

RAPORT DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ

2024



RAPORT DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ

2024



Premier Energy

Raport de responsabilitate socială 2024

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

www.premiereenergy.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

www.premiereenergy.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

Profil	7
Un nou capitol în istoria ÎCS „Premier Energy” SRL	8
Politici	9
Politica de responsabilitate socială corporativă	10
Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (ESG)	10
Dialogul cu grupurile de interes	11
Angajamente de responsabilitate socială corporativă	14
Exelență în servicii	15
Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor	16
Promovarea eficienței energetice	22
Angajament pentru rezultate	23
Principalii indicatori de performanță	24
Gestiunea riscurilor	28
Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor	30
Dezvoltarea sustenabilă	31
Obiective de mediu	31
Planificarea în domeniul mediului ambiant	32
Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice	34
Integrarea criteriilor de mediu	35
Inițiative și acțiuni	35
Utilizarea eficientă și responsabilă a apei	36
Prevenirea contaminării	36
Interes pentru persoane	38
Formarea profesională a angajaților	41
Securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor	44
Securitatea și sănătate în muncă – obiectiv prioritar	45
Lanț de distribuție responsabil	48
Contribuție continuă la succesul întreprinderii	49
Angajament social	52
Dialog și responsabilitate	53
Eficiență energetică	55
Echipa	56
Promovarea valorilor culturale	57
Integritate și transparență	58
Succesul are la bază integritatea	59

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 treisprezece ani consecutivi publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română.

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 include rezultatele activității furnizorului universal și de ultimă opțiune pentru perioada de raportare de la 1 ianuarie 2024 până la 31 decembrie 2024 și include informații, ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova, unde întreprinderea își desfășoară activitățile.

Raportul a fost întocmit în conformitate cu legislația Republicii Moldova, incluzând:

- Legea nr. 174 cu privire la energetică din 21.09.2017;
- Legea cu privire la energia electrică nr. 107 din 27.05.2016;
- Legea contabilității și raportării financiare nr. 287 din 15.12.2017.

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” SR și politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (ESG).

Limitări

Informația prezentată pentru anul 2024 se referă la activitatea societății ÎCS „Premier Energy” SRL, fiind reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2023. 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 2024 față de anul 2023. 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”, „furnizor universal și de ultimă opțiune” se referă la entitatea ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, ÎCS „Premier Energy” SRL.

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

Glosar

ANRE	Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
Consumator casnic	persoană fizică, care procură energie electrică pentru propriile necesități casnice, cu excepția utilizării acesteia în scopuri comerciale, pentru desfășurarea activității de întreprinzător sau profesionale;
Consumator noncasnic	persoană fizică sau juridică, care utilizează energie electrică în alte scopuri decât pentru necesități casnice;
Contract 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;
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission;
CR	<i>Critically endangered</i> / specii critic periclitate;
CSE	Comisia pentru Situații Excepționale;
EBA Moldova	<i>Asociația Businessului European în RM</i> / European Business Association in Moldova;
Eficiență energetică	set de metode, soluții și investiții, care sunt aplicate în procesul tehnologic pentru reducerea consumurilor de energie cu asigurarea confortului inițial;
Emisii de GES	emisii de gaze cu efect de seră;
EN	endangered/ specii critic periclitate;
EUR	euro, € / moneda oficială a 19 din cele 27 de state membre ale UE;
GES	gaze cu efect de seră;
IFRS	Standardele Internaționale de Raportare Financiară adoptate de 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;
IPO	oferta publică inițială (în engleză <i>initial public offering</i> , IPO) este un termen din domeniul pieței de capital, ce denumește oferta inițială de acțiuni a unei societăți ce urmează să fie cotate la bursă;
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 mijloc, pe partea de sus a acesteia. Pe cea pentru persoanele juridice NLC se indică în stânga facturii, în blocul „Adresa locului de consum”;
Numărul facturii	servește pentru identificarea facturii consumatorului casnic 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. „Numărul facturii” pentru consumatorii casnici se indică în mijloc, pe partea de sus a facturii.
OMS	Organizația Mondială a Sănătății;
Politica de ESG	Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (ESG);

RSC	responsabilitate socială corporativă;
SALEM	sistem automatizat pentru lichidarea excedentului de muncă; aplicație ce permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant;
Simbol variabil	servește pentru identificarea facturii consumatorului non casnic 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” pentru consumatorii noncasnici/persoane juridice se indică în stânga facturii, în blocul „Adresa locului de consum”.
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

Cel mai mare operator privat
al sistemului național de distribuție
a energiei electrice



ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune din Republica Moldova. Întreprinderea deservește peste 955 de mii de locuri de consum în centrul și sudul țării.

Angajată constant în dialog activ, ÎCS „Premier Energy” SRL tinde continuu să presteze clienților săi un serviciu calitativ prin optimizarea proceselor de interacțiune și utilizarea unor canale de comunicare accesibile și diversificate, oferindu-le un răspuns prompt și eficient la orice situație, pentru a le asigura o experiență excelentă.

Întreprinderea implementează tehnologii eficiente ce oferă servicii și soluții noi, îndeplinesc cerințele legale și sunt adaptate la necesitățile consumatorilor pentru confortul și bunăstarea lor.

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.

Un nou capitol în istoria ÎCS „Premier Energy” SRL

Grupul Premier Energy, din care face parte și ÎCS „Premier Energy” SRL, fiind una dintre companiile de infrastructură energetică integrată pe verticală cu cea mai rapidă creștere din Europa de Sud-Est și unul dintre cei mai mari jucători din domeniul energiei regenerabile din România și Republica Moldova, a anunțat la 28 mai 2024 admiterea la tranzacționare a acțiunilor sale la Bursa de Valori București (BVB). Tranzacționarea a demarat sub simbolul „PE”. Conform Bursei de Valori din București, oferta Premier Energy PLC a reprezentat cel mai mare IPO derulat de o companie antreprenorială în ultimii 7 ani.

Grupul Premier Energy a fost înființat în 2012, a intrat pe piața gazelor naturale din România în 2013, iar pe piața energiei electrice din Republica Moldova în 2019. Compania este deținută majoritar de EMMA Capital, care are una dintre cele mai experimentate echipe de investiții din Europa Centrală și de Est și Europa de Sud-Est, cu o creștere puternică și o tradiție în crearea de valoare, precum și un model consacrat de operațiuni în domeniul investițiilor.



POLITICI



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 2024 față de cel anterior sunt descrise în prezentul raport.

Angajamente ale politicii de responsabilitate socială corporativă



Excelența în servicii



Angajamentul pentru rezultate



Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor



Interesul pentru persoane



Lanț de distribuție responsabil



Angajament pentru societate



Securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor



Integritate și transparență

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

Politica cu privire la sustenabilitatea de ESG a întreprinderilor Premier Energy a fost adoptată de către Consiliul de Administrație al Premier Energy PLC, fiind publicată pe data de 25 mar-

tie 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 amprentă 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 ESG, 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.

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 strategii 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

Grupuri de interes/ categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Aționari	1. Raport financiar de activitate 2. Adunarea generală a acționarilor	1. Anual 2. Anual
Angajați	1. Audiență directă în Direcția Resurse / administrația companiei 2. Comisia locală a Codului etic 3. Revista internă „Energia noastră” 4. Mesaje interne prin e-mail 5. Afișe 6. Întuniri cu administrația 7. Comunicate interne 8. Sărbători/evenimente corporative 9. Proiecte sociale interne 10. Concursuri interne	1. Permanent 2. Permanent 3. Semestrial 4. Permanent 5. Permanent 6. Permanent 7. Permanent 8. Anual 9. Permanent 10. Semestrial
Autorități publice centrale și locale: Guvern, ANRE, primării alte entități de profil	1. Pagina web 2. Întuniri 3. Ședințe publice 4. Evenimente publice 5. Scrisori/demersuri 6. Telefon 7. E-mail	Permanent

Grupuri de interes/ categorii	Canale de comunicare	Periodicitate
Consumatori	1. Pagina web 2. Oficiul comercial 3. Factura 4. OT 24 de ore 5. Audiențe personale 6. E-mail 7. Scrisori 8. Telefon 9. SMS-uri 10. Fluturași promoționali 11. Facebook 12. Telegram 13. Mass-media	1. Permanent 2. Lunar 3. Permanent 4. Permanent 5. Permanent 6. Permanent 7. Permanent 8. Permanent 9. Permanent 10. Permanent 11. Permanent 12. Permanent 13. Permanent
Furnizori	1. Pagina web 2. Audiență directă în Direcția Achiziții 3. Scrisori 4. Concursuri de achiziție a serviciilor sau bunurilor 5. Telefon 6. E-mail 7. SMS-uri 8. Afișe 9. Întâlniri cu administrația 10. Comunicate 11. Evenimente publice 12. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 13. Factura	Permanent
Bănci: BNM, bănci comerciale	1. Pagina web 2. Întâlniri cu administrația 3. Scrisori 4. Telefon 5. Email	Permanent
Bursa de Valori București	1. Raport financiar 2. Raport de Responsabilitate socială corporativă	Permanent
Societatea: ONG- uri, asociații, comunități locale	1. Pagina web 2. Întâlniri cu administrația 3. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 4. Scrisori 5. Telefon 6. E-mail 7. Afișe 8. Comunicate 9. Evenimente publice 10. Fluturași promoționali 11. Facebook 12. Telegram 13. Mass-media	Permanent

Grupuri de interes/ categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Mass-media	1. Pagina web 2. Comunicate de presă 3. Conferințe de presă 4. Evenimente publice 5. Întâlniri cu administrația 6. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 7. Scrisori 8. E-mail 9. Afișe 10. Fluturași promoționali 11. Facebook 12. Telegram	Permanent

Acțiuni de dialog cu grupurile de interes

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

- acțiuni de consultare reciprocă

Având un caracter bidirecțional, în cadrul acestora întreprinderea și grupurile de interes interacționează continuu pentru asigurarea unui schimb de informație transparent în scopul îmbunătățirii și ajustării proceselor companiei. ÎCS „Premier Energy” SRL apreciază importanța lor în scopul elaborării și publicării Raportului de responsabilitate socială corporativă a furnizorului 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.





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.



**Dă
energii
casei tale
ca tu să pui
lumea în
mișcare**



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.

Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor

ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune din Republica Moldova și depune constant eforturi pentru a sprijini consumatorii de energie electrică, oferindu-le servicii de calitate și îmbunătățind procesele de interacțiune prin utilizarea diverselor canale de comunicare. Întreprinderea deservește peste 955 de mii de locuri de consum în centrul și sudul țării, iar clientul este în centrul activităților ÎCS „Premier Energy” SRL, iar îmbunătățirea continuă a calității serviciilor destinate consumatorilor reprezintă o prioritate constantă. Compania se implică activ într-un dialog continuu cu clienții săi, având ca scop oferirea unor răspunsuri rapide și eficiente, prin furnizarea unor servicii de înaltă calitate și o experiență excepțională. Pe lângă respectarea cerințelor legale, serviciile oferite sunt atent adaptate nevoilor clienților și respectă angajamentele asumate voluntar de companie, pentru a asigura confortul și satisfacția acestora.

EU Moldova Investment Forum

La 16 septembrie 2024 la Chișinău s-a desfășurat evenimentul „EU Moldova Investment Forum” organizat de European Business Association Moldova în parteneriat cu UE, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării și Agenția de Investiții din Moldova în cadrul Agendei Moldova Business Week.

Acest eveniment important, susținut de ÎCS „Premier Energy Distribution” SA, a avut ca scop prezentarea stadiului actual al progresele legislative recente în domeniul energiei regenerabile și al sectorului energetic, precum și perspectivele investitorilor care au investit deja în Moldova.

Cel de-al III panel al evenimentului a fost dedicat domeniului regenerabilelor și economiei sustenabile, la care au participat oficiali de rang înalt și investitori internaționali, care au împărtășit experiența și cele mai bune practici în domeniul economiei circulare din statele membre ale UE.

Participant la eveniment, domnul Peter Stohr, CFO al Premier Energy Group, a împărtășit experiența internațională a Grupului, a vorbit despre importanța modernizării sistemului de distribuție și perspectivele dezvoltării proiectelor de energie regenerabilă.

Numărul total de locuri de consum, NLC

Categorii de consumatori, NLC	2024	2023
Consumatori casnici	886 449	879 584
Consumatori non-casnici	69 159	68 086
Total NLC	955 608	947 670

**la 31 decembrie a fiecărui an*

Numărul locurilor de consum pe categorii de consumatori, NLC

Categorii de consumatori, NLC	2024	2023
Consumatori casnici	886 449	879 584
Consumatori non-casnici	69 159	68.086
Organizații comerciale	39 551	39 227
Organizații industriale	4 823	4 488
Organizații agricole	3 546	3 461
Organizații bugetare locale	9 717	9 460
Organizații bugetare de stat	2 292	2 256
Clienți mari	6 842	6 833
Altele	2 388	2 361
Total NLC	955 608	947 670

Obiective pentru anii 2024 și 2025

Obiective propuse pentru 2024		Obiective propuse pentru 2025
Mentținerea calității în deservirea clienților la oficiul telefonic	■	Mentținerea calității în deservirea clienților la oficiul telefonic
Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor	■	Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor
Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100 000 de clienți	■	Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100 000 de clienți
Mentținerea indicatorului de calitate în atenția clienților în OC pe baza de chestionar	■	Mentținerea indicatorului de calitate în atenția clienților în OC pe baza de chestionar
Mentținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților pe bază de chestionar	■	Mentținerea indicatorului de satisfacție globală al clienților pe bază de chestionar

Legendă: ■ *Îndeplinit* ■ *Parțial îndeplinit* ■ *Neîndeplinit*

ÎCS „Premier Energy” SRL depune eforturi pentru a asigura clienților o experiență excelentă și tinde mereu să le ofere o deservire calitativă prin optimizarea proceselor de interacțiune și utilizarea unei oferte diversificate mai multor canale de comunicare. Sporirea continuă a calității deservirii clienților constituie o prioritate permanentă în activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL și în acest sens au fost întreprinse mai multe acțiuni orientate spre eficientizarea relației client-furnizor pe un fundal de interes reciproc cu accent pe comunicarea interactivă. Această abordare a contribuit la implementarea unor servicii adaptate la necesitățile adecvate

ale clienților pentru confortul și satisfacția lor.

În 2024 întreprinderea a încheiat 8 378 de contracte cu consumatorii casnici noi sau cu 27,2 % mai puțin față de anul precedent. La 31 decembrie 2024 încasările au constituit 96,44 % din valoarea totală facturată, fiind cu 1,77 % mai puțin decât în 2023

Din totalul plăților încasate: 46,33 % au fost efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 48.50 % prin oficiile poștale, 3,86 % prin oficiile comerciale ale ÎCS „Premier Energy” SRL și circa 1,31 % prin intermediul platformei <https://pay.premiereenergy.md/>.

Consumatori casnici

93 %

Consumatori non-casnici

7 %

- 57 % Organizații comerciale
- 4 % Altele
- 10 % Clienți mari
- 3 % Organizații bugetare de stat
- 14 % Organizații bugetare locale
- 5 % Organizații agricole
- 7 % Organizații agricole

Completarea bazei de date a furnizorului de energie pentru o comunicare eficientă

Beneficiază

de comunicarea
prin e-mail



Factura pentru energia electrică



Avertismente legate
de eventuale datorii



Răspunsuri la corespondență
și solicitări



Alte informații utile



Pentru a asigura o legătură coerentă cu clienții săi întreprinderea continuă completarea bazei de date cu adrese de e-mail și numere de telefon mobil, comunicate în mod voluntar, ca una dintre cele mai fiabile forme de interacțiune cu clienții

În 2024 ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat campania de informare a consumatorilor săi privind posibilitatea recepționării prin email și sms a facturilor pentru energia electrică, notificări privind expirarea termenului de achitare a facturii, eventuale datorii, precum și alte informații utile. Astfel, au fost realizate următoarele:

- includerea unui mesaj informativ pe facturile de plată ale consumatorilor casnici și non casnici;

- expedierea unui mesaj informativ prin e-mail consumatorilor, a căror număr de telefon mobil lipsea în baza de date a companiei;
- apeluri la consumatorii care au indicat anterior doar un număr de telefon fix;
- promovarea pe canalele de comunicare ale întreprinderii.

Astfel, la 31 decembrie 2024 baza de date a companiei a fost completată cu 44 974 date de contact ale clienților.

Informarea clientului

Informarea regulată a clienților despre activitățile companiei permite livrarea operativă a informațiilor importante către clienți, asigurând în același timp un nivel ridicat de implicare și satisfacție, ceea ce crește loialitatea clienților și face comunicarea confortabilă.

Pe tot parcursul anului, prin intermediul rețelelor de socializare (Facebook, Instagram, Telegram, LinkedIn), compania informează constant clienții despre posibile metode și modalități de plată, încheierea contractelor, contactarea companiei și alte informații utile.

De la începutul lunii martie clienții sunt informați despre „Ora Planetei” prin intermediul facturilor. În luna octombrie a anului 2024 pentru comoditatea clienților, pe pagina web a furnizorului a fost adăugată o secțiune cu informații utile la tema facturării nete.

În noiembrie 2024 pe facturile clienților casnici a fost plasat mesajul referitor la acordarea de către guvern a compensației pentru vulnerabilitate energetică.



În luna decembrie 2024 în cadrul unei campanii comune cu Agenția de Eficiență Energetică consumatorii au fost informați privind măsurile de eficiență energetică pentru reducerea consumului de energie electrică și termică.

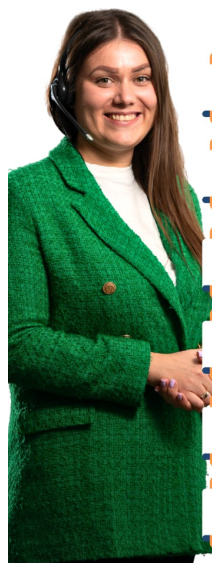
În decembrie, în legătură cu instaurarea stării de urgență în energetică, pe factură a fost plasat un mesaj de reducere a consumului de energie în orele de vârf.

Aplicarea semnăturii electronice la semnarea contractului pentru furnizarea energiei electrice

Procesul de semnare a contractelor pentru furnizarea energiei electrice a fost optimizat prin promovarea și utilizarea activă a semnăturilor electronice la semnarea contractelor și a altor documente. În prezent consumatorii au posibilitatea de a semna electronic contracte atât de la distanță, cât și în oficiul comercial din Chișinău, folosind dispozitivul LCD Signature PAD. Semnarea electronică a contractelor permite reducerea cantității de hârtie utilizată, deoarece permite arhivarea imediată a contractelor doar în format digital.

Accesarea online a serviciilor Premier Energy

Pentru comoditate și economisirea timpului consumatorilor, toate serviciile ÎCS „Premier Energy” SRL sunt disponibile online pe site-ul www.premierenergy.md la rubrica Asistență ▶ Cereri online.



- 1 **Contractare:**
încheierea, reperfectarea și rezilierea contractelor
- 2 **Facturare:**
achitarea facturilor pentru energia electrică și serviciile auxiliare, calcul și recalculul facturilor emise
- 3 **Gestiunea datoriilor**
- 4 **Modificarea datelor clientului și contului**
- 5 **Prețuri reglementate**
- 6 **Prezentarea altor informații legate de activitatea întreprinderii**

Astfel, consumatorii pot solicita **online** oricare serviciu prestat de furnizorul de energie:

- **contractare:** încheierea, prelungirea sau rezilierea contractului, contorizare netă, perfectarea contractelor pentru clienții blocurilor locative, contracte pentru producătorii de energie etc.;
- **facturare:** abonare la serviciul de recepționare a facturii prin email, dezacordul privind calculul indicat în factură, prelungirea termenului de achitare, schimbarea adresei de destinație a facturii etc.
- **plăți:** achitarea facturilor, confirmarea plăților, restituirea încasărilor eronate, transferul încasărilor eronate, compensarea reconectării întârziate etc.;
- **accesarea** „cabinetului personal”;
- **programarea online** a vizitei la oficiul comercial;
- **participarea la sondajele** referitor la evaluarea procesului de deservire a consumatorilor;
- **altele.**

Modalități de plată

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL au 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, ei pot opta pentru achitarea facturilor 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.premierenergy.md

Pentru comoditatea consumatorilor în luna martie a anului 2024 în oficiul comercial din capitală, în zona de autodeservire au fost instalate 2 scanere de citire a bar-codului a facturilor mai performante pentru îmbunătățirea procesului de încasare ceea ce permite deservirea mai calitativă a consumatorului și se micșorează timpul de așteptare.



Cabinetul personal

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL pot opta pentru serviciul „cabinetul personal” în regim on-line, acesta fiind disponibil pentru toți consumatorii care dețin 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, transmiterea automată clientului despre perioada corespunzătoare de transmitere a datelor contorului.



Oficiul telefonic – suport pentru siguranță și comoditate

Oficiul telefonic oferă consumatorilor ÎCS „Premier Energy” SRL posibilitatea informării sau obținerii răspunsurilor cu privire la unele situații prin intermediul răspunsului vocal interactiv (IVR), fără implicarea operatorului, care asigură informații în timp real, de exemplu, înregistrarea datoriei la o adresă concretă (NLC). Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă, în plus clientul în orice moment poate opta să ia legătură directă cu un operator. În 2024 oficiul telefonic al ÎCS „Premier Energy” SRL a înregistrat până la 2 350 de apeluri zilnice sau până la 48 000 de apeluri pe lună, numărul apelurilor înregistrate fiind cu 20 % mai mic în comparație cu anul precedent.

În rezultatul evaluării automate a opiniilor consumatorilor la finalul convorbirilor telefonice, precum și din răspunsurile completate în sondajul de satisfacție de pe pagina web a companiei cu privire la calitatea deservirii de către operatorii oficiului telefonic, nivelul de satisfacție pentru anul 2024 a fost de 90,02 %, indicatorul fiind în creștere cu 9,5 puncte față de anul 2023.

Pentru a îmbunătăți calitatea deservirii clienților în oficiul telefonic au fost întreprinse următoarele acțiuni:

- a fost lansat serviciul de callback pentru a apela înapoi clientul în cazul unui apel pierdut cu un timp de așteptare mai mare de 5 minute;
- analiza motivelor nemulțumirii;
- ascultarea lunară a apelurilor clienților nemulțumiți.

Consultarea datoriei

Clienții pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

- site-ul www.premiereenergy.md serviciul „cabinet personal”;
- prin abonare la serviciul de recepționare a facturii și informații referitoare la datorii prin e-mail;
- prin sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;

- prin telefon la oficiul telefonic, consultând operatorul;
- vizitarea oficiului comercial.

Înregistrarea solicitărilor și reclamațiilor

În 2024 la fiecare 100 000 de clienți au fost înregistrate în medie 499 de reclamații.

Din cele circa 8 662 de petiții recepționate lunar, 7,34 % au fost recepționate prin poștă, 26,58 % au fost prezentate personal, 6,18 % primite prin e-mail, 59,89 % prin completarea formularelor online pe site și 0,01 % prin alte modalități identificate.

Pe site-ul companiei www.premiereenergy.md a fost creată posibilitatea de înregistrare automată a adresărilor consumatorilor, ceea ce a dus la micșorarea timpului de înregistrare a scrisorilor, la fel, a fost îmbunătățită calitatea servirii clienților.

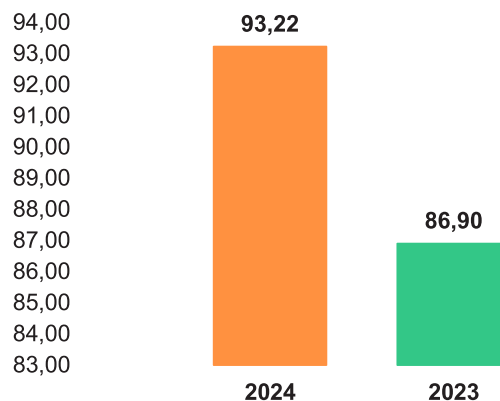
Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

Calitatea serviciilor oferite de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților. Chestionarele completate conturează așteptările clienților, aprecierile lor și indicele de loialitate.

Pentru sfârșitul anului 2024, în conformitate cu rezultatele studiului, consumatorii au apreciat activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL ca fi-

ind una satisfăcătoare în proporție de 93,22 %, ceea ce a indicat o îmbunătățire cu 6,3 % față de anul 2023.

Indicatorul mediu anual al calității serviciilor presate clienților, %



Gradul de satisfacție pentru serviciile prestate, %

Serviciu	2024	2023
Comunicarea cu oficiul telefonic	90,02	80,48
Deservirea în oficiile comerciale	99,44	99,00
Încheierea contractelor în oficiile comerciale	95,78	94,43
Examinarea reclamațiilor	89,55	86,25

Controlul calității servirii clienților se efectuează, de asemenea, prin analiza reclamațiilor clienților recepționate pe hârtie, în format digital, transmise verbal sau înscrise în registrul de reclamații din centrele de deservire.

Indicatorul mediu lunar al calității serviciilor presate clienților, %



Rezultatele studiului pentru anul 2024 au permis să deducem următoarele:

- 89,55 % din clienți au fost satisfăcuți de procesul de examinare a reclamațiilor legate de activitatea întreprinderii, nivelul satisfacției fiind în creștere cu 3,3 % față de 2023;
- în 89,00 % din cazuri reclamația a fost soluționată după prima adresare, ceea ce a condus la o îmbunătățire cu 4,7 % în comparație cu anul precedent;
- 89,59 % a constituit aprecierea calității răspunsurilor la reclamațiile scrise, fiind cu 3,95 % mai înaltă decât în anul 2023.

Gradul de satisfacție cu privire la procesul de soluționare a reclamațiilor, %

Aspecte	2024	2023
Procesul de examinare a reclamațiilor cu privire la activitatea întreprinderii	89,55	86,25
Soluționarea reclamației după prima adresare	89,00	84,29
Aprecierea calității răspunsurilor la reclamațiile scrise	89,59	85,64

În afară de comentarii și observații clienții scriu și referințe apreciative în adresa angajaților întreprinderii. Cu scopul creșterii nivelului de orientare către client chestionarele de pe pagina web al companiei au fost îmbunătățite cu întrebări despre ceea ce clienții ar dori să vadă în viitor pe site-ul nostru.

Promovarea eficienței energetice

ÎCS „Premier Energy” SRL acordă o atenție deosebită utilizării eficiente a energiei electrice, având în vizor atât asigurarea cererii energetice, cât și protecția mediului înconjurător. Compania promovează acest obiectiv nu doar în cadrul activității sale proprii, dar și în relațiile cu furnizorii săi. În anul 2024 ÎCS „Premier Energy” SRL a desfășurat multiple acțiuni de sensibilizare și promovare activă a consumului responsabil de energie și a eficienței energetice, în scopul de a încuraja utilizarea rațională a resurselor și de a contribui la protejarea mediului. Aceste inițiative au fost parte din angajamentul constant al companiei de a sprijini sustenabilitatea și de a educa publicul privind importanța unui consum responsabil de energie.

Să gestionăm eficient consumul resurselor energetice

Pe factura de energie electrică expediată consumatorilor au fost incluse mai multe recomandări utile, în oficiile comerciale au fost puse la dispoziția consumatorilor broșuri informative, iar pe pagina web a companiei există o rubrică special dedicată temei eficienței energetice. De asemenea pe rețeaua de socializare Facebook și canalul Telegram compania a promovat săptămânal diverse recomandări și bune practici în materie de eficiență energetică.

Ora Pământului

În 2024 a avut loc a 17-a ediție a evenimentului internațional „Ora Pământului”. În calitate de furnizor de energie electrică la prețuri reglementate, ÎCS „Premier Energy” SRL continuă implicarea în acest proiect prin derularea anuală, încă din 2009, a unor activități menite să informeze populația și să o motiveze să participe activ. Scopul principal este de a încuraja cât mai multe persoane să adere prin deconectarea luminii sau a aparatelor electrocasnice neesențiale timp de o oră în ziua respectivă.

În anul 2024 compania a continuat să promoveze mesajul „Ora Pământului” prin intermediul canalelor sale de comunicare, îndemnând toți consumatorii să participe la această acțiune simbolică. Astfel, compania a încurajat deconectarea voluntară a aparatelor, corpurilor de iluminat și a instalațiilor consumatoare de energie electrică timp de cel puțin 60 de minute, între orele 20:30 și 21:30 la 23 martie.

De asemenea, pe parcursul lunii martie, facturile consumatorilor casnici și non-casnici au inclus un mesaj tematic legat de acțiunea „Ora Pământului”, contribuind astfel la creșterea gradului de conștientizare și implicare în această inițiativă globală.

ANGAJAMENT PENTRU REZULTATE

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





ANGAJAMENTE:

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

Cadru general la data 31 decembrie 2024

849 835

Consumatori, nr

3 095,8

Vânzări energie, GWh

99,9

Rata încasărilor, %

Principalii indicatori de performanță

În ultimii ani, contextul economic regional, marcat de incertitudini și criza energetică globală, a avut un impact semnificativ asupra activității furnizorului de energie electrică de ultimă opțiune. În fața acestor provocări, ÎCS „Premier Energy” SRL a fost nevoită să-și revizuiască și să-și adapteze rapid planurile, în scopul de a răspunde schimbărilor și a menține continuitatea serviciilor. Totuși, datorită unei gestionări eficiente a resurselor, a unei colaborări strânse cu autoritățile statului, dar și prin implementarea unor măsuri de eficiență energetică, întreprinderea a reușit să depășească aceste dificultăți și să își atingă obiectivele stabilite.

În 2024, furnizorul de energie electrică a contribuit la implementarea și aplicarea cu succes a noului mecanism de facturare netă, o măsură menită să sprijine consumatorii care generează energie electrică prin surse proprii, facilitând astfel un proces de facturare mai echitabil și transparent. În plus, în perioada crizei energetice, compania a acordat o atenție deosebită promovării eficienței energetice, informând constant consumatorii cu privire la practici de economisire a energiei și implementând campanii pentru încurajarea unui consum responsabil.

Tot în acest an, compania și-a concentrat eforturile pe digitalizarea și automatizarea proceselor, având ca scop îmbunătățirea interacțiunii cu clienții și optimizarea serviciilor oferite. Un alt obiectiv important a fost consolidarea bazei

de date a consumatorilor, pentru a le putea furniza servicii personalizate și de înaltă calitate.

În anul 2024 ÎCS „Premier Energy” SRL a înregistrat un profit net de 41,48 milioane de lei.

Volumul vânzărilor de energie a constituit 3 095,7 GWh, în creștere cu 225 GWh față de anul precedent.

Veniturile din vânzări au constituit 7 678,88 milioane de lei, în creștere cu 4,0 % față de 2023. Creșterea se datorează în mare parte volumului mai mare de energie consumat. Prețul mediu anual de furnizare a energiei electrice în 2024 a constituit 2,20 lei / KWh față de 2,84 Lei / kWh în 2023.

Suma impozitelor și taxelor achitate în bugetul de stat de către ÎCS „Premier Energy” SRL în anul 2024 a constituit 66 369 564 de lei.

Pe parcursul anului 2024 investițiile transferate în exploatare 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 deservire în corespundere cu exigențele legale și a necesităților consumatorilor finali.

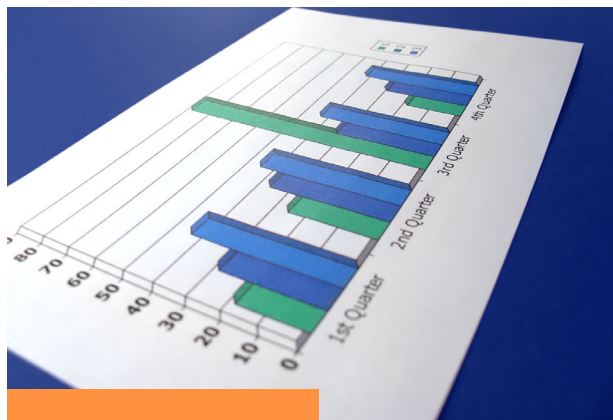
Valoarea investițiilor furnizorului de energie transferate în exploatare în anul 2024 a constituit 320 de mii de lei.

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

Indicatori	2024	2023	2024/2023
Venituri din vânzări, <i>mln. lei</i>	7 678,88	7 386,17	292,7
			4,0 %
Costul vânzărilor, <i>mln. lei</i>	-7 609,20	-7 399,32	-209,9
			2,8 %
Profitul brut, <i>mln. lei</i>	69,68	-13,15	82,8
			-629,9 %
Alte venituri din activitatea operațională, <i>mln. lei</i>	25,83	38,48	-12,7
			-32,9 %
Cheltuieli de distribuire, <i>mln. lei</i>	-4,74	-6,44	1,7
			-26,4 %
Cheltuieli administrative, <i>mln. lei</i>	-43,27	-44,84	1,6
			-3,5 %
Alte cheltuieli din activitatea operațională, <i>mln. lei</i>	-18,09	-14,61	-3,5
			23,8 %
Rezultatul din activitatea operațională, <i>mln. lei</i>	29,41	-40,56	70,0
			-172,5 %
Rezultatul din alte activități, <i>mln. lei</i>	12,06	-54,27	66,3
			-122,2 %
Profit până la impozitare, <i>mln. lei</i>	41,48	-94,83	136,3
			-143,7 %
Cheltuieli privind impozitul pe venit, <i>mln. lei</i>	0,00	-77,53	77,5
			-100,0 %
Profit net, <i>mln. lei</i>	41,48	-172,36	213,8
			-124,1 %
Marja rezultatului veniturilor din vânzări, <i>mln. lei</i>	1 %	0 %	1 %
			-609,7 %
Marja rezultatului din activitatea operațională, %	0 %	-1 %	1 %
			-169,8 %
Marja rezultatului net al perioadei de gestiune, %	1 %	-2 %	3 %
			-123,1 %
Valoare medie a activelor, <i>mln. lei</i>	998,14	1 423,14	-425,0
			-29,9 %
Valoare medie a capitalului propriu, <i>mln. lei</i>	59,20	255,19	-196,0
			-76,8 %
Rentabilitatea activelor, %	4 %	-7 %	11 %
			-162,4 %
Rentabilitatea capitalului propriu, %	70 %	-68 %	138 %
			-203,7 %

Indicatori de performanță relevanți pentru activitatea entității

	2024	2023	2024/2023
Locuri de consum, NLC	955 608	947 670	7 938 0,8 %
Datoria comercială restantă 2-12, %	0,19	0,13	0,06 50,4 %
Datoria comercială restantă 6-60, %	0,06	0,05	0,01 16,3 %
Rata de încasare, %	99,91	98,21	1,70 1,7 %



Numărul locurilor de consum deservite la finele anului 2024 a fost de 955 608 față de 947 607 înregistrate în aceeași perioadă a anului 2023. Pe parcursul anului au fost semnate și actualizate 11 086 de contracte cu consumatorii casnici și 826 de contracte cu consumatori non-casnici, iar rata încasărilor la 31 decembrie 2024 a constituit 99,91 % din valoarea totală facturată.

Structura procurărilor de energie electrică

ÎCS „Premier Energy” SRL activează pe piața cu amănuntul de energie electrică în calitate de furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune de energie electrică. Conform legislației în vigoare, în scopul asigurării cu energie electrică a necesităților consumatorilor finali cu care se află în relații contractuale, ÎCS „Premier Energy” SRL procură energie electrică pe piața angro prin semnarea contractelor bilaterale cu furnizori și producători de energie electrică. Prin semnarea contractelor respective se urmărește asigurarea continuității furnizării energiei electrice la parametri de calitate stabiliți, drept reper pentru atingerea acestui scop servind respectarea exigențelor legale și a principiului eficienței maxime cu cheltuieli minime. În

acel scop Premier Energy organizează periodic licitații de procurare a energiei, acestea fiind desfășurate în conformitate cu reglementările în vigoare. Pe lângă procurarea energiei electrice în baza contractelor bilaterale, furnizorii care activează pe piața cu amănuntul a energiei electrice au obligația legală de a procura de la furnizorul central energia electrică produsă de centralele electrice de termoficare urbane și de centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie. Adicional, ÎCS „Premier Energy” SRL negociază și semnează contracte bilaterale cu unii producători de energie din surse regenerabile, care nu dețin statutul de producător eligibil. Și nu în ultimul rând, ÎCS „Premier Energy” SRL are obligația de a procura energia electrică livrată în rețea de către consumatorii beneficiari ai mecanismelor de contorizare și facturare netă, în limitele prevederilor legale în acest sens.



Pentru anul 2024, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 1059 din 21.12.2023, SA „Energocom” i s-a impus obligația de serviciu public în vederea asigurării securității aprovizionării cu energie electrică a furnizorilor serviciului universal, de ultimă opțiune și operatorilor de sistem. În

cele din urmă, pentru asigurarea cu energie electrică a necesităților consumatorilor finali, ÎCS „Premier Energy” SRL a procurat în anul 2024 o cantitate totală de energie electrică de 3 084 830 mii de kWh, inclusiv:

Furnizor/Producător	Cantitate, mii kWh	Pondere, %
Furnizor Central (Energocom)	637 242	20,7
Producători neeligibili din surse regenerabile	48 999	1,6
Beneficiari ai mecanismului de contorizare și facturare netă	14 672	0,5
Energocom	2 376 168	76,9
OPCOM (România)	277 668	9
Молдавская ГРЭС	2 006 394	65
ML Energy Group	10 013	0,3
Ukrhydroenergo (Ucraina)	22 768	0,7
Energatom (Ucraina)	3 044	0,1
Nuclearelectrica (România)	31 174	1
Hidroelectrică (România)	25 108	0,8
Dezechilibre negative și pozitive	7 748	0,3
Total	3 084 830	100

Noile prețuri reglementate pentru serviciile de furnizare a energiei electrice

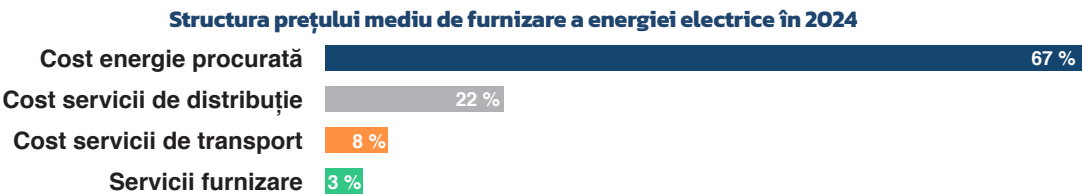
Întreprinderea ÎCS „Premier Energy” SRL prestează servicii de furnizare a energiei electrice la prețuri reglementate, în calitate de furnizor al serviciului universal și furnizor de ultimă opțiune. Însuși obligația de serviciu public privind prestarea serviciului universal și furnizarea de ultimă opțiune în limitele teritoriului autorizat prin licență a fost impusă de către ANRE prin Hotărârea nr.11/2018, pentru o perioadă de până la 08.07.2026. Astfel, în contextul obligațiilor de serviciu public, ÎCS „Premier Energy” SRL aplică prețuri reglementate în raport cu consumatorii finali, 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”, aprobată de ANRE prin Hotărârea nr. 65/2018. După aprobare de către ANRE, prețurile reglementa-

te intră în vigoare din data aprobării/publicării în Monitorul Oficial/dată specificată în Hotărârea de aprobare.

În anul 2024 a continuat tendința din anul 2023 de stabilizare a prețurilor de procurare a energiei electrice și, corespunzător, a prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice. În perioada 01.01 - 20.03.2024 energia electrică a fost furnizată consumatorilor la prețurile aprobate de ANRE în anul 2023 prin Hotărârea nr.676/2023. Totodată, ÎCS „Premier Energy” SRL, prin scrisoarea nr.0503/016590-20240126, a expediat la ANRE solicitarea de ajustare a prețurilor reglementate de furnizare. Pe data de 19.03.2024, după parcurgerea etapelor de consultări publice, ANRE a aprobat prin Hotărârea nr.170/2024 noi prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice, care au intrat în vigoare pe data 21.03.2024, odată cu publicarea acestora în Monitorul Oficial. De menționat, că ANRE a aprobat în premieră,

prin Hotărârea nr.170/2024, prețuri separate pentru furnizarea energiei electrice la serviciul universal și pentru furnizarea de ultima opțiune, ultimele fiind mai mari cu 20 % în raport cu

cele de la serviciul universal, conform prevederilor articolului IX, alin.(2) din Legea nr.414 din 22.12.2023.



Prețurile reglementate, aprobate și aplicate în anul 2024

Nivelul tensiunii	Hotărârea nr.170 din 19.03.2024, bani/kWh	Hotărârea nr.676 din 10.11.2023, bani/kWh
Serviciul universal		
La punctele de intrare în rețelele de transport	147	149
La punctele de ieșire din rețelele de transport	166	169
Instalațiile racordate la rețelele de distribuție de		
▶ tensiune înaltă	168	171
▶ tensiune medie	187	190
▶ tensiune joasă	234	239
Furnizarea de ultima opțiune		
La punctele de intrare în rețelele de transport	176	—*
La punctele de ieșire din rețelele de transport	199	—
Instalațiile racordate la rețelele de distribuție de		
▶ tensiune înaltă	202	—
▶ tensiune medie	224	—
▶ tensiune joasă	281	—

În premieră, prin Hotărârea Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 170 din 19.03.2024, au fost aprobate prețurile reglementate diferențiate în funcție de serviciul public (serviciu universal și furnizare de ultimă opțiune).

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. De asemenea, accentul este pus pe riscurile cu o probabilitate ridicată de apariție, precum și pe acele oportunități asupra cărora se poate interveni realist, în vederea îmbunătățirii performanței. Nu toate riscurile și oportunitățile identificate impun adoptarea unor acțiuni. Întreprinderea poate decide, în mod



justificat și în cunoștință de cauză, să accepte anumite riscuri fără a interveni, limitându-se la identificarea și evaluarea acestora.

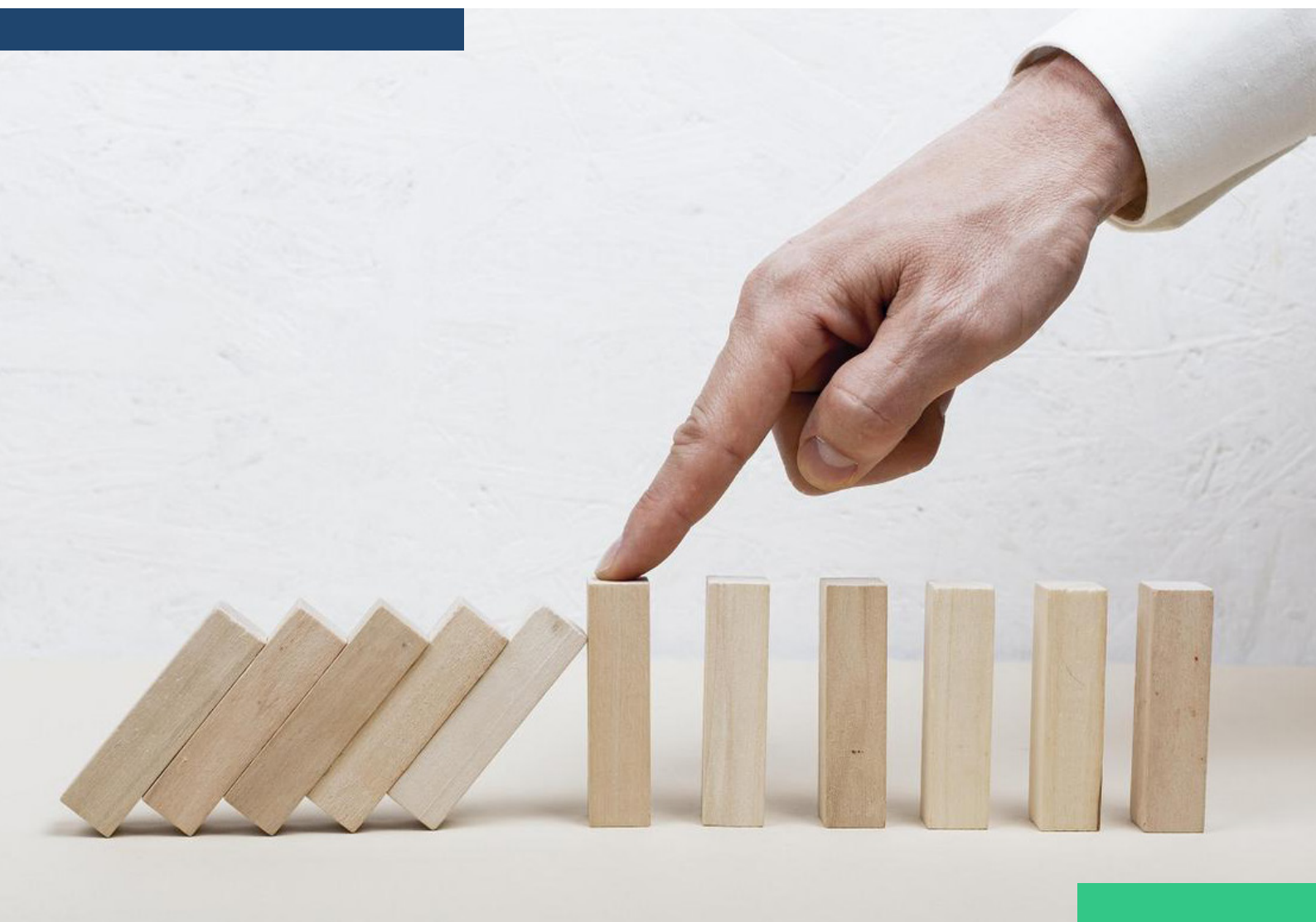
Gestiunea riscurilor și oportunităților, în tot ansamblul sistemelor de management și ale proceselor întreprinderii, joacă un rol important pentru a ajuta la:

- 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 clienților.

Modelul aplicat de ÎCS „Premier Energy” SRL presupune gestiunea riscurilor și oportunităților prin definirea unor proiecte considerate critice pentru întreprindere. Progresul fiecărui proiect este monitorizat periodic, iar administratorul întreprinderii este informat în mod corespunzător.

	2024	2023
Proiecte în curs	4	7

ÎCS „Premier Energy” SRL așteaptă din partea tuturor angajaților un grad ridicat de responsabilitate în identificarea riscurilor și oportunităților, încurajând o cultură proactivă orientată spre îmbunătățire continuă.



PROTECȚIA MEDIULUI ÎNCONJURĂTOR ȘI GESTIONAREA RESPONSABILĂ A RESURSELOR

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





ANGAJAMENTE:

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

Dezvoltarea sustenabilă

Obiectivele anului 2024

ÎCS „Premier Energy” SRL s-a angajat în documentul „Politica de responsabilitate socială corporativă” să răspundă necesităților energetice ale clienților săi într-un mod responsabil, prin derularea unor activități sigure, care au un impact redus asupra mediului și îi permit să mențină relații de încredere cu toate părțile interesate de activitățile sale. În scopul satisfacerii cerințelor clienților și îndeplinirii reglementărilor legale, întreprinderea acordă o atenție sporită protecției mediului și utilizării raționale a resurselor naturale la executarea tuturor operațiunilor sale.

De asemenea, pentru a asigura o gestionare eficientă a impactului asupra mediului, a fost implementat și certificat un sistem de management de mediu, conform cerințelor ISO 14001:2015. În plus, sunt realizate periodic audituri interne și externe pentru identificarea măsurilor preventive și pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

În aprilie 2024 a avut loc auditul extern de supraveghere, iar în septembrie - auditul intern. Nu au fost identificate riscuri referitoare la conformitatea cu cerințele, iar în concluziile auditului au fost incluse posibilități de îmbunătățire.

Obiective de mediu

Obiective pentru anii 2024 și 2025

Obiective propuse pentru 2024		Obiective propuse pentru 2025
Reducerea consumului de apa per angajat cu 9,5 % față de 2023	■	Menținerea consumului de apă per angajat la nivelul real închis în 2024
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,03 % față de 2023	■	Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 1,26 % față de 2024
Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 0,8 % față de 2023	■	Menținerea consumului de hârtie per angajat la nivelul real închis în 2024
Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale	■	Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale
Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern	■	Conștientizarea și instruirea personalului propriu în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2025
	■	Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern

Legendă: ■ Îndeplinit ■ Parțial îndeplinit ■ Neîndeplinit

Planificarea în domeniul mediului ambiant

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului se realizează în conformitate cu cerințele politicii de responsabilitate socială corporativă și cu strategia generală a întreprinderii. Modelul de management de mediu urmează standardul internațional ISO 14001 și reprezintă o componentă esențială a siste-

mului de management integrat pentru calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională. De asemenea, planificarea de mediu este inclusă în „Planul de calitate, mediu și sănătate și securitate ocupațională”, care detaliază strategiile și acțiunile necesare, stabilind orientările principale pentru întreprindere.

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

Promovarea implementării culturii orientate spre prevenirea și promovarea sănătății	Orientarea gestionării spre crearea valorii	Asigurarea îndeplinirii cerințelor legale
Minimizarea accidentelor de muncă	Plan calitate, mediu, sănătate și securitate	Integrarea criteriilor de calitate, mediu și securitate în procesele afacerii
Contribuirea la atenuarea schimbărilor climatice		Îmbunătățirea relației cu clientul, mediul și părțile interesate
Asigurarea dezvoltării durabile a resurselor și ecosistemelor		Prevenirea riscurilor industriale, de mediu și laborale
	Îmbunătățirea eficienței operative	

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. Pentru anul 2024 au fost stabilite 5 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabel.

Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

Gestionarea deșeurilor trebuie îmbunătățită și adaptată pentru a sprijini dezvoltarea sustenabilității, având ca scop protejarea, păstrarea și îmbunătățirea calității mediului, promovarea sănătății umane, utilizarea eficientă și rațională a resurselor naturale, susținerea principiilor

economiei circulare, crearea de noi oportunități economice și contribuirea la competitivitatea pe termen lung. Obiectivul principal al întreprinderii este stabilirea unui echilibru între activitatea și dezvoltarea sa industrială și protecția mediului, prin asumarea responsabilității de a identifica deșeurile generate, a le colecta selectiv, a le recicla și a gestiona depozitarea acestora în locații adecvate.

Acțiunile de educare și conștientizare în domeniul mediului ambiant au avut ca scop sensibilizarea angajaților întreprinderii, precum și a altor părți interesate în acest sens, în special, clienți și copii. În 2024 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.

În luna decembrie a anului 2024 în cadrul unei campanii comune cu Agenția de Eficiență Energetică consumatorii au fost informați privind măsurile de eficiență energetică pentru reducerea consumului de energie electrică și termică. În aceeași lună a fost distribuit un mesaj pentru toți consumatorii de energie electrică referitor la importanța reducerii consumului de energie în orele de vârf.



Mediu ambiant

În vederea respectării angajamentului asumat față de mediul ambiant au fost asigurate instruirii pentru conștientizarea impactului activității ÎCS „Premier Energy” SRL asupra mediului, pentru prevenirea poluării, pentru promovarea sustenabilității și conformarea cu noile prevederi legislative în materie de mediu.

În 2024 un angajat a participat la cursul extern „Responsabil pentru gestionarea deșeurilor”, care a tratat gestionarea deșeurilor în conformitate cu cerințele legale în vigoare, oferind o abordare practică și detaliind aspectele zilnice ale acestei activități.

Cerințe legale

ÎCS „Premier Energy” SRL monitorizează continuu 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.

Instrumente privind monitorizarea cerințelor legale

Instrumentele și metodologiile joacă un rol important în activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL. În 2024 întreprinderea a dispus de mai multe instrumente pentru managementul de mediu. De exemplu, a continuat să fie folosită aplicația SALEM, care permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant. În total, aplicația SALEM înregistrează **55 de legi/norme/permise cu 124 de cerințe de mediu de nivel local**.

Periodic, în dependență de modificările apărute în legislația națională, prin intermediul buletinelor informative, personalul a fost informat despre ultimele noutăți și schimbări în domeniul legislativ. În conformitate cu raportul de evaluare al cerințelor legale de mediu pentru anul 2024, întreprinderea s-a conformat tuturor cerințelor legale în vigoare.

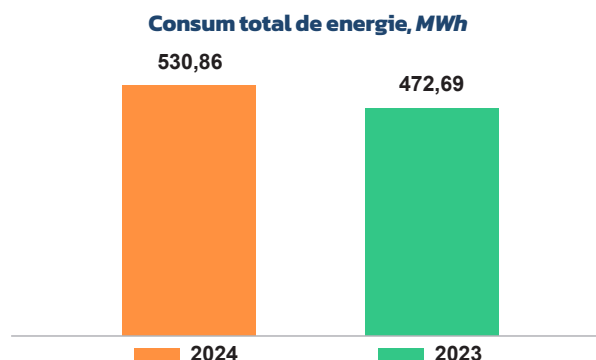
Consumul de energie în cadrul organizației

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.

În 2024 consumul total de energie în cadrul întreprinderilor a înregistrat o majorare față de anul 2023 cu 58,18 MWh. Cauza acestor majorări s-a datorat temperaturilor relativ scăzute în perioada rece a anului și folosirea mai frecventă a transportului în activitatea întreprinderii.

Datele despre consumul de energie au fost obținute prin intermediul facturilor emise sau a 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.

Trebuie remarcat faptul că pe parcursul anului angajații au fost informați periodic cu privire la importanța economisirii resurselor naturale. Au mai fost efectuate verificări periodice, după orele de lucru și în zile de odihnă, dacă angajații au avut grijă să deconecteze la plecare receptoarele electrice, funcționarea cărora nu era necesară în absența lor, de exemplu, iluminarea încăperilor și a calculatoarelor, climatizoarele și încălzitoarele electrice.



Surse fixe și mobile	2024	2023
Consumul de combustibil din țiței și produse petroliere	70,33	60,14
Consumul de combustibil din gaze naturale	130,73	120,26
Consumul de energie electrică achiziționată, căldură, abur și răcire	329,81	292,29
Consum total de energie	530,86	472,69

Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice

Emisii în atmosferă

Întreprinderea ÎCS „Premier Energy” SRL este preocupată de problema privind schimbările climatice și în acest sens și-a propus mai multe 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 politicile sale. Angajamentul privind utilizarea eficientă a energiei nu este doar un angajament intern, acesta este promovat intens și în rândul antreprenorilor și furnizorilor săi.

În anul 2024 a fost schimbată metodologia de calcul a emisiilor în conformitate cu IFRS (Standardele Internaționale de Raportare Financiară adoptate de UE).

În anul 2024, întreprinderea a realizat prima inventariere completă a emisiilor de gaze cu efect de sera (GES), care au inclus emisiile din domeniul de aplicare 1, domeniul de aplicare 2 și domeniul de aplicare material 3, cu emisii calculate de la 1 ianuarie 2024 până la 31 decembrie 2024. Procesul de identificare a impactului emisiilor de GES a inclus:

- **Domeniul de aplicare 1: Emisiile directe, care acoperă:** arderea combustibilului de

la parcul auto propriu, consumul de gaze pentru birourile proprii.

- **Domeniul de aplicare 2: Emisii indirecte, inclusiv:** achiziționarea de energie electrică pentru birourile și clădirile operaționale deținute; emisiile flotei de autovehicule electrice deținute.
- **Domeniul de aplicare 3:** Alte emisii indirecte, criteriu introdus pentru prima dată în anul 2024, au inclus: activități legate de combustibil și energie (în special emisiile provenite de la energia electrică vândută clienților care nu a fost generată de întreprindere), precum și emisiile WTT legate de emisiile din domeniul de aplicare 1; utilizarea produselor vândute.

Datele au fost colectate din sistemele operaționale interne, din registrele de consum ale instalațiilor, din rapoartele de reglementare ANRE și din facturile pentru consumul de combustibil/ electricitate. În cazul în care nu au fost posibil de identificat date reale, au fost efectuate estimări, folosind ipoteze conservatoare și standardizate și, ca atare, acestea au fost reflectate în mod corespunzător.

Emisiile de gaze cu efect de sera, tCO₂eq

	2024	2023*
Emisii de gaze cu efect de seră din domeniul de aplicare 1	87,07	—
Emisii de gaze cu efect de seră din domeniul de aplicare 2	0,00	—
Emisii semnificative de gaze cu efect de seră din domeniul de aplicare 3	1 515 656,60	—
Total emisii de gaze cu efect de seră	1 515 743,67	—

*Din motivul aprobării în 2024 a unei metodologii noi de abordare în cadrul grupului Premier Energy LTD a calculării emisiilor de CO₂, în această ediție a raportului lipsesc calcule pentru anul 2023.

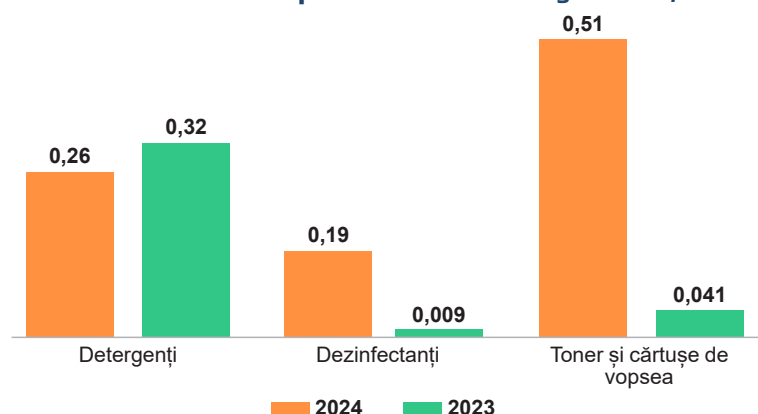
Integrarea criteriilor de mediu

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 au fost procurate atât de la furnizorii externi, care activau 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, tone



Inițiative și acțiuni

Plantăm pădurea Premier Energy

Circa 40 de angajați au participat în toamna anului 2024 la acțiunea de plantare a copacilor, prin care întreprinderile Premier Energy în Moldova s-au aliniat campaniei naționale de înverzire a plaiului.

Aceasta este o acțiune benevolă, prin care an de an echipele dau contur visului de a planta o pădure pentru țară. De data aceasta ajutorul lor a fost așteptat în localitatea Mereni din ocolul silvic Vadul lui Vodă, unde pe un teren de 1,7 hectare au fost plantați circa 7 500 de puiți de salcâm, care, cu siguranță, vor îmbogăți fondul forestier al Moldovei.

Acțiunile de educație și conștientizare în domeniul mediului ambiant au ca scop sensibilizarea angajaților întreprinderii, precum și a altor părți interesate în acest sens, în special, clienții și copii. În 2024 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.



Utilizarea eficientă și responsabilă a apei

Consumul de apă în cadrul întreprinderii

Pentru ÎCS „Premier Energy” SRL apa este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu, motiv pentru care acesta a fost inclus în politica de responsabilitate social corporativă ca un aspect separat al angajamentului de protecție a mediului înconjurător. Managementul apei în cadrul ÎCS „Premier Energy” SRL se bazează mai presus de toate pe utilizarea responsabilă a acesteia, fiind cunoscut faptul că Republica Moldova este o țară cu resurse reduse de apă.

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

Datorită acțiunilor educative și conștientizării privind importanța reducerii asumate a consumului de apă, precum și datorită renovării infrastructurii existente și înlocuirii echipamentelor vechi cu unele noi, mai eficiente, în ultimii ani s-a înregis-

trat o scădere a volumului de apă consumat în clădirile închiriate de întreprindere. Datele referitoare la consumul de apă în 2024 au fost preluate din facturile primite de la furnizorii de apă, pe baza contractelor de prestare a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare, și din calculele pentru personalul localizat în clădirile închiriate. Volumul de apă raportat a fost de 916,00 m³ proveniți din rețeaua de distribuție. Deversarea apei uzate în rețeaua publică de canalizare a fost efectuată conform unui plan stabilit și a fost gestionată în baza contractelor cu întreprinderile autorizate pentru acest tip de servicii.



Consum de apă și modul de deversare, m³

		2024	2023
Consumul de apă pe surse	Consumul de apă în edificii	916,00	846,00
	Consumul total de apă	916,00	846,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată pe calitate și destinație	Apă vărsată în rețeaua publică	916,00	846,00
	Apă vărsată în fosa septică	0,00	0,00
	Volumul total vărsat	916,00	846,00

Prevenirea contaminării

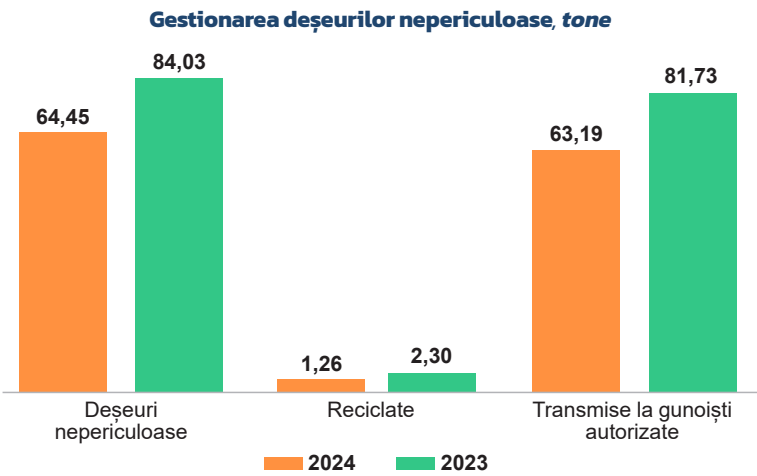
Gestionarea deșeurilor

Datorită sistemului de management de mediu ISO 14001:2015 întreprinderea ÎCS „Premier Energy” SRL dispune de proceduri de control și gestiune a deșeurilor acumulate în urma activității, acestea definind clar modul de separare, stocare și control asupra deșeurilor. În 2024 pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea a acționat în conformitate cu procedurile stabilite. Acest fapt i-a permis controlul adecvat asupra acestui aspect

prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, controlul și gestionarea deșeurilor. Reciclarea prin intermediul administratorilor autorizați sau valorificarea energetică a deșeurilor acumulate a fost preferată depozitării acestora la gunoștile autorizate.

Au fost gestionate deșeuri nepericuloase cum ar fi cele de hârtie și carton, echipament electric și electronic, polisterol spumant și deșeuri menajare. O comisie de inventariere a organizat procesul de selectare a documentelor cu ter-

men de păstrare expirat, pentru nimicirea lor. În conformitate cu procesele verbale, în luna mai 2024 au fost predate la nimicire mai multe tipuri de documente în format pe hârtie: petiții ale consumătorilor, contracte de furnizare a energiei electrice reziliate, corespondența returnată de la destinatar din varii motive, documente cu caracter personal expirate etc.

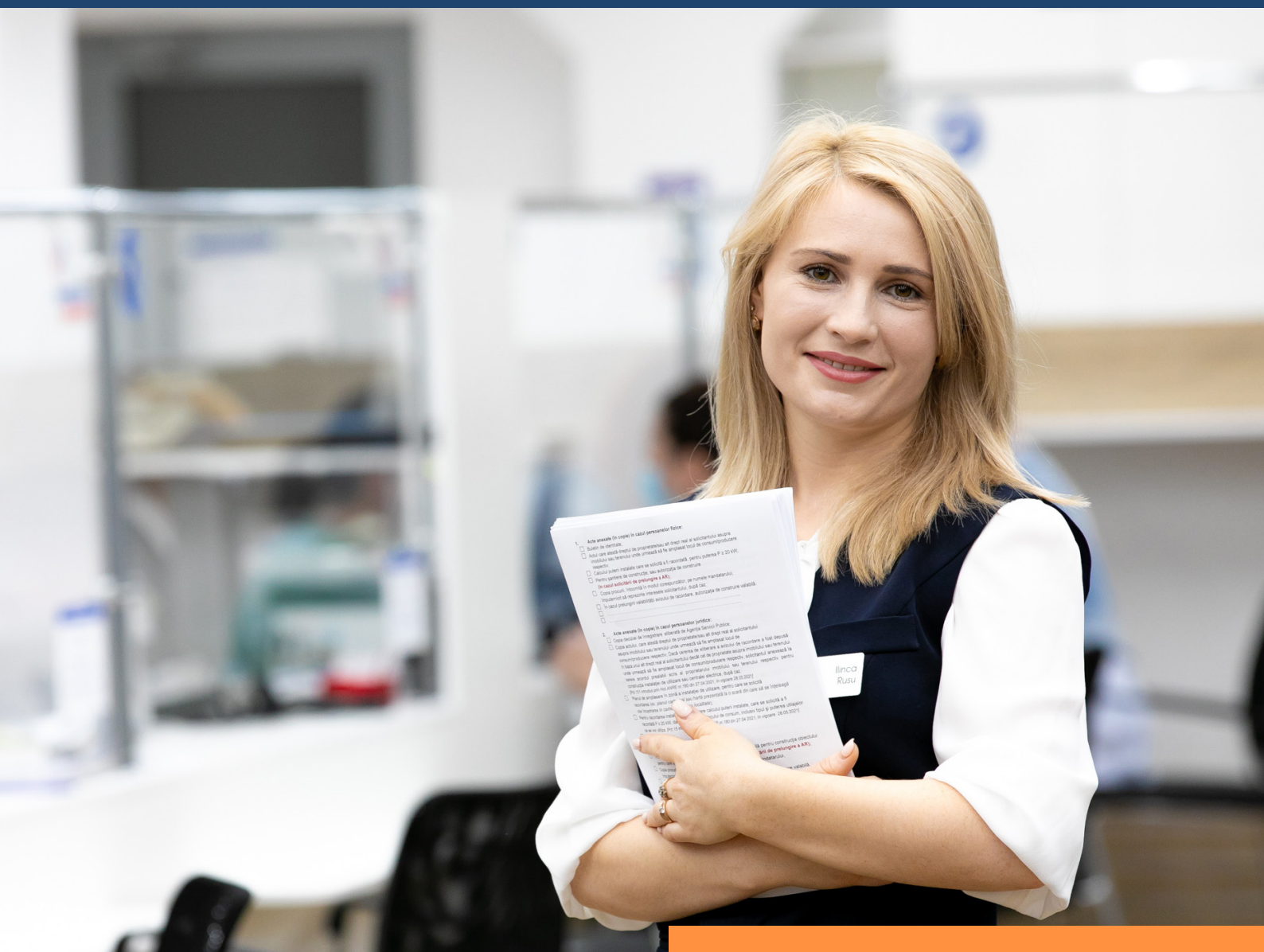


Gestionarea deșeurilor periculoase și nepericuloase, tone			
Total deșeuri gestionate, conform tipului și metodei de tratare, tone		2024	2023
Deșeuri nepericuloase:		64,45	84,03
■	reciclate;	1,26	2,29
■	valorificate energetic;	0,00	0,00
■	transmise la gunoiști autorizate;	63,19	81,73
■	deșeuri nepericuloase în stoc.	0,00	0,00
Deșeuri periculoase:		0,00	0,01
■	reciclate;	0,00	0,01
■	valorificate energetic;	0,00	0,00
■	transmise la gunoiști autorizate;	0,00	0,00
■	deșeuri periculoase în stoc.	0,00	0,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental), tone		
Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe etc.)		
2024	2023	
Materiale provenite din surse neregenerabile		
Vopsea și solvenți	0,00	0,00
Detergenți	0,26	0,32
Dezinfectanți	0,19	0,01
Ulei auto	0,00	0,00
Toner și cartușe de vopsea	0,51	0,04
Materiale provenite din surse regenerabile		
Hârtie	4,77	4,63
Total materiale utilizate	5,72	5

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, Codul etic al întreprinderii 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 non-discriminării, 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, cu acordarea unei atenții speciale incluziunii persoanelor cu dizabilități și extinderea acestui 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.

Cadru general:

Anul	2024	2023
Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen	99	98
Contract pe termen determinat	5	6
■ femei	4	5
■ bărbați	1	1
Contract pe termen nedeterminat	94	92
■ femei	77	77
■ bărbați	17	15
Normă întreagă	99	98
■ femei	80	80
■ bărbați	18	16
Norma redusă	1	2
■ femei	1	2
■ bărbați	0	0

Contractul colectiv

În ianuarie 2024 reprezentanții administrației și sindicatelor au semnat acordul protocol cu privire la remunerarea angajaților pentru anul 2024. Astfel, de la 1 ianuarie 2024 a fost aplicată o majorare de 7 % asupra tabelului remunerativ, componentei salariale de omologare a tabelului remunerativ și suplimentului de transformare a retribuirii variabile. Angajații au beneficiat de o plată unică de stimulare pentru productivitate pentru anul 2024 în mărime de 2,3 %, aplicată la salariul fix și calculată în funcție de procentul îndeplinirii obiectivelor incluse în planificarea operativă.

De asemenea, la începutul anului 2024 au fost aprobate promovări salariale pentru 12 angajați.

Beneficii sociale

Angajații ÎCS „Premier Energy” SRL beneficiază de mai multe garanții specificate în contractul colectiv de muncă pentru anii 2023-2027. Astfel, întreprinderea oferă burse copiilor angajaților și angajaților, ce îmbină serviciul cu studiile de profil. Bursele respective se acordă în baza concursului de note. De asemenea, se aplică criteriul



social bazat pe numărul copiilor în familie și pe informații cu privire la performanța angajatului. Toți angajații beneficiază de poliță de asigurare contra accidentelor, precum și de asistență medicală facultativă. Întreprinderea a semnat în acest scop un contract cu un centru medical, ce a asigurat consultarea angajaților în baza bonului de trimitere, semnat de medicul întreprinderii.

Conform contractului colectiv de muncă pentru anii 2023 - 2027, angajații care au mers în concediu au beneficiat de un ajutor material unic. De asemenea, întreprinderea a compensat parțial costul foii de odihnă pentru angajat și membrii familiei sale, la prezentarea de către acesta a actelor justificative corespunzătoare. Angajații au mai beneficiat de ajutor material unic la nașterea copilului, la înregistrarea primei căsătorii, în cazul intervențiilor chirurgicale sau a unor boli grave. Adicional celor stipulate de legislație, au fost acordate zile suplimentare la concediu, la căsătoria angajatului, nașterea sau înfierea copilului.

În cazul rezilierii contractului individual de muncă din motive de sănătate sau pensionare, s-a oferit un ajutor material unic, cuantumul căruia a fost calculat în funcție de vechimea în muncă la întreprindere. Cu ocazia Zilei Internaționale a copilului și a sărbătorilor de Crăciun copiii angajaților au primit cadouri, iar angajații au benefici-

at de prime unice cu ocazia Zilei energicianului și Zilei Internaționale a Femeii. Sărbătoarea profesională „Ziua Energeticianului” și ziua de 31 decembrie au fost declarate zile de muncă cu orar redus de 6 și, respectiv, de 4 ore. Contractul colectiv de muncă pentru anii 2023-2027 mai prevede acordarea unor ajutoare unice familiilor angajaților în caz de deces a angajatului, precum și în caz de declarare a acestora victime ale calamităților naturale.

Program de muncă flexibil

Angajații au beneficiat în continuare de un program flexibil de muncă: de luni până joi, programul zilnic a fost de 8 ore și 15 minute, iar activitatea a început între 07:45 și 08:30 și s-a încheiat între 17:00 și 17:45. În acest interval a existat o pauză de masă de o oră, între 12:00 și 14:00. În ziua de vineri programul a fost de 6 ore de muncă continuă, fără pauză de masă, cu începerea activității între 07:45 și 08:30 și finalizarea între 13:45 și 14:30.

În anul 2024 au continuat antrenamentele sportive pentru angajați în sala sportivă. În acest sens au fost achiziționate echipamente sportive pentru a sprijini și motiva angajatele să participe la antrenamentele de grup.

Pentru a îmbunătăți constant condițiile de lucru și a reduce stresul în mediul profesional, începând cu anul 2023, întreprinderea a stabilit ca, pe o perioadă de 3 ani, să identifice factorii de risc ce pot contribui la stresul profesional. Astfel, în luna aprilie 2024 a fost realizat al doilea chestionar anonim adresat angajaților, iar răspunsurile primite au fost analizate și incluse într-un plan de acțiuni, care a fost implementat în lunile următoare.

În vederea promovării unui mediu de lucru sigur, respectuos și etic pentru toți angajații, a fost pus în aplicare un sistem confidențial de raportare a comportamentelor neconforme în cadrul organizației. Astfel, angajații care au dorit să comunice administrației orice aspect legat de activitatea lor profesională cu partenerii interni sau externi, sau orice situație personală sau colectivă, au avut posibilitatea de a trimite o cerere sau sesizare la adresa de email sesizare@premierenergy.md.

Formarea profesională a angajaților

Instruiri în domeniul energetic



În anul 2024 angajații au avut oportunitatea de a participa la instruirii de specialitate în domeniul energetic, susținute de reprezentantul și consilierul Uniunii Europene la Ministerul Energiei din Republica Moldova. Aceste sesiuni au abordat teme de mare interes, precum: piețele de energie și reglementarea acestora, asigurarea transparenței și integrității pieței de energie conform reglementărilor Uniunii Europene, sursele regenerabile de energie, modificările recente ale legislației privind energia electrică, mecanismele europene de combatere a schimbărilor climatice și reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră, prevederile Planului Național de Energie și Climă, precum și tehnologiile complementare, cum ar fi energia nucleară, bateriile și hidrogenul, care susțin tranziția către un sistem energetic durabil, curat și rezilient. În total, în 2024, au fost organizate 15 sesiuni de instruire în domeniul energetic, iar 63 de angajați au beneficiat de această formare.

Comunicare și relaționare

Pentru a sprijini starea de bine a angajaților, pe parcursul anului au fost organizate 7 seminare cu psihologi, axate pe teme precum echilibrul emoțional la locul de muncă, gestionarea stresului, comunicarea eficientă, starea de bine, motivația și echilibrul între viața profesională și cea personală. În cadrul acestor seminare, angajații au avut ocazia să înțeleagă ce reprezintă stresul, care sunt factorii săi declanșatori, simptomele și impactul asupra sănătății fizice și mentale, precum și efectele asupra relațiilor personale, sociale și profesionale. De aseme-

nea, au fost puse în discuție metode de gestionare și prevenire a stresului, adaptarea la situațiile stresante și importanța menținerii unui echilibru emoțional sănătos. Au fost abordate și teme de motivație, echilibrul între viața profesională și cea personală, dar și conceptul de fericire, ca parte a stării emoționale de bine și de satisfacție în viață.

La aceste cursuri au participat în special angajații din serviciul „Clienți”, însă, având în vedere că stresul este un fenomen larg răspândit, au asistat și angajații interesați să învețe a-și gestiona sănătatea emoțională și/sau preocupări de dezvoltarea personală. Un număr de 52 de persoane a participat la aceste seminare.

De asemenea, personalul din serviciul „Clienți” a beneficiat de un curs de comunicare și gestionare a conflictelor, susținut de un psihopedagog. Acest curs s-a concentrat pe aplicarea tehnicilor și a celor mai bune practici de relaționare, în special în cazul interacțiunii cu clienți agresivi sau abuzivi, pentru a asigura o gestionare calmă și eficientă a conflictelor între persoane.

Securitate și sănătate în muncă



Securitatea și sănătatea în muncă a reprezentat o prioritate continuă în cadrul activităților de formare profesională:

- Au fost desfășurate instruirile obligatorii pentru specialitatea SSM, nivel I.
- Tradițional, a avut loc săptămâna securității și sănătății în muncă, dedicată promovării muncii în siguranță și respectării normelor de securitate și sănătate. Aceasta a inclus activități educative referitoare

la măsurile de protecție și la consecințele nerespectării normelor de securitate în instalațiile electrice, dar și sesiuni dedicate sănătății emoționale a angajaților.

- În cadrul săptămânii securității și sănătății în muncă, angajații ÎCS „Premier Energy” SRL au participat la un seminar susținut de un psiholog, pe teme precum fericirea, motivația și echilibrul între viața profesională și cea personală. Seminarul a fost deschis tuturor angajaților din diverse departamente, iar 13 persoane au participat, discutând despre motivație, echilibru între muncă și viață personală, dar și despre fericire, ca manifestare a unei stări emoționale pozitive și de bunăstare.
- De asemenea, pentru angajații noi au avut loc sesiuni de instruire privind acordarea primului ajutor.

Mediul înconjurător

Pentru a respecta angajamentele față de mediul înconjurător, au avut loc instruirii menite să crească gradul de conștientizare de către angajați a impactului activității întreprinderii asupra mediului, să prevină poluarea, să promoveze sustenabilitatea și să asigure conformarea cu noile reglementări legislative în domeniul protecției mediului.

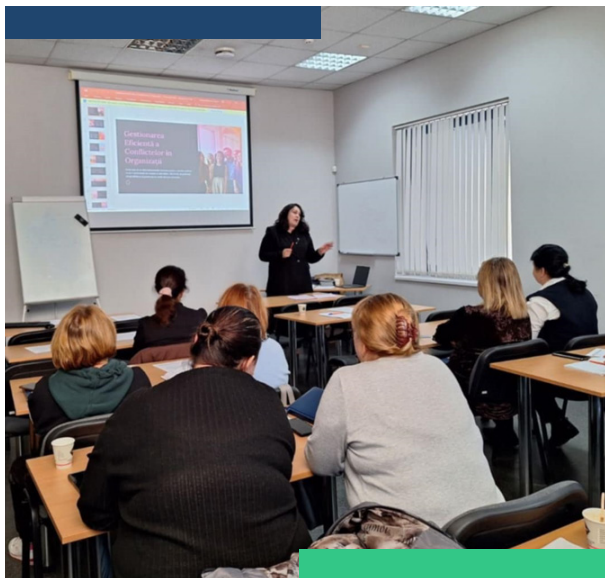
În cursul anului un angajat al companiei a participat la un curs extern privind gestionarea deșeurilor, care s-a concentrat pe respectarea cerințelor legale în vigoare, dintr-o perspectivă practică, detaliind aspectele zilnice ale acestei activități.

Serviciul „Clienți”

Angajații din departamentul de deservire a clienților au fost instruiți cu privire la actualizarea proceselor comerciale pentru gestionarea clienților, îmbunătățind astfel procesul pe toate canalele de comunicare. De asemenea, au beneficiat de consultanță juridică și normativă referitoare la procesele de gestionare și suport al clienților. Un total de 56 de angajați au fost instruiți în acest domeniu.

Sisteme informatice

Continuând implementarea noilor soluții de gestionare a rețelelor electrice și a lucrărilor în



instalațiile electrice, personalul propriu și angajații întreprinderilor contractate, care utilizează aceste platforme informatice, au participat la traininguri pentru aplicarea noilor soluții în activitatea operațională și de gestionare a rețelelor: Smallworld Electric Office – GIS, Advanced Distribution Management System (GRID DMS). În total, 4 utilizatori și administratori ai acestor software-uri au fost instruiți.

Securitate cibernetică

Într-o lume tot mai digitalizată, protecția datelor și a infrastructurii IT este esențială pentru siguranța activităților zilnice. În scopul educării și pregătirii angajaților și a organizației în vederea protejării datelor, a sistemelor și infrastructurii digitale împotriva amenințărilor cibernetică, a avut loc seminarul cu privire la igiena securității cibernetică, livrat de o companie IT cu experiență pe piața din Republica Moldova, pentru a crește nivelul de conștientizare a securității cibernetică și a asimila un set de bune practici și măsuri preventive de protecție împotriva pericolelor din mediul on-line. La seminar au participat 9 utilizatori de echipamente informatice.

Ateliere de creație

În cadrul implementării politicilor de susținere a familiei la locul de muncă, au continuat și în 2024 activitățile de dezvoltare artistică pentru copiii angajaților. Au avut loc 38 de ateliere de creație, care au inclus activități precum grafică, grataj, pictură în acuarelă și guașă.

Numărul de ore de instruire pe domenii de activitate

Domenii de instruire	2024	2023
Achiziții și logistică	0	10
Calitate, mediu ambiant	55	72
Gestiunea energiei	265	173,5
Dezvoltare personală	261	142
Economico-financiar	21	38
Limbi străine	204	73
Resurse Umane	7	50
Servicii client	502,5	559
Sisteme informatice	161	2
SSM	823	837
Reglementări, tarife și achiziții de energie	48	0
	2 347,50	1 956,50

Obiective realizate în 2024		Obiective propuse pentru 2025
Semnarea acordului protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților pentru anul 2024	■	Semnarea acordului protocol cu privire la remunerarea muncii angajaților pentru anul 2025
Realizarea sondajului cu privire la evaluarea riscurilor psihosociale	■	Realizarea sondajului cu privire la evaluarea riscurilor psihosociale
Realizarea formărilor profesionale cu privire la securitatea și sănătatea în muncă	■	Realizarea formărilor profesionale cu privire la securitatea și sănătatea în muncă
Realizarea formărilor profesionale cu privire la angajamentele față de mediu	■	Realizarea formărilor profesionale cu privire la angajamentele față de mediu
Desfășurarea activităților formative în cadrul proiectului de implementare la locul de muncă a politicilor prietenoase familiei	■	Desfășurarea activităților formative în cadrul proiectului de implementare la locul de muncă a politicilor prietenoase familiei
Formarea psihologică a angajaților cu privire la reducerea stresului, gestionarea echilibrului emoțional și comunicarea eficientă	■	Formarea angajaților cu privire la comunicare, relaționare și gestionare a conflictelor
	■	Formarea angajaților cu privire la securitatea cibernetică

Legendă: ■ Îndeplinit ■ Parțial îndeplinit ■ Neîndeplinit

SECURITATEA, SĂNĂTATEA ȘI BUNĂSTAREA PERSOANELOR

ÎCS „Premier Energy” SRL își planifică și 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, clienților, 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 ne-delegabilă, 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 sănătate în muncă – obiectiv prioritar

Securitatea și sănătatea la locul de muncă rămân priorități fundamentale și actuale pentru compania noastră. În 2024 Premier Energy Moldova a continuat să deruleze proiectul „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, având ca obiectiv principal asigurarea unui mediu de muncă sigur și sănătos pentru toți angajații, precum și prevenirea oricăror accidente în cadrul activităților desfășurate.

Pentru a implica și informa angajații în procesul decizional, ÎCS „Premier Energy” SRL organizează periodic comitete de securitate și sănătate muncă, la care participă și reprezentanții sindicatelor. Aceste întâlniri, care se desfășoară fizic, au loc trimestrial și vizează discutarea aspectelor legate de securitatea și sănătatea

angajaților, incidentele și accidentele recente, condițiile de muncă în oficiile comerciale, indicatorii de securitate, frecvență și gravitate, utilizarea echipamentului de protecție individuală, precum și alte teme relevante pentru asigurarea unui mediu de lucru sigur.

Valorile indicatorilor de SSM

	2024	2023
Menținerea indicelui de gravitate, %	0	0
Menținerea indicelui de frecvență, %	0	0
Îmbunătățirea indicelui de absenteism, %	1,49	1,6

ÎCS „Premier Energy” SRL a adoptat și a implementat standardul internațional ISO 45001:2018 pentru *eficie*. În fiecare an se realizează audituri interne și externe pentru a verifica respectarea cerințelor acestui standard și a normelor de securitate și sănătate în muncă. Abaterile identificate sunt clasificate în „constatări” (*neconformități, observații, oportunități de îmbunătățire*), care sunt investigate și pentru care se dezvoltă planuri de acțiuni corective și preventive, pentru a le remedia. În conformitate cu cerințele ISO 45001:2018, întreprinderea stabilește anual obiective clare pentru securitatea și sănătatea în muncă.

Obiective de SSM

Obiective pentru 2024		Obiective propuse pentru 2025
Mentținerea indicatorului de gravitate	■	Mentținerea indicatorului de gravitate
Mentținerea indicatorului de frecvență	■	Mentținerea indicatorului de frecvență
Îmbunătățirea indicelui de absenteism: 2,3 %	■	Îmbunătățirea indicelui de absenteism: 1,8 %
Comunicarea privind prevenirea riscurilor interne și externe: 12 activități	■	Comunicarea privind prevenirea riscurilor interne și externe: 12 activități
Instruirea personalului propriu și al antreprenorilor în domeniul sănătății și siguranței, inclusiv cu prezență: 7 cursuri	■	Instruirea personalului propriu și celui al antreprenorilor în domeniul sănătății și siguranței, inclusiv cu prezență: 4 cursuri
Derularea campaniilor de promovare a modului sănătos de viață și prevenirea bolilor: 4 activități	■	Derularea campaniilor de promovare a modului sănătos de viață și prevenirea bolilor: 4 activități

Legendă: ■ Îndeplinit ■ Parțial îndeplinit ■ Neîndeplinit

Un factor important la obținerea unui nivel înalt de securitate în muncă este asigurarea conștientizării pericolelor de muncă de către personalul propriu și însușirea asumată a unui comportament sigur în orice activitate. În acest context, activitatea de sensibilizare și conștientizare în rândul angajaților, a necesității de respectare a normelor de securitate a fost desfășurată și în cadrul instructajelor periodice și primare cu aceștia.

Numărul instructajelor de SSM realizate

Instructaj	2024	2023
Primar	6	5
Periodic	99	98

Aceste aspecte, de asemenea, au fost transmise prin intermediul comunicatelor interne, a imaginilor de start în calculatoare și pe banerul din sediul central al companiei.



Periodic compania evaluează și reevaluează riscurile profesionale. La apariția noilor riscuri, acestea sunt înregistrate pentru ca ulterior să fie evaluate și elaborate măsurile corective și preventive.



Principiile de securitate și sănătate

01

Nimic nu este mai important decât securitatea și sănătatea

02

Orice accident poate fi evitat

04

Securitatea este o responsabilitate individuală

03

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

05

Securitatea este o responsabilitate a conducerii.

Pornind de la ideea că numai prin informare și instruire este posibilă modelarea unui comportament conștient și corect în raport cu securitatea și sănătatea, întreprinderea a desfășurat și în anul 2024 campanii interne cu privire la promovarea modului sănătos de viață.

Pentru a trasa principalele directive în domeniul securității și sănătății în muncă, anual este elaborat un plan de securitate, care prevede acțiuni adiționale de promovare a importanței securității și sănătății în muncă. În anul 2024 acesta a inclus următoarele aspecte:

- Instruirea personalului cu privire la securitatea și sănătatea în muncă;
- Sensibilizarea cu privire la importanța schimbării comportamentului în materie de securitate și sănătate.

Întreprinderea acordă o deosebită atenție instruirii și desfășurării simulărilor în ceea ce privește securitatea antiincendiară. În anul 2024 personalului i s-a reamintit despre procedura de evacuare în situațiile excepționale și a fost efectuată simularea evacuării în caz de incendiu.

În colaborare cu Centrul de Transfuzie a Sângelui, întreprinderea participă anual la campania de donare a sângelui, la ea fiind admiși toți doritorii de a dona voluntar sânge pentru a oferi o șansă la viață celor care au nevoie.

ÎCS „Premier Energy” SRL continuă să promoveze cele cinci principii de prevenire a riscurilor din planul angajamentului pentru securitate și sănătate:

- **Nimic nu este mai important** decât securitatea și sănătatea
- **Orice accident poate fi evitat.**

- **Toți angajații** trebuie să planifice și să execute lucrările ținând cont de securitate
- **Securitatea** este o responsabilitate individuală.
- **Securitatea** este o responsabilitate a conducerii.

În ceea ce privește siguranța consumatorilor, ÎCS „Premier Energy” SRL își informează constant clienții prin intermediul facturilor și a canalelor sale online de comunicare despre regulile de securitate electrică aplicabile în instalațiile electrice și locuințele acestora. Scopul acestor demersuri este prevenirea electrocutărilor, incendiilor și accidentelor cauzate de conductoarele electrice rupte sau aflate în avarie la sol, precum și ghidarea consumatorilor asupra modului de acțiune în situații de urgență.



LANȚ DE DISTRIBUȚIE RESPONSABIL

Promovarea unei culturi bazate pe comunicare, consecvență și schimb de cunoștințe, consolidează parteneriatele de lungă durată motiv pentru care colaborăm îndeaproape cu furnizorii și partenerii noștri. Furnizorii și antreprenorii 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.

Contribuție continuă la succesul întreprinderii

ÎCS „Premier Energy” SRL își afirmă angajamentul pentru un lanț de distribuție responsabil, care îmbină responsabilitatea socială și protecția mediului cu obiectivul constant al performanței operaționale. Această abordare integrată ghidează atât compania, cât și furnizorii săi, în identificarea unor soluții sustenabile, menite să asigure succesul economic, calitatea serviciilor și siguranța aprovizionării.

Prin politici, proceduri și procese interne riguroase, compania promovează o cultură organizațională fundamentată pe comportament etic și respectarea cadrului legal. Aceste instrumente

contribuie la generarea de oportunități de dezvoltare, consolidarea relațiilor de parteneriat și obținerea de beneficii reciproce, toate desfășurându-se în conformitate cu valorile organizației și cu legislația națională și internațională în domenii esențiale precum protecția mediului, sănătatea și securitatea în muncă, managementul calității, etica profesională, combaterea corupției, responsabilitatea socială, respectarea drepturilor omului și standardele de muncă.

În mod activ, ÎCS „Premier Energy” SRL își încurajează furnizorii să dezvolte și să implementeze propriile mecanisme interne, astfel încât



activitățile desfășurate să fie aliniate cu cerințele și standardele impuse de companie.

Totodată, integritatea, corectitudinea și încrederea constituie piloni esențiali ai activității companiei. În vederea prevenirii și gestionării potențialelor conflicte de interese la toate nivelurile operaționale, sunt aplicate politici și controale interne clare. Angajații sunt îndemnați să acționeze în interesul companiei, să adopte decizii obiective și să evite orice influență a intereselor personale asupra activității profesionale sau asupra modului de îndeplinire a sarcinilor de serviciu.

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 stipulate în „*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, cu modificările ulterioare. Această lege transpune Directiva 2014/25/UE a Parlamentului European și a Consiliului European din 26 februarie 2014 privind achizițiile efectuate de entitățile, care își desfășoară activitatea în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale. Contractele de achiziții sectoriale, a căror valoare estimată, fără taxa pe valoarea adăugată, nu depășește pragurile menționate în „*Legea privind achizițiile în sectoarele energiei, apei, transporturilor și serviciilor poștale*”, nr. 74 din 21.05.2020, sunt reglementate de Guvern, prin Hotărârea Guvernului Nr. 870 din 14.12.2022 pentru aprobarea regulamentului cu privire la achizițiile publice de valoare mică. De asemenea, procedurile interne aprobate facilitează o abordare coerentă și clară pentru ca procedurile de achiziții să se desfășoare într-un mod transparent și eficient, sprijinind activitățile întreprinderii. Principiile care reglementează desfășurarea procedurilor de achiziții, și ulterior executarea contractelor de achiziții sectoriale, asigură respectarea obligațiilor aplicabile în domeniul mediului, social și al sănătății și securității în muncă, instituite prin actele normative naționale sau prin dispozițiile internaționale de



drept în domeniul mediului, social și al sănătății și securității în muncă, la care Republica Moldova este parte. În acest scop se organizează proceduri de achiziții transparente, oferind posibilitatea participării tuturor potențialilor furnizori de bunuri, lucrări, și servicii. Pentru realizarea acestor principii se elaborează planul anual de achiziții, care se publică pe pagina electronică a companiei, se publică anunțuri privind lansarea procedurilor de achiziții atât în „*Buletinul Achizițiilor Publice*”, cât și pe pagina web a întreprinderii. Pentru buna desfășurare a acestora și în corespundere cu planul aprobat sunt create comisii structurale responsabile de procedurile de achiziții, se elaborează documentația de atribuire pentru desfășurarea procedurilor de achiziții, se asigură participarea vastă a operatorilor economici la procesul de achiziții; sunt examinate și evaluate ofertele primite de la operatorii economici, după care se încheie contracte de achiziții cu operatorii economici, câștigători în cadrul procedurilor de achiziții. 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 400 de mii de lei, fără TVA, și achizițiile de lucrări, a căror valoare estimată este egală sau mai mare cu 1000 de mii 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 informa-



că 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 prevederile Hotărârii Guvernului Nr. 870 din 14.12.2022 pentru aprobarea regulamentului cu privire la achizițiile publice de valoare mică, precum și normele și procedurile aprobate în cadrul întreprinderii, de asemenea prin intermediul sistemului de gestiune informatică Bravo Solution, aplicabil pentru cele mai mari de 100 de mii lei. Utilizarea sistemului de gestiune informatică exclude necesitatea de elaborare și gestionare a 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 procedurii de achiziție, ceea ce permite maximizarea transparenței tuturor proceselor.

În scopul omogenizării și simplificării procesului de coordonare a contractelor ÎCS „Premier Energy” SRL utilizează contracte model, ce conțin anexe cu privire la cerințele pentru mediul ambiant, politica cu privire la drepturile omului și la angajamentul de securitate și sănătate la locul de muncă, precum și la angajamentul de a respecta codul etic al întreprinderii. La începutul fiecărui an de gestiune, ÎCS „Premier Energy” SRL elaborează planul anual

de achiziții, în strânsă colaborare cu subdiviziunile interne. Acest proces are ca scop identificarea și estimarea tipului și cantității de bunuri, lucrări și servicii necesare pentru asigurarea desfășurării neîntrerupte a activității operaționale pe parcursul anului calendaristic următor. Planificarea se realizează în concordanță cu programele de întreținere și investiții aprobate la nivel intern și de către Agenția Națională de Reglementare în Energetică (ANRE).

Pe parcursul anului 2024, compania a realizat achiziții de bunuri, servicii și lucrări în valoare totală de 8 960 de mii de lei.

Procesul de înregistrare a furnizorilor începe cu etapa de evaluare inițială, în cadrul căreia furnizorul completează un chestionar specific și semnează declarația de eligibilitate. Etapa următoare constă în analiza capacității acestuia de a furniza bunuri, servicii sau lucrări, fiind evaluate aspecte economico-financiare, resursele tehnice și umane, capacitatea tehnică, precum și criterii legale și de reputație corporativă. Evaluarea furnizorilor este realizată de către unitățile utilizatoare din cadrul ÎCS „Premier Energy” SRL, pe baza unor indicatori clar definiți, care permit măsurarea performanței acestora. Prin acest proces, compania se asigură că furnizorii selectați contribuie activ și constant la atingerea obiectivelor sale și la menținerea standardelor de calitate în activitatea operațională.

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.
- Efectuarea evaluării impactului social produs de activitatea companiei pentru a evita sau atenua posibile efecte adverse și pentru a spori efectele pozitive.
- 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.

Dialog și responsabilitate

ÎCS „Premier Energy” SRL se distinge ca un investitor proactiv în Republica Moldova, având un impact semnificativ în transformarea sectorului energetic al țării. De aproape 25 de ani, compania implementează cele mai bune practici și standarde europene, contribuind la creșterea eficienței și a calității serviciilor. Aceasta joacă un rol important în tranziția Moldovei de la un model energetic bazat pe dependența geopolitică la un model paneuropean, caracterizat printr-o securitate energetică sporită și diversitate în sursele de aprovizionare.

În 2024 dialogul constant cu societatea a fost o prioritate fundamentală pentru ÎCS „Premier Energy” SRL. Compania a folosit canale variate de comunicare, asigurând astfel un răspuns ajustat la nevoile și interesele comunității. Angajamentele formulate în cadrul „Politicii de responsabilitate social corporativă” au ghidat continuarea investițiilor în proiecte comunitare, fie prin extinderea inițiativelor din anii anteriori, fie prin lansarea unor acțiuni noi.

Activitățile derulate au fost aliniate cu valorile și angajamentele companiei, punându-se accentul pe eficiență energetică, securitate și sănătate, promovarea unui stil de viață sănătos și protecția mediului. Colaborările cu diverse entități ale statului și organizații internaționale confirmă angajamentul companiei de a răspunde solicitărilor comunității printr-un dialog activ și transparent. Ajustarea constantă a bugetelor

și activităților reflectă flexibilitatea și adaptabilitatea necesare pentru a face față provocărilor și pentru a onora angajamentele asumate.

Un aspect deosebit de important a fost atenția acordată eficienței energetice și mobilității durabile. ÎCS „Premier Energy” SRL promovează utilizarea rațională a energiei electrice, conștientizând impactul asupra mediului. Prin campanii educaționale, întreprinderea încurajează consumatorii să adopte practici durabile de monitorizare a consumului de resurse energetice. Aceste inițiative sunt diseminate prin canalele de comunicare ale întreprinderii, ce includ site-ul web, rețelele sociale și mass-media, asigurându-se informarea constantă a consumatorilor privind eficiența energetică.

Activitățile din 2024 ale ÎCS „Premier Energy” SRL au reflectat angajamentul profund față de responsabilitatea socială și dezvoltarea sustenabilă, ilustrând că investițiile în energie pot să contribuie nu doar la creșterea economică, ci și la îmbunătățirea calității vieții și protecția mediului înconjurător în Republica Moldova.

Vizita de documentare a femeilor antreprenoare din regiunea transnistreană

La 7 iunie 2024, la sediul Premier Energy a fost gazda unei delegații compuse din 28 de femei antreprenoare din regiunea transnistreană.

Vizita a avut loc în cadrul proiectului „Empowering Women in Business Leadership” implementat



de Embassy of the Kingdom of the Netherlands in Moldova și Agency innovation - Business HUB Tiraspol, parteneri ai European Business Association Moldova.

Echipa managerială din cadrul Premier Energy le-a prezentat femeilor antreprenoare modelul de afaceri ale furnizorului de energie, principalele rezultate și evoluția din ultima perioadă, proiectele focusate pe orientarea către client, grija pentru angajați, precum și cele mai relevante proiecte sociale legate de securitatea electrică și promovarea eficienței energetice.

Grupul de antreprenoare a manifestat mult interes pentru activitatea întreprinderilor energetice ale Premier Energy Moldova, această vizită fiind o oportunitate de a cunoaște și de a prelua experiența Grupului în activitatea pe care o desfășoară fiecare în domeniul său.

Susținem eforturile UN Women Moldova în combaterea violenței de gen



Premier Energy respinge cu fermitate orice formă de violență și orice comportament care poate crea un mediu intimidant sau ofensator în cadrul comunităților. Pentru al patrulea an consecutiv, în perioada 25 noiembrie – 10 decembrie 2024, când se marchează „16 zile de activism împotriva violenței de gen”, Premier Energy a participat la campania UN Women Moldova pentru prevenirea și combaterea vi-

olenței de gen împotriva femeilor și fetelor. Pentru a sprijini mesajele acestei campanii, Premier Energy a găzduit una dintre sculpturile din cadrul proiectului „Mă vezi? Cere ajutor pentru mine” al UN Women Moldova, aceasta fiind expusă în oficiul comercial din Chișinău cu scopul de a atrage atenția vizitatorilor asupra importanței combaterii violenței de gen și de a contribui la creșterea gradului de conștientizare privind necesitatea unei schimbări de atitudine în rândul membrilor comunității.

Această inițiativă globală se desfășoară anual, între Ziua Internațională pentru Eliminarea Violenței împotriva Femeilor (25 noiembrie) și Ziua Drepturilor Omului (10 decembrie), cu scopul de a sensibiliza opinia publică asupra acestui fenomen.

De la începutul colaborării în 2021, Premier Energy a semnat un acord cu UN Women Moldova pentru promovarea egalității de gen și combaterea violenței de gen, subliniind importanța parteneriatului dintre sectorul privat și inițiativele comunitare în construirea unei societăți mai echitabile. Acest parteneriat reflectă valorile Premier Energy, care pune în valoare potențialul femeilor și promovează politici de angajare sustenabile a acestora în piața muncii.

Campania #eusuntingienrĂ

În contextul promovării egalității de gen, prevenirea discriminării femeilor pe criterii profesionale și pentru încurajarea lor să îmbrățișeze profesii din sectorul electroenergetic, întreprinderea a derulat în 2024 campania media #eusuntingienrĂ. Astfel, două angajate ale ÎCS „Premier Energy” SRL și o stagiară au devenit protagonistele unor videoclip-uri motivaționale de carieră, care au fost distribuite pentru vizionare prin intermediul profilului de pe rețelele de socializare.



Eficiență energetică

Campanie de eficiență energetică



În 2024 ÎCS „Premier Energy” SRL s-a alăturat campaniei de informare privind măsurile de eficiență energetică „Transformă consumul în energii durabile”. Campania a fost lansată de Centrul Național pentru Energie Durabilă” cu scopul de a readuce în atenția consumatorilor importanța întreprinderii măsurilor de eficientizare a consumului de resurse energetice. Astfel, consumatorii de energie electrică au fost încurajați să facă alegeri mai informate și mai eficiente în ceea ce privește consumul și să adopte practici responsabile în gestionarea energiei în viața de zi cu zi. Un aspect important a constat în faptul că măsurile de eficientizare energetică recomandate nu presupuneau costuri suplimentare, ci doar o schimbare de atitudine și adoptarea unor obiceiuri mai raționale în utilizarea energiei electrice.

Campania a inclus distribuirea de materiale educaționale și informative, precum broșuri și pliante, pentru a sprijini eforturile de informare și conștientizare a personalului și a comunității locale.

De asemenea, angajați ai întreprinderii au desfășurat trei sesiuni de informare în instituții de învățământ primar și gimnazial.

Aceste activități au susținut și consolidat eforturile companiei de a promova în mod constant recomandări privind eficiența energetică, destinate atât consumatorilor casnici, cât și celor non-casnici, și pe care furnizorul le distribuie continuu prin diverse canale de comunicare, precum site-ul web, Facebook, Telegram, posturile de radio din țară și, bineînțeles, pe facturile de energie electrică.

Moldova eco-energetică 2024



ÎCS „Premier Energy” SRL a susținut „Gala Eficienței Energetice 2024” în contextul în care proiectul promovează inovația și eficiența energetică în Republica Moldova, iar furnizorul de energie electrică sprijină ideile și inițiativele ce contribuie la un consum responsabil de energie. ÎCS „Premier Energy” SRL a oferit premiul la categoria „Cel mai bun material din domeniul presei scrise”, destinat jurnaliștilor, care reușesc să transmită mesajul eficienței energetice și să inspire întreaga societate să adopte soluții inovative și prietenoase cu mediul, ajutând la crearea unui viitor mai durabil pentru toți.

Cea de-a 14-a ediție a Galei Moldova Eco Energetică a adus în prim-plan proiecte exemplare, care reduc consumul de energie, scad

costurile și promovează un comportament responsabil față de mediu. Într-o perioadă în care tranziția energetică a devenit esențială, proiectul a avut menirea să reconfirme că țara noastră are capacitatea și determinarea de a răspunde provocărilor energetice actuale prin inovație, colaborare și implicare activă.

Echipa

„Oamenii sunt energia”



Din perspectiva angajamentelor de responsabilitate socială, ÎCS „Premier Energy” SRL și-a asumat să promoveze dezvoltarea umană și socială, continuă și armonioasă, a persoanelor. Astfel, în cadrul campaniei interne „Oamenii sunt energia”, în calendarul corporativ pentru anul 2024 au fost incluse informații despre unii angajați și angajate, care pe lângă activitățile de zi cu zi la birou, practică activități pe cât de diferite, pe atât de interesante și captivante, ce îi pun într-o lumină diferită ca personalitate, fiind redescoperiți dintr-o perspectivă nouă și devenind un reper de inspirație.

Unii dintre ei au derulat în timpul anului activități cu participarea voluntarilor pentru a promova cunoștințele, pasiunea și abilitățile lor și altor colegi. De exemplu, în luna iunie a avut loc o prezentare la tema „Energia tradiției. Incursiune în procesul de coasere a cămășii tradiționale”, iar în septembrie s-a derulat atelierul de confecționare a unei compoziții florale din foamiran.

„Ziua fără ascensor”

„Ziua fără ascensor” (No Lift Day) este o inițiativă globală, ce atrage atenția asupra unei modalități simple pentru oamenii ocupați de a adăuga o activitate fizică în rutina zilnică, #folosindscara în loc de ascensor sau scară rulantă.

Gala Moldova Eco Energetică, organizată de către Centrul Național pentru Energie Durabilă (CNED), cu sprijinul partenerilor, este un eveniment anual de referință pentru promovarea inițiativelor inovatoare în domeniul energiei durabile și al eficienței energetice din Republica Moldova.

„Ziua fără ascensor” s-a derulat în premieră ca activitate plinară la 24 aprilie 2024 la sediul ÎCS „Premier Energy” SRL. Anterior, îndemnul de a folosi scara în loc de ascensor, fără oprirea acestuia, a constituit doar încă o recomandare în lista celor promovate în cadrul evenimentului intern „Săptămâna securității și sănătății la locul de muncă”, organizată anual în ajunul zilei de 28 aprilie, când este marcată Ziua mondială a Securității și Sănătății la locul de muncă.

Întreprinderea dispune la sediul din Chișinău de două ascensoare cu un circuit între 9 etaje, care la data de 24 aprilie au fost oprite, iar pentru angajați au fost mesaje explicative și promoționale, pentru a-i motiva să-și diversifice rutina



prin introducerea mișcării, alegând să #meargăpescară în loc să folosească ascensorul. La sediul din Chișinău al ÎCS „Premier Energy” SRL activează 98 de angajați.

Promovarea valorilor culturale

Primăvara începe cu măștișoare de la parteneri pentru angajați și clienți



Pentru al treisprezecelea an ÎCS „Premier Energy” SRL a susține talentul artizanilor cu dizabilități, oferindu-le oportunitatea de a crea măștișoare. Această activitate le permite să câștige un venit suplimentar, contribuind astfel la dezvoltarea încrederii în sine și la integrarea lor în societate. În cei 13 ani de parteneriat au fost confecționate și dăruite peste 32 de mii de măștișoare. Astfel, pentru întreprindere și parteneri, dintr-un simbol al renașterii și al unui nou început, măștișorul a devenit simbolul unei colaborări de lungă durată pe segmentul incluziunii, cu beneficii evidente pentru toți participanții.

Purtăm IE cu mândrie

De Ziua națională a portului popular mai mulți angajați au ales să poarte la birou piese din portul tradițional, pentru a reconfirma omagiul adresat valorilor etnice naționale și a sprijini promovarea continuă a tradiției.

Purtăm IE cu mândrie. P



Din 2024 acțiunea a fost inclusă ca atare în planul de activități derulate în cadrul săptămânii de securitate și sănătate la locul de muncă.

Festivalului internațional de dans sportiv „Cupa Chișinăului 2024”

ÎCS „Premier Energy” SRL s-a regăsit printre partenerii Asociației pentru Promovarea și Dezvoltarea Tezaurului Cultural Național la organizarea festivalului internațional de dans sportiv „Chisinau Cup 2024”. Festivalul a avut loc la Palatul Republicii din municipiul Chișinău la de 2 noiembrie 2024 și a reunit circa 1 500 de participanți.

O seară de muzică cehă la Chișinău



Cu ocazia celor 200 de ani de la nașterea compozitorului ceh Bedřich Smetana, în luna decembrie la Muzeul Național de Istorie a Moldovei a avut loc o un eveniment ce muzical deosebit, organizat în colaborare cu Ambasada Cehă la Chișinău. În cadrul acestuia Moldovan National Youth Orchestra a interpretat cvartetul de coarde nr. 1 de Bedřich Smetana și cvartetul nr. 12 „American” de Antonín Dvořák, lucrări iconice ale muzicii de cameră universale.

Sprijin pentru Secția Chirurgie Oro-Maxilo-Facială a IMSP Institutului de Medicină Urgentă

Cu prilejul reparării secției de chirurgie oro-maxilo-facială din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă, la solicitarea conducerii instituției, ÎCS „Premier Energy” SRL a acordat ajutor în vederea dotării secției cu cărucioare (scaune cu roți), necesare pentru transportarea pacienților.

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.

Succesul are la bază integritatea

ÎCS „Premier Energy” SRL are convingerea absolută că integritatea și transparența contribuie direct la atingerea obiectivelor și la gestionarea afacerilor într-un mod sustenabil. Etica și onestitatea, definite clar în angajamentele conducerii companiei, constituie fundamentul declarației misiunii, viziunii și valorilor, a planurilor sale strategice, precum și a politicii de responsabilitate socială 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, având la baza principiile etice ale ÎCS „Premier Energy” SRL, precum și a angajamentului de a consolida cele mai bune comportamente și practici în mediile de activitate, în așa fel încât eforturile depuse pe acest segment 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 întreprinderii. 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, la fel, 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:

- Modelul 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 ce stabilește regulile care trebuie să ghideze comportamentul etic al administratorilor și angajaților companiei

Cunoaște și respectă
principiile Codului etic



În lucrul lor zilnic în ceea ce privește relațiile și interacțiunile, pe care le întrețin cu toate grupurile lor de interes. 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. Liniile directe de acțiune se referă la corupție și mită, respectul față de alte persoane, dezvoltarea profesională, egalitatea de șanse/în oportunități, relațiile cu companiile prestatoare de servicii, siguranța și sănătatea la locul de muncă, respectul față de mediul înconjurător și altele.

De asemenea, ÎCS „Premier Energy” SRL dispune de o politică anticorupție, aceasta fiind o extensie a capitolului 4.7 privind „Corupția și mita” a codului etic, care stabilește principiile ce trebuie să ghideze comportamentul tuturor angajaților și administratorilor în ceea ce privește prevenirea, depistarea, cercetarea și remedierea oricăror practici de corupție în cadrul organizației.

ÎCS „Premier Energy” SRL mai dispune de un model de gestiune a codului etic și a politicii anticorupție, aplicarea căruia cade în responsabilitatea administratorului companiei și a Comisiei Codului etic, scopul comisiei fiind să asigure înțelegerea documentelor respective, să asigure implementarea și aplicarea întocmai a acestora.

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, a fost modificată la 13 martie 2023. În noua com-

ponența este condusă de către administrator și include membri din domenii diferite ale întreprinderii: resurse, control și audit, direcția juridică și resurse umane.

- Sistemele de protecție constituie mecanismele companiei pentru supravegherea îndeplinirii codului etic. Acestea constau în următoarele:
 - Canal de reclamații, prin intermediul căruia toți angajații și furnizorii pot realiza consultări sau pot denunța neîndeplinirea codului, cu 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 acestor documente.

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 2024 Comisia Codului etic nu a primit notificări ori consultări.

Gestiunea consultărilor și denunțurilor

Modul de gestiune permite ca fiecare notificare de la orice angajat, antreprenor ori colaborator extern ai ÎCS „Premier Energy” SRL referitoare la consultări și denunțuri ale codului etic

să fie formulată și comunicată în mod sigur și confidențial, respectând legislația în vigoare. Acestea asigură abordarea sistematică pentru stabilirea tuturor procedurilor necesare, ce ar permite o analiză și investigare eficientă a consultărilor și denunțurilor ale codului etic adresate ÎCS „Premier Energy” SRL.

Canalul de denunțuri a ÎCS „Premier Energy” SRL permite tuturor angajaților și antreprenorilor să se adreseze la Comisia Codului etic pentru a solicita consultări sau pentru a adresa notificări ale neîndeplinirii codului, cu bună voință, în mod confidențial și fără temeri de represalii.

Odată ce primește notificarea prin intermediul canalului codului etic, președintele Comisiei Codului etic, o înregistrează în baza de date. Înregistrarea conține detaliile fiecărei notificări, ce permit înțelegerea inițială a acesteia, analiza și soluționarea.

Politici și planuri antifraudă și anticorupție



Odată ce fraudă și corupția sunt menționate în sistemul de prevenire penală, întreprinderea a pus accent pe îmbunătățirea și actualizarea normelor interne și pe definirea protocoalelor și mecanismelor specifice acestei materii. Politica anticorupție a ÎCS „Premier Energy” SRL respectă legislația națională și internațională în ceea ce ține de corupție și mită.

Obiectivul acestei politici este stabilirea principiilor 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 pen-

Comisioane, plăți sau beneficii în relația cu terții



tru ÎCS „Premier Energy” SRL, administratorilor și angajaților acesteia, din punct de vedere legal sau reputațional.

Politica anticorupție stabilește paisprezece principii de acțiune, referitoare la 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 asigurarea îndeplinirii normativei și a modelelor de control, stabilite cu scopul de a asigura eficiența și eficacitatea operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu, în mod special riscurile operaționale, legale, de corupție și fraudă.

Serviciul 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 cadrul activității sale auditul intern realizează revizuirea metodică a sistemului de control intern al proceselor, precum și evaluarea controalelor și a 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 este elaborat, ținându-se 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 este aliniată la cele mai bune practici de guvernare corporativă și are la bază cadrul conceptual al raportului COSO*, având ca punct de plecare tipologia riscurilor inerente proceselor. Riscurile operaționale sunt ierarhizate evaluându-se incidența, importanța relativă și gradul lor de control 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 2024 a fost realizat un proiect planificat de auditul intern. În aceeași perioadă nu au fost detectate riscuri semnificative relaționate cu fraudă sau corupție.

SONDAJ

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

În linii generale raportul este:							
Deloc interesant	☐	Puțin interesant	☐	Interesant	☐	Foarte interesant	☐
Raportul m-a ajutat să cunosc activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL în materie de RSC							
Aproape deloc	☐	Puțin	☐	Suficient	☐	Mult	☐

Comentarii și sugestii:

Nume, prenume:

Organizație/instituție

Date de contact:

În relația Dvs. cu ÎCS „Premier Energy” SRL vă identificați ca:

Aționar ☐ 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:

- la următoarea adresă poștală:
Departamentul „Relații externe și comunicare”
ÎCS „Premier Energy” SRL
str.Andrei Doga nr.4,
MD-2024 mun. Chișinău
Republica Moldova.
- prin fax 022 43 16 76, 022 43 16 75
- la adresa de e-mail: comunicare@premierenergy.md;
- pe rețeaua de socializare Facebook: @premierenergymoldova

