au fost oferite mere angajaților companiei și clienților prezenți în ziua respectivă în oficiile comerciale;
 - campanii oftalmologice: consultații ale medicului oftalmolog desfășurate în incinta punctului medical al întreprinderii;
 - recomandări comportamentale pentru caniculă și importanța hidratării;
 - promovarea măsurilor de igienă (Ziua mondială a igienei mâinilor, Ziua Mondială a Sănătății)
- organizarea vaccinării contra COVID-19, atât în incinta punctului medical al întreprinderii, cât și în alte centre medicale. În 2021 au fost vaccinați în total 36 de angajați, inclusiv 3 persoane au fost vaccinate în incinta punctului medical de la întreprindere;

- organizarea examenelor medicale periodice obligatorii a angajaților expuși acțiunii factorilor profesionali de risc, conform cerințelor Hotărârii de Guvern Nr.1025 din 07.09.2016 referitor la aprobarea Regulamentului sanitar privind supravegherea sănătății persoanelor expuse factorilor profesionali de risc. Astfel, în 2021 au fost efectuate 95 de examene medicale obligatorii pentru angajații ÎCS „Premier Energy” SRL;
- acordarea asistenței medicale terapeutice curativ-profilactice de ambulatoriu, inclusiv ajutorul medical de urgență pentru angajații întreprinderii;
- organizarea activităților contractuale cu centrele medicale prestatoare de servicii medicale;
- organizarea și realizarea procesului de completare (colectarea informației, procurarea medicamentelor și repartizarea lor) a truselor medicale pentru subdiviziuni și unități de transport, procurarea medicamentelor pentru acordarea asistenței medicale de urgență pentru angajați;
- organizarea procesului de transmitere la Agenția Medicamentului a medicamentelor cu termenul de valabilitate expirat, pentru distrugerea lor inofensivă.

Situația privind COVID-19	2021	2020
Cazuri de îmbolnăvire, nr.	15	12
Teste efectuate, nr.	13	85

În scopul informării și implicării angajaților companiei în procesul decizional, ÎCS „Premier Energy” SRL a desfășurat 4 (patru) comitete de Securitate și Sănătate în Muncă, cu participarea reprezentanților sindicatelor care au avut loc prezențial, ținându-se cont de necesitatea de a

respecta strict toate recomandările pentru prevenirea răspândirii virusului COVID-19. În cadrul acestor ședințe trimestriale au fost discutate următoarele teme:

- asigurarea securității și sănătății angajaților companiei;
- accidentele și incidentele produse în ultima perioadă;
- condițiile de muncă ale personalului din oficiile comerciale;
- situația pandemică în rândul angajaților companiei;
- prezentarea indicatorilor de securitate, frecvență și gravitate;
- dotarea personalului cu echipamente de protecție individuale și condițiile de muncă a angajaților, precum și alte teme de asigurare a activității angajaților.

Indicele de absenteism

Premier Energy	2021	2020
Obiectiv, %	4,30	3,50
Realizat, %	3,15	4,51

Compania are implementat standardul internațional privind Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale ISO 45001:2018. Anual sunt realizate audituri interne pentru urmărirea respectării întocmai a cerințelor stan-



dardului și a normelor de securitate și sănătate în muncă. Abaterile detectate sunt definite ca constatări (neconformități, observații, oportunități de îmbunătățire), care sunt investigate și pentru care sunt elaborate planuri de acțiuni corective/preventive, cu scopul prevenirii sau chiar a eliminării lor. Urmând cerințele standardului ISO 45001:2018, compania stabilește anual obiective pentru securitate și sănătate în muncă.

Atingerea unui nivel înalt de securitate în muncă a angajaților este posibilă nu doar prin dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală și colective, proceduri de lucru și instrucțiuni de securitate, ci și prin sensibilizarea personalului întru respectarea normelor de protecție în muncă. Pentru a obține unui comportament sigur în orice activitate un factor important îl constituie încurajarea constantă a acceptării conștiințioase de către personalul propriu a recomandărilor. În acest context, activitatea de sensibilizare și conștientizare în rândul angajaților a importanței respectării normelor de securitate este desfășurată și în cadrul instructajelor periodice și primare cu angajații.

Instructaje	2021	2020
Primare	18	17
Periodice	89	96

Aceste teme, de asemenea, sunt difuzate și promovate prin intermediul comunicatelor interne, a imaginilor de start în calculatoare și pe bannerul din sediul central al companiei.

Periodic ÎCS „Premier Energy” SRL evaluează și reevaluează riscurile profesionale. La apariția noilor riscuri, acestea sunt înregistrate, pentru ca ulterior să fie evaluate și elaborate măsurile corective și preventive.

Pornind de la ideea că numai prin informare și instruire este posibilă modelarea unui comportament conștient și corect în raport cu securitatea și sănătatea, ÎCS „Premier Energy” SRL a con-



tinuat și în anul 2021 desfășurarea mai multor campanii interne cu privire la promovarea modului sănătos de viață.

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 cadrul întreprinderii. În anul 2021 acesta a inclus următoarele aspecte:

- Instruirea personalului cu privire la securitatea și sănătatea în muncă – 1.084 ore;
- Campanii de sensibilizare și schimbare a comportamentului angajaților în materie de securitate și sănătate.

ÎCS „Premier Energy” SRL acordă o deosebită atenție instruirii și desfășurării simulărilor de securitate anti incendiară. În anul 2021 angajații au fost antrenați într-o simulare a procedurii de evacuare în situațiile excepționale.

Compania continua sa promoveze cele 5 principii de prevenire a riscurilor din planul angajamentului pentru securitate și sănătate a companiei noastre.

5 principii de prevenire a riscurilor ocupaționale

01 Nimic nu este mai important decât securitatea și sănătatea.

02 Orice accident poate fi evitat.

03 Toți angajații trebuie să planifice și să execute lucrările ținând cont de securitate.

04 Securitatea este o responsabilitate individuală.

05 Securitatea este o responsabilitate a conducerii.

Obiective

Nr.	Obiectiv	2021	2020
1	Menținerea indicatorului de gravitate, %	0	0
2	Menținerea indicatorului de frecvență, %	0	0
3	Îmbunătățirea indicelui de absenteism, %	4.3	3,5
4	Comunicarea privind prevenirea riscurilor interne și externe, activități	12	26
5	Instruirea personalului propriu și contractați cu privire la acordarea primului ajutor, %	100	100
6	Realizarea campaniilor și informațiilor de promovare a modului sănătos de viață și prevenirea îmbolnăvirilor, campanii	2	2

Pentru siguranța persoanelor ÎCS „Premier Energy” SRL informează continuu consumatorii săi prin intermediul facturii despre regulile de securitate electrică în instalațiile electrice și locuințe cu scopul evitării electrocutărilor și/sau a incendiilor, a accidentelor din cauza conductoarelor electrice rupte, aflate avariat la pământ etc. și modul de acțiune în caz de necesitate.

În cazul conductoarelor electrice rupte, furnizorul informează prin sms consumatorii, locurile de consum ale cărora sunt amplasate în raza zonei de pericol, iar pe site-ul oficial al societății www.premiereenergy.md această informație este amplasată pe linia de rulare de culoare roșie.





Lanțul de distribuție responsabil



Furnizorii sunt factori cheie în funcționarea optimă a lanțului valoric al companiei, de aceea promovăm menținerea relațiilor de încredere pe termen lung, stabile, solide și reciproc avantajoase, bazate pe principii de eficacitate și management a riscurilor.

Angajamente

- ☐ Angajamentul de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării continue a unui lanț responsabil de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate;
- ☐ Cooperarea și susținerea furnizorilor din comunitatea locală, sprijinind astfel generarea unui impact social pozitiv;
- ☐ Garantarea echității, independenței și transparenței în procesul de contractare;
- ☐ Promovarea dezvoltării furnizorilor identificând oportunități de colaborare și inovare asigurând un mediu de comunicare transparent;
- ☐ Includerea clauzelor contractuale pentru respectarea legislației naționale și angajamentelor companiei în domeniul protecției mediului înconjurător, în toate contractele încheiate;
- ☐ Aderarea neechivocă a furnizorilor la Politica Drepturilor Omului și la angajamentul de Securitate și Sănătatea la Locul de Muncă al companiei, de asemenea să dispună de un Cod Etic și angajamentul de a promova practici conform normelor de conduită incluse în Codul Etic a companiei.



Acest angajament combină responsabilitatea socială și de protecție a mediului cu preocuparea constantă pentru performanța operațională, călăuzind compania și furnizorii săi în căutarea unei soluții optime privind succesul economic, calitatea serviciilor și securitatea aprovizionărilor. Politicile, procedurile și procesele interne ale companiei vizează promovarea unei culturi organizaționale care pune accent pe comportamentul etic și pe respectarea prevederilor legale, generând în același timp oportunități de creștere și beneficii reciproce, operând în conformitate cu valorile companiei noastre și cu legislația națională și internațională în ceea ce privește protecția mediului, sănătatea și securitatea în muncă, managementul calității, etica și combaterea corupției, responsabilitatea socială, drepturile omului și standardele de muncă.

Pentru a asigura întreprinderea cu bunurile, serviciile și lucrările necesare unei funcționări eficiente, activitatea de achiziții se desfășoară în conformitate cu prevederile legale în vigoare: Legea privind achizițiile în sectoarele energiei, apei, transporturilor și serviciilor poștale, nr. 74 din 21.05.2020, publicată în Monitorul Oficial nr. 153-158 din 26.06.2020, în vigoare începând cu 26.06.2021, iar până la data 26.06.2021 de Regulamentul privind procedurile de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor utilizate în activitatea titularilor de licență din sectoarele electroenergetic, termoelectric, gazelor naturale și a ope-

ratorilor care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE nr.24/2017 din 26.01.2017, în vigoare începând cu 14.10.2017, precum și normele și procedurile aprobate în cadrul întreprinderii. Principiile care reglementează politica de achiziții au drept obiectiv ca acestea să fie puse în aplicare atât de către proprii angajați, cât și de furnizori, stabilind astfel o relație reciproc avantajoasă și totodată responsabilă. În acest scop se organizează proceduri de achiziții transparente, cu posibilitatea participării tuturor potențialilor furnizori de bunuri, lucrări, și servicii. Pentru realizarea acestor principii se elaborează planul anual de achiziții, se publică anunțuri privind lansarea procedurilor de achiziții atât în Buletinul Achizițiilor Publice cât și pe pagina electronică a companiei, se creează comisii structurale responsabile de achiziții; se elaborează documentația de atribuire pentru desfășurarea procedurilor de achiziții; se asigură participarea vastă a operatorilor economici la procesul de achiziții; se examinează și se evaluează ofertele primite de la operatorii economici; se încheie contracte de achiziții cu operatorii economici, câștigători în cadrul procedurilor de achiziții; și ulterior se asigură evidența și păstrarea tuturor documentelor întocmite, aplicate și primite în cadrul procedurilor de achiziții.

Achizițiile de bunuri și servicii, a căror valoare estimată este egală sau mai mare cu 800 mii lei, fără TVA, și achizițiile de lucrări, a căror valoare estimată este egală sau mai mare cu 2 milioane de lei, fără TVA, se desfășoară în conformitate cu prevederile Legii privind achizițiile în sectoarele energiei, apei, transporturilor și serviciilor poștale, nr. 74 din 21.05.2020, toate aceste activități se desfășoară prin intermediul sistemului de gestiune informatică Bravo Solution, care permite prezentarea și clasificarea ofertelor în format electronic. Contractele de achiziții a căror valoare estimată nu depășește pragurile menționate mai sus se desfășoară în conformitate cu normele și procedurile aprobate în cadrul întreprinderii, de asemenea prin intermediul sistemului de gestiune informatică Bravo Solution. Utiliza-

rea sistemului de gestiune informatică exclude necesitatea de a recepționa ofertele în plic din partea participanților la concursuri, precum și de asemenea exclude elaborarea și gestionarea documentelor pe hârtie. De asemenea, platforma oferă o evidență strictă a sincronizării deschiderii automate a ofertelor tuturor participanților la concurs, în ziua și ora indicată la crearea procesului, înainte de lansarea concursului, ceea ce permite maximizarea transparenței tuturor proceselor.

Pentru achizițiile de până la 50 mii lei, fără TVA, începând cu anul 2017 se utilizează contractul-tip simplificat, reprezentând cea mai avantajoasă ofertă economică recepționată de la participanți, care satisface cerințele tehnice solicitate, semnată și fiindu-i aplicată ștampila întreprinderii. Acest model de contract simplificat, acceptat și semnat de către ambele părți, întrunește toate condițiile legale ale unui contract. Excepție de la această regulă fac contractele pentru achiziții de bunuri, servicii sau lucrări, care necesită specificarea unor detalii particulare pentru o monitorizare mai riguroasă a îndeplinirilor din partea furnizorilor.

Pentru anul 2021 a fost planificată achiziția bunurilor, serviciilor și lucrărilor în valoare totală de 350.000 lei, fiind planificată achiziția unui autoturism și a echipamentului informatic.



Entitatea contractantă atribuie contractele de achiziții de bunuri, lucrări și servicii prin procedura de licitație deschisă. Procedura de licitație deschisă oferă posibilitatea participării la licitație a tuturor operatorilor economici care doresc să participe. Etapa inițială de înregistrare a furnizorilor este cea de evaluare inițială, la care furnizorul completează chestionarul de evaluare inițială și declarația de eligibilitate. Responsabilitatea pentru recepția tehnică a bunurilor, lucrărilor și serviciilor revine unității utilizatoare a acestora.

Având în vedere importanța lanțului de aprovizionare, încurajăm dezvoltarea bazată pe inovație și promovăm maximizarea contribuției valorice, respectând pe deplin toate cerințele legale aplicabile, precum și normele și procedurile interne în domeniile sănătății și securității în muncă, protecției mediului ambiant și drepturilor omului.



Angajament social



ÎCS „Premier Energy” SRL 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.



Eficiența energetică – imperativul zilei

ÎCS „Premier Energy” SRL desfășoară activități de promovare a eficienței energetice începând cu anul 2009. Scopul principal al proiectului este de a stimula consumatorii de energie electrică să cunoască și aplice deprinderi de eficiență energetică, însușindu-le încredere în forțele proprii referitor la oportunitatea și posibilitățile de economisire a energiei, astfel contribuind la îmbunătățirea mediului 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. În consecință, clientul, care economisește și consumă mai puțin, este solvabil și poate achita constant facturile. Totodată, aceasta contribuie la fidelizarea clientului și menținerea unei relații de lungă durată.

Periodic întreprinderea emite mesaje interne către angajații săi, amintind despre impactul consumului excesiv de energie electrică asupra mediului și importanța economisirii ei, atât la locul de muncă, cât și acasă. De asemenea, întreprinderea dispune de un o rubrică specială pe pa-

gina sa web <https://premierenergy.md/info-utilite/eficienta-energetica/> care oferă mai multe sugestii de economisire a energiei electrice, iar pe profilul său de Facebook postează săptămânal recomandări de eficiență. Prin simple acțiuni de eficiență energetică putem economisi bani și energie în gospodăria proprie și, prin urmare, în întreaga țară.

Green Energy Dialogue – Actions to follow

Evenimentul a fost organizat la 20 octombrie 2021 de European Business Association Moldova în format online în contextul Săptămânii Europene a Energiei Durabile 2021 și a Săptămânii Diplomatiei pentru Climă 2021, fiind co-finanțat de Uniunea Europeană.

ÎCS „Premier Energy” SRL a susținut desfășurarea evenimentului, în cadrul acestuia fiind prezentată situația în domeniul dezvoltării durabile, cu accent pe tendințele de dezvoltare a sectorului regenerabil, având în vedere angajamentele internaționale ale RM în temeiul Acordului de asociere și al Tratatului comunitar al energiei, interesul investitorilor străini pentru sectorul dat și cererea de afaceri cu investiții în surse regenerabile de energie și dezvoltare durabilă.

Jose Luis Gomez Pascual, director de Țară la Premier Energy Moldova, a moderat panelul dedicat experienței locale și practicilor internaționale în ceea ce privește identificarea soluțiilor.



„Green Energy Dialogue – Actions to follow” a urmărit să împărtășească cea mai bună experiență din UE și internațională în domeniu, evoluția afacerii, avantaje competitive și actualizări ale politicilor publice cu privire la tema respectivă.

Ziua Internațională a Eficienței Energetice

În contextul obiectivelor privind creșterea eficienței energetice, ÎCS „Premier Energy” SRL promovează continuu dialogul constructiv cu consumatorii de energie privind informarea și bunele practici în domeniul economiei energiei.

Readucerea în discuție a eficienței energetice reprezintă 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. Premier Energy consideră că participarea lor activă la soluționarea acestei probleme este po-

sibilă printr-o informare susținută privind oportunitățile de îmbunătățire atât a calității mediului, cât și creșterii economice sustenabile.



Ora Planetei

Având susținători în peste 190 de țări „Ora Planetei” este o oportunitate de neratat de a repune în centrul atenției aspecte cruciale pentru natură, fiind impulsul global necesar pentru omenire să treacă la acțiune. Abordarea ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor de energie electrică la prețuri reglementate, a evenimentului anual Ora Planetei 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 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.

Concluziile ce se impun, după analiza datelor, confirmă confirmat că informațiile colectate 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 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 2021, 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 2021 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.

Ediția din 2021 a constat, la fel ca precedenta, în organizarea oricăror inițiative în regim on-line din cauza situației de urgență, declarate în legătură cu pericolul unui nou val de răspândire a virusului Covid-19, și comunicarea acestora prin

materiale vizuale pe platforma organizatorului. ÎCS „Premier Energy” SRL a inclus câte o postare dedicată „Orei Pământului” pe site-ul întreprinderii, pe profilul de Facebook și a expediat un email intern cu descrierea opțiunilor de participare.

Protecția mediului

Iulie fără plastic: te provocăm să încerci

Campania de promovare a mesajelor menite să amintească despre importanta deprinderilor ecologice în viața de zi cu zi a fost reluată în 2021. De notat că la ÎCS „Premier Energy” SRL de mai mulți ani au fost puse la punct mai multe mecanisme pentru a reduce utilizarea plasticului precum și de colectare separată pentru a fi transmis la reciclare unui agent economic specializat. În acest scop anterior în edificiile furnizorului au fost amenajate coșuri de colectare separată a deșeurilor. În iulie 2021 unii dintre membrii echipei ÎCS „Premier Energy” SRL au răspuns la o provocare internă și au participat la inițiativa de personalizare, după propriul plac, a unei sacoșe de pânză, pe care în prealabil fusese aplicată marca Premier Energy și un mesaj ecologic. Provocarea a avut scopul de a le reaminti anga-



jaților despre importanța identificării posibilităților de a proteja natura prin prevenirea folosirii excesive a articolelor de plastic.

Aflat la doua ediție în 2021, proiectul „Iulie fără plastic” a continuat cu o provocare pe profilul de Facebook: în schimbul unui comentariu cu sugestii de reutilizare a pungilor de plastic, cu scopul reducerii plasticului în viața de zi cu zi, urmăritorii le-a fost oferită o traistă de bumbac cu sigla ÎCS „Premier Energy” SRL și un certificat pentru achiziția de produse birou în valoare de 200 mdl în magazinele unei rețele specializate.

La provocarea de pe Facebook au răspuns peste 100 de urmăritori, iar evenimentul s-a încheiat la 22 iulie cu selectarea aleatorie a 5 învingători prin intermediul site-ului random.org, rezultatele extragerii fiind anunțate în ziua următoare.

Sușținem campania națională „Plantează-ți viitorul”

O echipă de peste 30 de angajați ai întreprinderilor Premier Energy în Moldova au participat în ziua de 19 noiembrie 2021 la proiectul național de înverzire a spațiilor „Plantează-ți viitorul”.

La efectuarea lucrărilor de împădurire echipa de voluntari a fost ghidată de Sergiu Stepaniuc, șeful ocolului silvic Criuleni, iar cot la cot cu angajați Premier Energy a lucrat și o echipă de localnici în frunte cu primarul Ion Plămădeală.

Colaborarea cu ocolul silvic Criuleni și primăria satului Izbiște (Criuleni) a făcut posibilă plantarea a peste 3.000 de puiți de salcâm cu scopul de

a contribui la regenerarea naturală a unui spațiu de un hectar de pădure, aflat chiar la marginea localității, parte a fondului forestier al țării.

Diversitate și incluziune

Prioritatea Premier Energy este de a crea un mediu de lucru, în care toți angajații sunt tratați cu demnitate și respectând diferențele individuale. Premier Energy este strict împotriva tuturor formelor de discriminare bazate pe vârstă, naționalitate, origine etnică, orientare sexuală, identitate sau expresie de gen, religie, stare civilă sau dizabilitate, precum și împotriva oricărei alte forme de discriminare nedreaptă sau ilegală. Premier Energy susține pe deplin o cultură a diversității și incluziunii.

Cultura Premier Energy se bazează pe respectul față de angajați, clienți, precum și comunitățile în care își desfășoară activitatea. În plus, atenția și respectul pentru diferențele culturale și de altă natură reprezintă una dintre cheile succesului companiei.

Conform Politicii de RSC și a Politicii de sustenabilitate cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernare (MSG) întreprinderea aplică cele 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.

Promovarea politicilor sociale în colaborare cu UNFPA Moldova

În anul 2021 în cadrul parteneriatului cu UNFPA Moldova, întreprinderile Premier Energy Moldova și-au asumat angajamentul de a desfășura o serie de acțiuni de consolidare și îmbunătățire a climatului laboral și de promovare a politicilor familiale.



În perioada aprilie-mai pe facturile consumatorilor casnici ale ÎCS „Premier Energy” SRL a fost publicat un mesaj succint de promovare a concediului de paternitate, adică 14 zile de concediu plătit, care se acordă bărbaților în primele 56 de zile de la nașterea copilului, conform legislației în vigoare.

Parteneriat cu UN Women Moldova. Susținem campania „16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen”.

La 24 noiembrie 2021, UN Women Moldova și ÎCS „Premier Energy” SRL au semnat un acord de cooperare, prin care ambele părți își asumă responsabilitatea să contribuie la atingerea obiectivelor comune de a eradica fenomenul violenței în bază de gen. Acest lucru are loc în cadrul campaniei anuale „16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen”, desfășurată la nivel global.

UN Women Moldova și ÎCS „Premier Energy” SRL au decis să colaboreze în atingerea a două obiective comune: creșterea gradului de conștientizare a necesității eliminării violenței în bază de gen și promovarea egalității de gen la nivel de comunitate.



Parteneriatul a început cu o campanie largă și inedită de promovare a contracarării violenței în bază de gen și anume distribuirea pe larg a mesajelor de încurajare a persoanelor, care se confruntă cu violență sau cunosc alte persoane supuse violenței în bază de gen, să denunțe cazurile sau să ceară ajutorul de care au nevoie. Activitatea se încadrează în lista celor derulate în cadrul campaniei globale „16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen”, iar mesajele au fost publicate pe facturile de energie electrică ale consumatorilor casnici și non casnici ai Premier Energy și ajungând în casele a peste 920 de mii de locuitori din centrul și sudul țării.

În luna decembrie ÎCS „Premier Energy” SRL a înregistrat un mesaj audio care a fost inclus în sistemul automat de mesagerie IVR al oficiului telefonic, prin care informează consumatorii despre necesitatea și opțiunile de a raporta orice tentativă de violență.

La fel, în cadrul întreprinderii au fost distribuite postere tematice de informare a angajaților asupra hărțuirii sexuale și necesitatea raportării oricărui abuz.

ICS „Premier Energy” SRL crede cu hotărâre că o societate poate deveni puternică și sănătoasă doar atunci când se respectă principiul nonviolentei în bază de gen în raport cu fiecare membru al acesteia, atât în viața de familie, cât și la locul de muncă. În cadrul întreprinderii este cultiva-





tă în mod constant diversitatea și incluziunea în rândul angajaților, iar politicile companiei în vigoare asigură egalitatea profesională între femei și bărbați, descurajează și condamnă orice manifestare de hărțuire sexuală, discriminare și/sau violență la locul de muncă.

Suștinem cultura și valorile tradiționale

Un deceniu de mărtișoare cu energie și motivație

În 2021 întreprinderile Premier Energy în Moldova au pășit în al doilea deceniu de colaborare cu Asociația MOTIVAȚIE din Moldova, aceasta constând în solicitarea unui lot de mărtișoare confecționate de meșterile beneficiare ale asociației. Considerat simbol al primăverii, la 1 martie a fiecărui an mărtișoarele sunt oferite gratuit tuturor angajaților și clienților care vizitează oficiile comerciale ale ÎCS „Premier Energy” în această zi. În 2021 la concurs au fost prezentate 24 de modele de mărtișoare, confecționate de 7 persoane cu grad de dizabilitate.

Cu o săptămână mai devreme cele 2.500 de mărtișoare solicitate, cu șapte variante de realizare, au fost împachetate în cadrul unei șezători la distanță, la care au participat atât meșterile în cauză și unii voluntari ai AO „MOTIVAȚIE”, cât și angajați ale Premier Energy și Premier Energy Distribuție.

Parteneriatul dintre Premier Energy în Moldova și AO „MOTIVAȚIE” nu doar că asigură continuitate unei tradiții înscrise în zestrea de valori a poporului, ci permite și angajarea în acest scop pentru o perioadă determinată a unor persoane cu dizabilități, astfel oferindu-li-se posibilitatea integrării cu demnitate în comunitate.

Premier Energy a donat Filarmonicii Naționale un pian marca Petrof

În septembrie 2020 în urma unui incendiu devastator Filarmonica Națională, edificiu cu o valoare istorică și sentimentală deosebită, a fost redusă la starea de ruine. Incendiul a distrus și pianul de concert, alte instrumente muzicale și biblioteca unde se păstrau creațiile muzicale din repertoriu.

Urmând principiul solidarității și angajamentul său pentru societate, implicit susținerea și promovarea culturii naționale, acționarul ceh de la compania Emma Capital și întreprinderile locale din cadrul grupului Premier Energy Moldova s-au alăturat campaniei de restabilire a patrimoniului acestei instituții emblematice din țara noastră, oferindu-i un pian nou de concert de la renumitul producător ceh Petrof.

Concertul de grațitudine și de prezentare a pianului de concert a avut loc în Sala Palatului Republicii la 21 mai 2021. Surpriza serii a constitu-

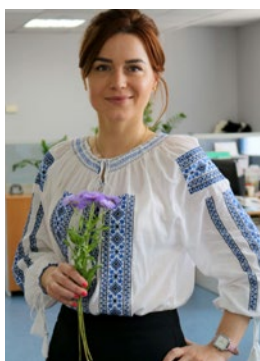


it-o participarea marelui compozitor Eugen Doga, invitat special al evenimentului, care a interpretat la pian valsul din filmul „Dulcea și tandra mea fiară”, fiind acompaniat de Orchestra Simfonică a Filarmonicii Naționale, dirijor – Mihail Agafița.

Ținând cont de restricțiile impuse în contextul situației pandemice, accesul la eveniment a fost posibil unui număr restrâns de persoane, în baza invitațiilor. Concertul a fost înregistrat și retransmis pentru publicul larg la postul de televiziune Moldova 2 Internațional pe data de 23 mai 2021.

Purtăm IE cu mândrie

Premier Energy Distribution susține și promovează valorile naționale prin prisma angajamentelor asumate în politica de responsabilitate social corporativă. În cadrul unui eveniment intern la 24 iunie 2021 angajații Premier Energy Distribution au adus un omagiu portului popular, sursă continuă de inspirație, în cadrul Zilei naționale dedicate acestui element al culturii identitare. Orice angajat a avut posibilitatea de a se prezenta la birou purtând costum popular sau un element al acestuia, la alegere.



Comunitate

Caravana de Crăciun 2021: bucuria din cutie

De-a lungul anilor ÎCS „Premier Energy” SRL a încurajat activități, ce au devenit o tradiție pentru echipă. O tradiție este și pregătirea unor daruri în limitele volumului unei cutii de încălțăminte, de unde și numele proiectului.



Datorită implicării angajaților, sărbătorile de iarnă au trecut cu un strop de bucurie pentru 31 de copii din zece familii nevoiașе din raioanele Orhei, Nisporeni, Călărași, Anenii Noi, Cimișlia și mun. Chișinău. Cu toții au primit cutii cu daruri frumos ambalate și oferite din suflet. Totodată, datorită cotizațiilor lunare ale membrilor Fondului intern de caritate, a fost achiziționată încălțăminte de iarnă pentru fiecare, produse alimentare, articole de primă necesitate, dulciuri, fructe și alte surprize. Și în acest proiect cele 10 familii nevoiașе au fost identificate împreună cu Asociația obștească „Copil. Comunitate. Familie”.

Securitate, sănătate și bunăstarea persoanelor

Participăm la Chișinău International Marathon

După experiența din 2020 de organizare on-line a evenimentului Chișinău International Marathon, în 2021 organizația obștească Sporter a reluat în luna octombrie varianta off-line a competiției. Situația pe moment în domeniul sănătății a permis realizarea acestui obiectiv, în plus aspectul siguranței a fost asigurat de o rețea privată de sănătate din Republica Moldova, specializată în diagnostic funcțional, analize de laborator și consultații medicale.



Unii dintre angajați ai ÎCS „Premier Energy” SRL, care practică sportul în afara programului de muncă și promovează modul sănătos de viață în colectiv și comunitate au exprimat dorința de a participa la maraton, iar întreprinderea a considerat posibilă susținerea lor și a achitat taxele de participare corespunzătoare. Anterior zilei de competiții, acești angajați au beneficiat de 3 antrenamente sub supravegherea unui antrenor profesionist. Antrenamentele și perseverența au dat roade bune și, practic, fiecare dintre ei și-a depășit propriul record din edițiile anterioare.

ÎCS „Premier Energy” SRL apreciază modul în care membrii echipelor sale se inspiră pentru a face dovada unui mod de viață sănătos și crede în performanța lor atât la locul de muncă, cât și în activitățile alese la încheierea programului.

Merele – simbol al unei diete sănătoase

Angajamentul de securitate, sănătate și bunăstare a persoanelor stă la baza deschiderii cu care Premier Energy promovează continuu modul sănătos de viață în rândul angajaților, dar și în comunitate.

La 18 noiembrie ne-am reamintit o zicală, ce spune că „un măr pe zi ține medicul departe”. Ne-am bucurat că am că putut să reluăm puțin câte puțin activități promovate acum ceva timp, dar pe care în ultima perioadă nu a fost posibil să le avem din motive evidente.

Astfel, înainte de începerea programului de muncă, fiecare angajat al întreprinderii a fost întâmpinat cu câte un măr, iar pe parcursul zilei aceștia s-au bucurat împreună cu colegii de o pauză plină de vitamine. De asemenea, au primit câte un măr și urări de sănătate clienții care au vizitat oficiile comerciale ale Premier Energy.





Integritate și transparență



ÎCS „Premier Energy” SRL 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.

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

ÎCS „Premier Energy” SRL face față provocărilor în materie de integritate prin intermediul unei abordări a gestiunii bazată pe diverse proceduri, politici și instrumente specifice, încadrate în Codul Etic al companiei.

Aceste elemente au menirea să asigure respectarea de către angajați și furnizori a legislației și a standardelor aplicabile în toate activitățile companiei. 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.

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

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

Modelul de gestiune a codului etic

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

ÎCS „Premier Energy” SRL are, de asemenea, un model de gestiune a codului etic și a politicii anticorupție, condus de administratorul companiei și Comisia Codului Etic, care are ca scop să asigure înțelegerea lor, implementarea și aplicarea.

Componentele modelului de gestiune:

- Codul etic și politica anticorupție constituie instrumente fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent;
- Comisia Codului Etic este responsabilă de difuzarea și respectarea codului prin intermediul supravegherii și controlului sistemelor de protecție;
- Comisia Codului Etic, creată în 2011, este condusă de către directorul Resurse și include membri din domenii diferite ale firmei: Control și audit, Resurse umane și Direcția juridică. În 2021, comisia a avut 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 faptul că Comisia Codului Etic ar trebui să informeze periodic Administratorul companiei referitor la cele mai relevante teme ce țin de difuzarea și respectarea codului etic și a politicii anticorupție.

Consultări 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 2021 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, ce ar permite ca fiecare notificare de la oricare angajat, antreprenor ori colaboratori externi ai ÎCS „Premier Energy” SRL, referitoare la comportamentele ce se pretinde a fi neregulamentare ori fraudulente, fie formulate și comunicate în mod sigur și confidențial, respectând legislația în vigoare, fie cea sistematică, pentru stabilirea tuturor procedurilor necesare, ce ar permite o investigație eficientă ale conduitelor neregulamentare și fraude notificate către ÎCS „Premier Energy” SRL.

Canalul de denunțuri al ÎCS „Premier Energy” SRL 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.

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 a 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.

Auditul intern

Serviciul de audit intern este parte a direcției „Control și audit” și este responsabil de revizuirea continuă și îmbunătățirea sistemului de control intern al întreprinderii, precum și de asigurare a îndeplinirii normativei și a modelelor de control, stabilite cu scopul de a asigura eficiența și efi-

cacitatea operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu, în mod special riscurile operaționale, legale, de corupție și fraudă.

Serviciul de audit intern optează pentru o abordare metodică și riguroasă la 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 lor. „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 guvernare corporativă și este bazată pe cadrul conceptual al Raportului COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), având ca punct de plecare tipologia riscurilor inerente proceselor.

Riscurile operaționale sunt ierarhizate evaluând incidența, importanța relativă și gradul de control ale lor și, în funcție de rezultatele obținute, se aprobă 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 2021 au fost realizate 5 proiecte de audit intern, 2 dintre acestea fiind 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 2021 nu au fost detectate riscuri semnificative relaționate cu fraudă sau corupție.

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 ÎCS „Premier Energy” SRL 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” SRL 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

fax:

022 43 16 76

www.premierenergy.md

E-mail:

comunicare@premierenergy.md

Facebook:

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



www.premierenergy.md