

raport
de responsabilitate
corporativă 2012



Detalii cu privire la prezentul raport puteți consulta din următoarele surse:

Paginile web: www.gasnaturalfenosa.md
www.gasnaturalfenosa.com

Î.C.S. “RED UNION FENOSA” S.A.

str.Andrei Doga nr.4
MD 2024 Chișinău
Republica Moldova
Tel.: +373 22 43 18 00, +373 22 43 12 39
Fax: +373 22 43 16 75

Coordonator

Departamentul Relații Externe și Comunicare
E-mail: comunicare@ufmoldova.com

Audit

Prezentul raport de responsabilitate socială corporativă a fost verificat de KPMG România S.R.L., o societate cu răspundere limitată de drept român, membră a rețelei de firme independente KPMG afiliate la KPMG International Cooperative („KPMG International”), o entitate elvețiană.

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

cuprins

raport de responsabilitate corporativă 2012

Declarația președintelui	3	Guvernanță corporativă	19
Declarația country managerului	4	Structura managementului de responsabilitate corporativă	20
Despre acest raport	5	Angajamente de responsabilitate socială corporativă	21
Gas Natural Fenosa	6	Orientare către client	23
Profil	6	Angajamentul față de rezultate	32
Planul Strategic 2010-2014	7	Mediul înconjurător	41
Plan Strategic pentru Moldova	7	Interesul față de persoane	48
Gas Natural Fenosa În Moldova	9	Securitate și sănătate	58
Profil	10	Angajamentul față de societate	62
Repere de succes pentru 12 ani de activitate în Moldova	11	Integritate	76
Prezența în asociații de profil și alte organizații	13	Indicatori de performanță GRI	81
Premii și aprecieri	14	Declarația GRI cu privire la nivelul de aplicare	108
Responsabilitatea Socială Corporativă	15	Raport de asigurare KPMG România	109
Abordare de Grup	16	Sondaj	112
Politica de responsabilitate socială corporativă	17		
Politica drepturilor omului	18		
Gestiunea strategică a responsabilității corporative la Gas Natural Fenosa	19		

Declarația președintelui



Am deosebita plăcere de a prezenta primul Raport de Responsabilitate Socială Corporativă al companiei Gas Natural Fenosa în Moldova, cel mai mare distribuitor de energie electrică din Republica Moldova.

Acest document expune principalele direcții de acțiune în anul 2012 ale companiei noastre și cuprinde cele mai relevante realizări ce țin de dimensiunea economică, socială și de mediul înconjurător, cât și realizările cu privire la angajamentele corporative în materie de sustenabilitate.

Pe parcursul celor 12 ani de activitate în Republica Moldova, Gas Natural Fenosa a atins rezultate considerabile și vizibile, fiind unul dintre cei mai mari investitori din țara noastră, un partener de încredere, un plătitor de impozite disciplinat și un angajator exigent, dar și respectat.

În acest context vreau să menționez faptul că pentru al patrulea an consecutiv Gas Natural Fenosa în Moldova intră în topul celor mai bune 10 companii angajatoare, în urma sondajului realizat de compania Axa Management Consulting.

Datorită diverselor activități ale Gas Natural Fenosa în Moldova în domeniile de etică corporativă, implicarea în proiecte sociale, culturale și grija față de mediul înconjurător, precum și promovarea

activă a mărcii Gas Natural Fenosa pe piața moldovenească, compania a obținut marele premiu "Mercuriul de Aur" în cadrul concursului „Marca Comercială a Anului 2012”, la categoria „Servicii în domeniul energiei”, nominalizarea „Inter”, organizată de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova.

Zilnic dedicăm eforturile noastre cunoașterii și satisfacerii necesităților clienților noștri. Gas Natural Fenosa în Moldova și-a asumat responsabilitatea socială de a contribui la dezvoltarea și bunăstarea tuturor grupurilor de interes prin intermediul livrării calitative de energie electrică într-un mod sigur, eficient și durabil, prin oferirea unor servicii de calitate clienților, renovarea infrastructurii și implementarea noilor tehnologii în domeniul energetic.

Acest raport, pe care dorim să-l împărtășim cu dumneavoastră, constituie dovada determinării noastre de a continua relația transparentă și dialogul constant în beneficiul societății și angajamentul de a munci zi de zi, pentru a contribui la bunăstarea și dezvoltarea Republicii Moldova.

Silvia Radu
Președinte

Declaratia country managerului



Gas Natural Fenosa își asumă rolul de companie responsabilă din punct de vedere social în Republica Moldova, promovând practici ce corespund angajamentelor Pactului Mondial al Națiunilor Unite la care Grupul este parte, în materie de respect și promovare a drepturilor umane și standardelor de muncă, respectul și grija față de mediul înconjurător, precum și lupta împotriva oricărei forme de corupție, menținând principiile noastre de etică și integritate.

Pornind de la rolul întreprinderii noastre în societatea în care operează, oferind un serviciu fundamental pentru cetățeni și pentru dezvoltarea economică și socială a țării, precum acțiunile noastre de susținere a comunității în care ne desfășurăm activitatea, Responsabilitatea Socială reprezintă una din prioritățile strategice ale afacerii noastre.

Realizările în materie de Responsabilitate Socială Corporativă au fost confirmate de prezența în ndicele Dow Jones Sustainability Index, care a desemnat grupul Gas Natural Fenosa drept companie lider mondial în durabilitate în sectorul de distribuție a gazului.

Compania și-a menținut prezența în seria indicatorilor de sustenabilitate FTSE4Good pentru al unsprezecelea an consecutiv. În mediul ambiental efortul nostru a fost recunoscut de către Carbon Disclosure Project drept cea dea treia întreprindere în lume și lider în sectorul utilities.

Pe parcursul anului 2012 am reușit să avansăm în mai multe aspecte: am investit 245 milioane lei (15,7 mln.euro) în menținerea, renovarea infrastructurii și îmbunătățirea serviciilor prestate. În același timp pierderile în rețea s-au redus de la 34% în 2001 la doar 12,39% în 2012. Ne-am concentrat eforturile asupra securității angajaților noștri în raport cu instalațiile electrice, precum și asupra informării populației privind respectarea normelor de securitate electrică, creării unui mediu de lucru deschis și respectuos față de persoane.

Calitatea, eficiența operativă, modernizarea și adaptarea infrastructurii la standardele europene, precum și implementarea celor mai bune practici internaționale au fost și continuă să fie unele dintre cele mai importante obiective ale companiei noastre. Aceste rezultate pozitive se datorează investițiilor noastre în modernizarea rețelelor, managementului, implementării planurilor de îmbunătățire operațională, precum și înțelegerii consumatorilor noștri.

În acest an am depus eforturi pentru consolidarea managementului calității, cu obiectivul de a continua să îmbunătățim serviciul nostru și continuăm lucrul intens în cadrul programelor de responsabilitate socială pe care le desfășurăm în cadrul comunității. Dorim să continuăm an de an cu noi proiecte și noi obiective.

Acest raport exprimă angajamentul nostru de a continua să muncim în fiecare zi contribuind la dezvoltarea economică a întreprinderii noastre împreună cu societatea în care activăm.

Le mulțumesc tuturor celor care au făcut posibilă publicarea acestui Raport de Responsabilitate Socială Corporativă, în baza ghidurilor internaționale, precum GRI G3.1 (Global Reporting Initiative), dar și a ghidurilor interne ale grupului.

Îmi exprim recunoștința în special față de fiecare grup de interes al nostru, care ne permit să creștem, să evoluăm și să îmbunătățim în fiecare zi munca noastră.

Jose Luis Gomez Pascual
Country manager

Despre acest raport

Prezentul raport de responsabilitate socială corporativă al Î.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A., distribuitor privat de energie electrică în Republica Moldova, este primul raport elaborat independent de cel al grupului, în limba română, pentru a servi necesităților locale de comunicare.

Anterior Î.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A. doar a raportat date și a contribuit cu informații referitoare la anumiți indicatori la elaborarea unui raport general al Gas Natural Fenosa.

La momentul actual Î.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A. este interesată să comunice, de asemenea, în plan local performanțele în domeniul responsabilității sociale corporative în mod transparent, astfel încât părțile interesate să fie informate corect cu privire la angajamentele asumate și rezultatele reale înregistrate în anul 2012.

Informațiile care au fost incluse în prezentul raport au fost selectate și prioritizate luând în considerare atât criteriile de materialitate dezvoltate la nivelul grupului Gas Natural Fenosa, cât și subiectele de interes abordate de părțile interesate în cadrul acțiunilor de consultare a acestora. Publicarea unui raport de responsabilitate corporativă local nu exclude participarea în continuare, în paralel, la elaborarea celui de grup.

Aria de raportare

Raportul de responsabilitate corporativă se referă la perioada 01.01.2012 - 31.12.2012 și include informații cu privire la activitățile derulate în Republica Moldova de către Î.C.S. Red Union Fenosa” S.A. în această perioadă. Raportul include informații ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova unde Î.C.S. „Red Union Fenosa” își desfășoară activitățile. Intenționăm să publicăm periodic un asemenea raport, astfel încât să ținem informate toate părțile interesate cu privire la progresul nostru în domeniul responsabilității sociale corporative.

Structura

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

Criterii de raportare

Raportul de responsabilitate corporativă este elaborat în conformitate cu cerințele Ghidului GRI G3.1, inclusiv cu Suplimentul pentru utilități în domeniul electric pentru nivelul de aplicare B+, precum și cu manualul de indicatori în domeniul Responsabilității Sociale Corporative (RSC) al Grupului.

Informațiile incluse în acest raport se consideră a fi suficiente în domeniul de aplicare, acoperire și perioadă de raportare. De asemenea, nu au fost omise informații relevante cu privire la grupurile țintă ale Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A.

Limitări

Informația prezentată nu este totdeauna reflectată comparativ, deoarece este primul raport local de RSC și nu se dispune de suficiente date din anii anteriori pentru realizarea comparației. Acest aspect se va corecta în ediția următoare a raportului.

Termeni

Termenii „grup”, „Gas Natural Fenosa”, „întreprindere multinațională”, „companie” se referă la Gas Natural Fenosa SDG, S.A. .

Termenii „Gas Natural Fenosa în Moldova”, „Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A.”, „Red Union Fenosa”, „întreprinderea locală”, „distribuitor privat de energie electrică”, „întreprinderea spaniolă” se folosesc cu referire la Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. .

Termenii „consumator” și „client” se referă la beneficiarii produsului și serviciilor prestate de Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A.

Gas Natural Fenosa

raport de responsabilitate corporativă 2012

7 Profilul general al companiei

8 Planul strategic 2010-2014

Gas Natural Fenosa

Profilul general al companiei

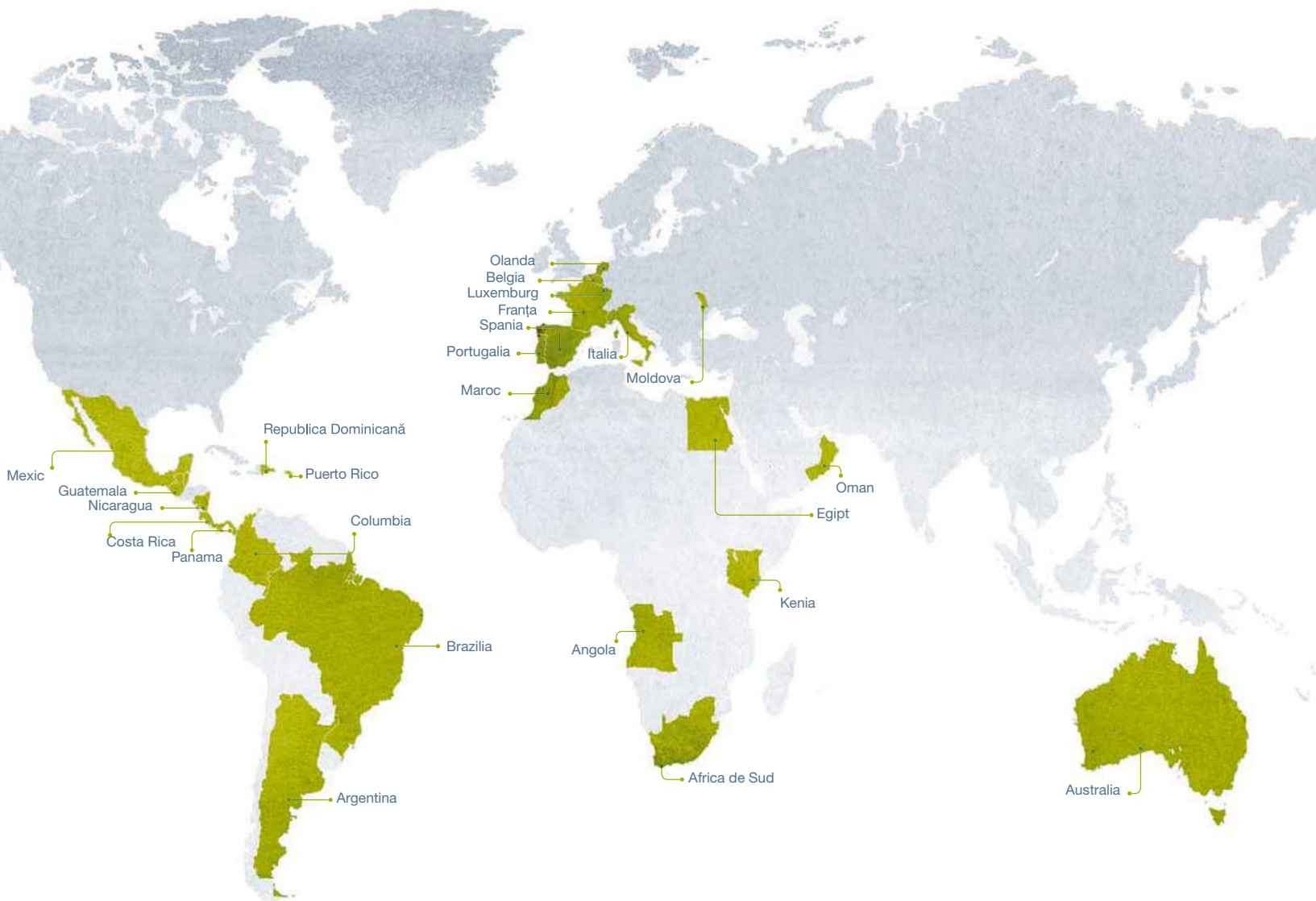
Misiunea companiei Gas Natural Fenosa (Gas Natural SDG, S.A.) este deservirea necesităților energetice ale societății, oferind clienților servicii și produse de calitate, ce nu dăunează mediului înconjurător, acționarilor - o rentabilitate crescândă și durabilă, iar angajaților - posibilitatea de a-și dezvolta competențele profesionale.

Gas Natural Fenosa este cea mai mare companie integrată de gaz și electricitate în Spania și America Latină, lider în comercializarea gazului natural în Peninsula Iberică și prima întreprindere de distribuție a gazului natural în America Latină.

Compania este prezentă în peste 25 țări, unde oferă servicii pentru aproape 20 milioane clienți pe cinci continente,

cu o putere instalată de mai mult de 15 GW. Gas Natural Fenosa este primul operator de distribuție a gazului în centrul și sudul Americii, cu prezența în Argentina, Brazilia, Columbia și Mexic. Compania este al treilea operator de generare și distribuție a energiei electrice în Spania și are o prezență semnificativă în Columbia, Moldova, Nicaragua și Panama.

Gas Natural Fenosa în lume:



Planul strategic 2010-2014

După finalizarea cu succes în septembrie 2009 a procesului de integrare dintre Union Fenosa și Gas Natural, noua companie creată, Gas Natural Fenosa, a prezentat la 27 iulie 2010 planul strategic pentru perioada 2010-2014, ce include două faze distincte: prima până în 2012 și a doua - până în 2014.

În perioada 2010 - 2012 s-a insistat asupra obiectivului de consolidare a bilanțului, de optimizare a sinergiilor și de creștere din punct de vedere organizațional. În acest cadru, obiectivele propuse au fost: 22 de milioane de locuri de consum la nivel mondial și 16 GW de capacitate instalată în 2012. În termeni economici, planul își propunea să înregistreze la sfârșitul anului 2012 un EBITDA de peste cinci miliarde de euro, ceea ce asigură o creștere anuală de peste 5%.

Până în 2014 se planifică realizarea investițiilor în funcție de circumstanțele mediului de afaceri, profitând de oportunitățile de creștere pe piețele de afaceri cheie și menținerea puterii financiare. Compania aspiră să mențină creșterea și să înregistreze către 2014 un EBITDA de la 5,7 miliarde până la 6,1 miliarde de euro. Până în 2014 Gas Natural Fenosa își propune să dispună de un total de 25 de milioane de puncte de consum și să depășească cifra de 17 GW de putere instalată.

Din perspectiva strategiei de grup, către 2015 în Republica Moldova urmează să aibă loc liberalizarea pieței energetice.



Aceasta presupune două faze de realizare: pentru consumatorii non-casnici (ianuarie 2013) și consumatorii casnici (ianuarie 2015), pe parcursul cărora va avea loc separarea funcțională, legală și a activelor.

În contextul în care Republica Moldova se declară deschisă pentru integrare în piața energetică pan-europeană și își propune să devină un jucător activ pe piața regională, Gas Natural Fenosa în Moldova susține aceste tendințe de pe poziția de promovare a energiilor curate, durabile și respectuoase cu mediul înconjurător. Întreprinderea va dezvolta programe în vederea susținerii acțiunilor de eficiență energetică prin oferirea de soluții energetice (Energy Services Company).

Munca noastră se distinge prin calitate, securitate și eficiență.

Plan strategic pentru Moldova

1. Consolidarea notorietății mărcii Gas Natural Fenosa în contextul liberalizării pieței de energie din Republica Moldova.
2. Realizarea unui plan de soluții energetice prin mărirea portofoliului de servicii energetice și de gestiune a energiei.
3. Îmbunătățirea eficienței, consolidarea monitorizării și îmbunătățirea securității.

(*) Pentru mai multe informații a se consulta:
www.gasnaturalfenosa.com/accionistaseinversores/planestrategico

Gas Natural Fenosa în Moldova

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

- 11 Repere de succes pentru 12 ani
de activitate în Moldova
- 13 Prezența în asociații de profil și
alte organizații
- 14 Premii și aprecieri

Gas Natural Fenosa în Moldova

Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A.

Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. este în prezent cel mai mare distribuitor privat de energie electrică în Republica Moldova, deservește peste 835 de mii de clienți, persoane fizice și juridice, distribuie energie electrică în 21 de raioane (din cele 37) și în capitala țării, municipiul Chișinău, ceea ce constituie circa 70% două treimi din teritoriul țării.

Întreprinderea spaniolă a apărut pe piața energetică locală în urma unui concurs investițional, care a rezultat cu achiziționarea în anul 2000 a rețelelor electrice de distribuție Chișinău, Centru și Sud (înregistrate ulterior ca Î.C.S. RE Chișinău S.A, Î.C.S. RED Centru S.A. și Î.C.S. RED Sud S.A.) contra sumei de 25 mln USD, cu condiția investirii în dezvoltarea acestora a încă 67 mln. USD.

La 1 ianuarie 2008 cele trei întreprinderi moldovenești, Î.C.S. RE Chișinău S.A, Î.C.S. RED Centru S.A. și Î.C.S. RED Sud S.A. au fuzionat, constituindu-se întreprinderea unică Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A..

La 10 mai 2011 întreprinderea și-a lansat noua sa marcă comercială, aceasta fiind una comună pentru toate întreprinderile Gas Natural Fenosa în lume.

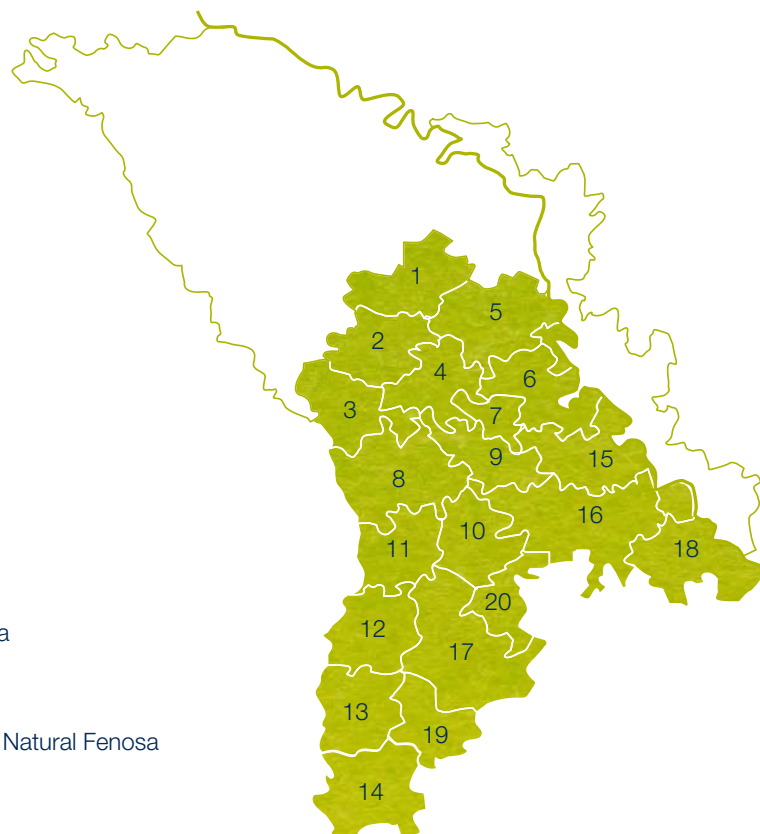
Activitatea Î.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A. (în continuare Red Union Fenosa) în economia țării este un model european de afaceri, ea fiind apreciată ca o întreprindere deschisă pentru colaborare în scopul promovării valorilor pro-europene și internaționale și a unui climat de investiții transparent și propice prosperării pentru toți agenții economici.

Aționari

Union Fenosa Internacional S.A. deține 100% din capitalul social al Red Union Fenosa”

În ceea ce privește piața în Republica Moldova, Red Union Fenosa asigură 70% din sectorul de furnizare de energie electrică la nivel de țară.

- 1 Telenești
- 2 Călărași
- 3 Nisporeni
- 4 Strășeni
- 5 Orhei
- 6 Criuleni
- 7 **Chișinău**
- 8 Hâncești
- 9 Ialoveni
- 10 Cimișlia
- 11 Leova
- 12 Cantemir
- 13 Cahul
- 14 Vulcănești
- 15 Anenii Noi
- 16 Căușeni
- 17 Comrat
- 18 Ștefan-Vodă
- 19 Taraclia
- 20 Basarabeasca



70% Gas Natural Fenosa



Repere de succes pentru 12 ani de activitate în Moldova

1. Asigurarea populației cu energie electrică 24/24 ore (anul 2000).
2. Semnarea primului contract colectiv de muncă (2000).
3. Deschiderea primului Oficiu Comercial Ialoveni, conform standardelor Union Fenosa (septembrie 2000).
4. Crearea oficiului Telefonic 24h (anul 2001).
5. Implementarea noului model organizațional al întreprinderii (anul 2001).
6. Implementarea sistemelor SIE (Sistem de Informare Economică), SGC (Sistem de Gestiune Comercială), SGA (Sistem de Gestiune a Achizițiilor) (2000-2002), care ne permit să gestionăm cât mai corect și eficient activitatea noastră zilnică.
7. Deschiderea Centrului de Instruire pentru angajați (2004).
8. Fuziunea celor 3 întreprinderi de distribuție a energiei electrice: RED Centru, RED Sud și RE mun.Chișinău (anul 2008).
9. Obținerea primului Certificat de conformitate a sistemului de management al calității cu standardul ISO 9001:2000 în domeniul deservirea clienților și prestarea serviciilor comerciale și ulterior - a certificatelor de calitate și mediu AENOR ISO 9001 și ISO 14001 (mai 2009).
10. Semnarea unui Acord cu Poșta Moldovei în vederea prestării serviciilor pentru clienți (anul 2010).
11. Implementarea noii mărci Gas Natural Fenosa (anul 2011).
12. SAIDI (durata medie a deconectărilor per consumator): în 2012 durata medie a deconectărilor per consumator a fost de 7,1 ore pe an față de 18 ore per consumator pe an în 2004.

Date relevante

Operație	2012	2011
Vânzări electricitate (GWh)	2.524	2.446
Locuri de consum (nr)	835.970	819.506
Rețele de distribuție (km)	34.564	34.400
Personal	2012	2011
Numărul total de angajați	785	1.142
Date financiare	2012	2011
Cifra de afaceri	3.890.149.840	3.356.177.403
Ebitda	546.834.115	485.277.125
Profit din operațiuni	365.239.922	337.836.351
Investiții date în exploatare	244.147.922	262.855.443
Dividende	216.518.806	103.774.500

Indicatori ai activității pe anul 2012

Numărul de consumatori:	835.970
Facturare (GWh):	2.510
Nivel tensiune (kV):	0,4-110
Populație în aria de acoperire (mln.):	2,3
Linii aeriene (LEA, km):	33.253,5
Linii în cablu (LEC, km):	3.069,4
Centre de transformare (n):	7.565
Centre de transformare (MVA)	1.940

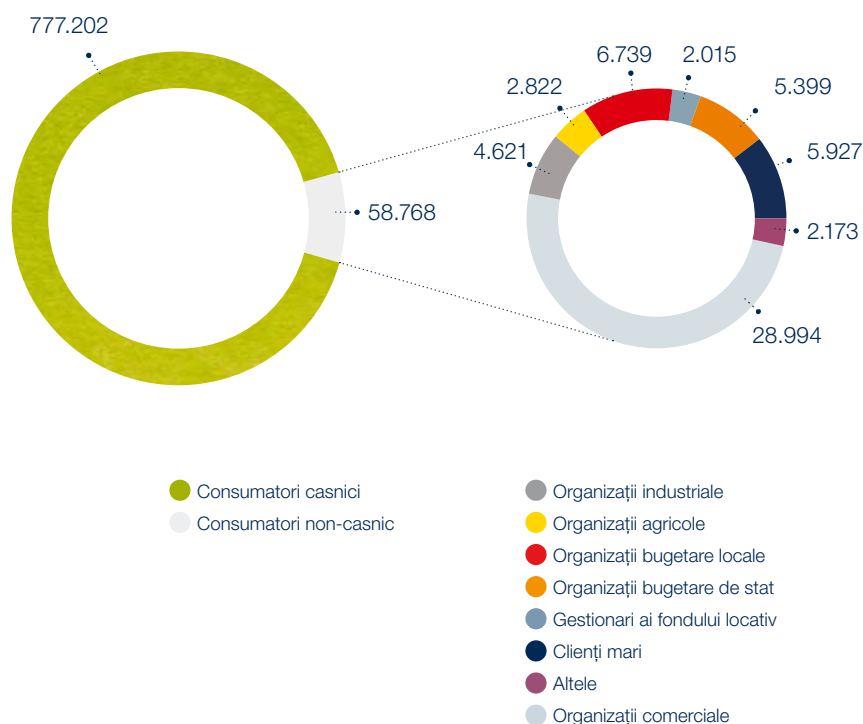
Indicatori ai activității pe anul 2012

Categoriile de consumatori	2012
Consumatori casnici	777.202
Consumatori non-casnici:	58.768
Organizații comerciale	28.994
Organizații industriale	4.621
Organizații agricole	2.822
Organizații bugetare locale	6.739
Organizații bugetare de stat	2.015
Gestionari ai fondului locativ	5.399
Clienți mari	5.927
Consum propriu	78
Altele	2.173
TOTAL	835.970

Achiziții de energie pe furnizori

Furnizor	2012	Prețuri în 2012	2011
CET-1	31.483.350	1,6614 lei/kWh	40.046.739
CET-2	463.898.625	1,5863 lei/kWh	477.931.542
CET Nord	39.841.876	1,3711 lei/kWh	42.177.911
CHE Costești	24.779.867	0,1700 lei/kWh	55.825.953
S.A. EnergoCom	0	0,0693\$/kWh	2.741.534
CERSM	2.388.925.563	0,069\$/kWh	2.283.760.920

Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori



Prezența în asociații de profil și alte organizații

Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. promovează principiile celor mai relevante inițiative internaționale pentru a susține responsabilitatea socială corporativă a întreprinderilor.

În 2003 la Chișinău cu sprijinul OCDE (Pactul de Stabilitate pentru Europa de Sud-Est și Carta Investițiilor pentru Europa de Sud-Est) a avut loc adunarea de constituire a Asociației Investitorilor Străini (FIA), Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. numărându-se printre cei 8 investitori străini din Moldova, fondatori ai acestei asociații. Obiectivul general al FIA este de a contribui, împreună cu autoritățile publice, la stabilirea unui mediu investițional mai favorabil investițiilor străine directe, prin intermediul unui dialog deschis între diferite părți interesate.

În 2006, Red Union Fenosa a devenit co-fondator al Asociației Patronale “Camera de Comerț Americană din Moldova” (AmCham). Aceasta dezvoltă și susține o comunitate de afaceri care reunește sub

egida sa oamenii de afaceri din diferite țări care își desfășoară activitatea economică în Moldova. În cadrul AmCham ei au posibilitatea de a se întruni și discuta, de a stabili contacte strategice, de a-și lărgi cercul de parteneri și clienți, de a împărtăși experiență acumulată în ramurile și industriile lor, precum și de a comunica despre problemele existente. Pentru a facilita aceste discuții AmCham organizează periodic diverse evenimente, mese rotunde, conferințe, seminare, etc., la care Red Union Fenosa participa activ.

În cadrul AmCham activează, de asemenea, comitete tematice și grupuri de lucru care servesc drept foruri pentru colaboratorii companiilor membre pentru a discuta și a propune soluții la problemele specifice industriilor sau ramurilor în cadrul cărora activează companiile lor. Red Union Fenosa este reprezentată în Comitetul de responsabilitate corporativă și Comitetul de resurse umane.

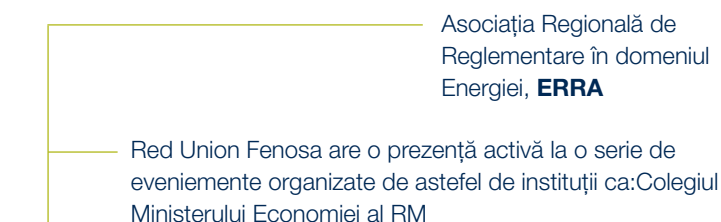
În anul 2006 Red Union Fenosa a aderat la Rețeaua Pactului Global din Republica Moldova. În 2012 întreprinderea și-a

reconfirmat statutul de membru în cadrul Asociației Patronale “Pactul Global”, succesoare de drept a Rețelei Pactului Global în Republica Moldova. Începând din 2007 Î.C.S. Red Union Fenosa este membru înregistrat al Camerei de Comerț și Industrie (CCI) din Republica Moldova, instituție abilitată să susțină și să reprezinte interesele în ansamblu ale membrilor săi și ale comunității de afaceri din RM în relațiile cu instituțiile guvernamentale, cercurile de afaceri străine și sistemul relațiilor economice internaționale.

În 2011, sub auspiciile Delegației UE, zece dintre cei mai mari investitori din Republica Moldova au înființat Asociația Businessului European (ABE) - o organizație independentă, neguvernamentală. Scopul ABE este alinierea economiei naționale și a legislației în domeniul de afaceri la standardele UE și promovarea valorilor europene și a celor mai bune practici de management în afaceri în comunitatea antreprenorială din țară. Red Union Fenosa este unul din cei 10 co-fondatori și de la înființarea ABE deține președinția acesteia.



Prezența în asociații de profil și alte organizații



Alte colaborări sectoriale importante



Premii și aprecieri

2012

- Mercuriul de Aur „Inter” în cadrul concursului Camerei de Comerț și Industrie (CCI) „Marca Comercială a Anului”, categoria „Servicii în domeniul energeticii. Comercializarea produselor din petrol și gaze, distribuirea energiei electrice și termice.”
- Pentru al patrulea an consecutiv, Î.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A. este în topul celor mai bune 10 companii angajatoare, în rezultatul studiului “Cele mai bune companii pentru care merită să lucrezi - 2012”, conform rezultatului studiului realizat de către compania de consultanță și training AXA Management Consulting.

2011

- Mercuriul de Aur pentru cel mai eficient și profesionist proiect de rebranding, categoria „Servicii în domeniul energeticii. Comercializarea produselor din petrol și gaze, distribuirea energiei electrice și termice” în cadrul concursului CCI “Marca comercială a anului”.
- Recunoașterea de către organismul internațional de certificare AENOR (Asociația Spaniolă de Standardizare și Certificare a certificatelor de conformitate a Sistemului Integrat de Management Calitate și Mediu Ambient ISO 9001:2008 și ISO 14001:2004).

2010

- Mercuriul de Aur „Marca comercială Profi” în cadrul concursului CCI „Marca Comercială a Anului”, categoria „Servicii în domeniul energeticii. Comercializarea produselor din petrol și gaze, distribuirea energiei electrice și termice.”
- Obținerea certificatelor de conformitate a Sistemului Integrat de Management Calitate și Mediu Ambient ISO 9001:2008 și ISO 14001:2004, domeniul „Managementul distribuiri și furnizării de energie electrică la tarife reglementate”. Certificate au fost emise de organismul internațional de certificare „Bureau Veritas Certification”, Ucraina.

2009

- Mercuriul de Aur „Marca comercială Responsabilă Social” în cadrul concursului CCI „Marca Comercială a Anului”, categoria „Servicii în domeniul energeticii. Comercializarea produselor din petrol și gaze, distribuirea energiei electrice și termice.”
- Obținerea certificatului de conformitate a Sistemului de Management al Calității ISO 9001:2000, domeniul „Deservirea clienților și prestarea serviciilor comerciale” în cadrul Î.C.S. RED Union Fenosa S.A. Certificarea a fost efectuată de către Organismul de Certificare a Sistemelor de Management a Institutului Național de Standardizare și Metrologie.



Responsabilitatea socială corporativă

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

- 16 Abordare de grup
- 17 Politica de responsabilitate socială corporativă
- 18 Politica drepturilor omului
- 19 Gestiunea strategică a responsabilități corporative la Gas Natural Fenosa
- 19 Guvernanță corporativă
- 20 Structura managementului de responsabilitate corporativă

Responsabilitatea socială corporativă



Abordare de grup

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

Cu scopul de a onora misiunea asumată, Gas Natural Fenosa furnizează produse și servicii de calitate clienților săi, oferă rentabilitate în creștere și susținută acționarilor, oportunități de dezvoltare și un mediu sigur pentru angajați, contribuie la dezvoltarea comunităților în care își dezvoltă afacerile, acționează în așa fel încât să asigure protejarea și conservarea mediului înconjurător - toate acestea prin intermediul unei gestiuni transparente și integre, în conformitate cu „Politica de responsabilitate corporativă” și „Codul etic” al companiei. Pentru detalii a se consulta www.gasnaturalfenosa.com.

Ca parte a obiectivelor pe care și le-a asumat Grupul, în 2011, a fost făcută publică „Politica drepturilor omului”. Documentul a reconfirmat angajamentele asumate prin aprobarea și aplicarea politicii de responsabilitate corporativă și interesul Gas Natural Fenosa pentru a genera acțiuni de îmbunătățire a managementului și pentru a crea relații de încredere între companie și grupurile sale de interes drept garanție a protecției și respectării drepturilor omului în toate activitățile și domeniile sale de activitate.

Politica de responsabilitate socială corporativă

În politicile corporative sunt stabilite 7 angajamente, ce corespund obiectivului Gas Natural Fenosa de a deveni un agent economic activ în întreprinderea de acțiuni responsabile pentru promovarea și respectarea drepturilor omului în domeniul său de operare.

Politica, a cărei aprobare a fost precedată de un proces intens de evaluare și consultări interne, se manifestă prin adoptarea unui sistem de gestiune a responsabilității corporative unic pentru Grup.

În conformitate cu recomandările Codului Unificat al Guvernanței Corporative, politica a fost aprobată de către Consiliul de Administrație, care și-a asumat angajamentul să supravegheze periodic respectarea acesteia.

Politica de responsabilitate corporativă:

Integritate	Etica, onestitatea, integritatea și transparența reprezintă valorile pe care le transmitem tuturor persoanelor care se integrează și activează în numele companiei noastre.
Angajament față de rezultate	Planificăm planuri strategice, ne propunem și îndeplinim obiectivele stabilite, luăm decizii pentru îmbunătățirea rezultatelor și gestionăm adecvat riscurile.
Interesul față de persoane	Promovăm un mediu de lucru respectuos pentru resursele umane, de implicare, angajament și de dezvoltare profesională. Favorizăm diversitatea de opinii, perspective, culturi, vârste și sexe.
Orientare către client	Clientul este rațiunea noastră de a fi. Axa principală a strategiei noastre comerciale o constituie prestarea de servicii excelente.
Securitate și sănătate	Promovăm un mediu sigur de muncă pentru angajații furnizorii noștri.
Mediul înconjurător	Acordăm o atenție deosebită protecției mediului înconjurător și utilizării eficiente resurselor naturale. Strategia noastră este bazată pe eficiența, durabilitatea și utilizarea responsabilă a energiei în societate.
Angajament față de societate	Dedicăm o parte din beneficiile noastre investițiilor sociale. Promovăm un dialog permanent cu societățile în care ne desfășurăm activitățile.

Politica drepturilor omului

Această politică formalizează, într-o manieră consecventă cu Codul etic și cele zece principii ale Pactului Global, angajamentul pentru protecția drepturilor omului.

Politica drepturilor omului adoptată de Gas Natural Fenosa are la bază zece angajamente. Cinci dintre acestea se referă la drepturile angajaților Gas Natural Fenosa, iar celelalte cinci vizează relația companiei cu grupurile de interes: furnizori, antreprenori și parteneri, consumatori și comunitatea în care activează.

În definirea politicii sale, Gas Natural Fenosa s-a inspirat din Carta Internațională a Drepturilor Omului, care constă din Declarația Universală a Drepturilor Omului, Pactul internațional cu privire la drepturile civile și politice și Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale.

În plus, politica are la bază cele opt convenții fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (OIM), Declarația OIM cu privire la principiile și drepturile fundamentale la locul de muncă și Declarația tripartită de principii cu privire la întreprinderile multinaționale și politica socială.

În domeniul drepturilor comunităților locale, această politică se bazează pe Declarația cu privire la Drepturile populațiilor indigene a Adunării Generale a ONU și Convenția OIM 169 privind populațiile indigene și tribale din țările independente.

În ceea ce privește utilizarea de personal de securitate, au fost folosite ca bază Principiile voluntare privind securitatea și drepturile omului.

Angajamentele privind drepturile persoanelor de la Gas Natural Fenosa

1. Evitarea procedurilor discriminatorii sau a celor care lezează demnitatea persoanelor

Mediu de muncă fără atitudini discriminatorii pe motive de sex, origine etnică, credință, religie, vârstă, handicap, afinitate politică, orientare sexuală, naționalitate, cetățenie, stare civilă sau statut socio-economic.

2. Neacceptarea muncii copiilor

Supravegherea ca în oricare dintre activitățile sau operațiile sale să nu se producă cazuri de încălcare a drepturilor copiilor.

3. Însesnirea libertății de asociere și negociere colectivă

Respectarea dreptului angajaților săi privind libertatea de asociere sindicală și negociere colectivă.

4. Protejarea sănătății persoanelor

Mediu de muncă sigur și sănătos prin adoptarea de norme și proceduri avansate în domeniul sănătății în muncă și al prevenirii riscurilor la locul de muncă.

5. Oferirea unei munci decente

Remunerare decentă, care să permită angajaților satisfacerea nevoilor de bază și ale familiilor lor, respectarea dreptului la timpul de muncă și dreptul la odihnă.

6. Angajamentul cu persoanele relaționate în calitate de furnizori, antreprenori și întreprinderi colaboratoare

Sporirea angajamentului privind drepturile omului pe întreg lanțul de aprovizionare: furnizori, antreprenori și întreprinderi terțe.

7. Sprijinirea și susținerea publică a respectării drepturilor omului

Colaborarea în mod activ cu organisme guvernamentale, organizații internaționale și ale societății civile pentru promovarea valorilor coerente privind Drepturile Omului.

8. Respectarea popoarelor indigene și a stilurilor de viață tradiționale

Respectarea dreptului comunităților indigene, menținând obiceiurile lor, practicile sociale și proprietățile teritoriale în zonele sale de operare.

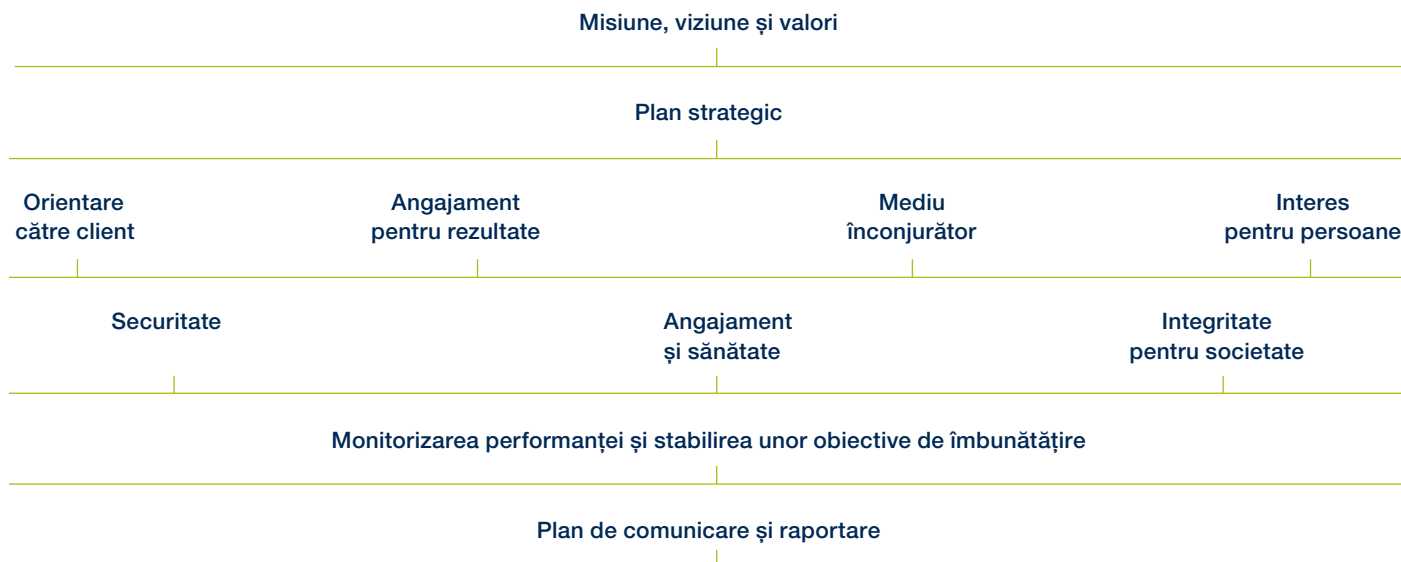
9. Protejarea instalațiilor și a persoanelor prin respectarea drepturilor omului

Instruirea personalului privind securitatea în corespundere cu drepturile omului.

10. Contribuirea la combaterea corupției

Condamnarea tuturor formelor de corupție.

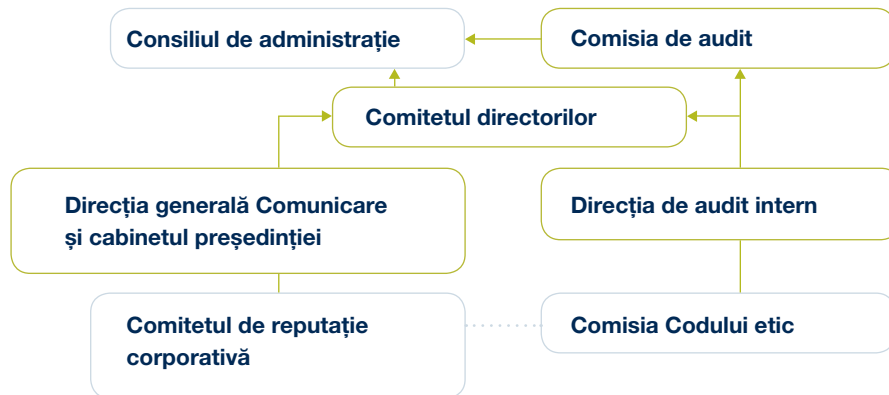
Gestiunea strategică a responsabilității corporative la Gas Natural Fenosa



Guvernanță corporativă

Angajamentele de responsabilitate sunt parte a strategiei de afaceri abordată de Gas Natural Fenosa. Consiliul de administrație este cel care, în conformitate cu prevederile și recomandările Codului unificat al bunei guvernanțe, are misiunea de a supraveghea acțiunile derulate de Grup în materie de responsabilitate. S-a considerat necesară crearea Comitetului de reputație corporativă și a Comisiei codului etic, ambele contribuind plener la dezvoltarea și punerea în aplicare a acțiunilor legate de responsabilitatea corporativă.

Structura managementului de responsabilitate corporativă



Comitetul pentru reputație corporativă

Din Comitetul pentru reputație corporativă fac parte reprezentanții unor domenii ale întreprinderii, mai implicate în impulsivitatea de activități în materie de responsabilitate.

Președinția este exercitată de Direcția generală pentru comunicare și cabinetul președinției.

Funcțiile de bază ale Comitetului pentru reputație corporativă sunt dezvoltarea politicilor și procedurilor de responsabilitate corporativă, coordonarea elaborării rapoartelor în domeniu și supravegherea procesului de verificare externă a informației

- Implementarea gestiunii responsabilității și reputației corporative în toată organizația, pornind de la premisa unei atitudini responsabile și generatoare de valoare pentru grupurile țintă.
- Analiza riscurilor și oportunităților reputaționale în fiecare subdiviziune de activitate și zonă geografică, asigurând schimbul de informație necesar pentru ghidarea gestiunii companiei.

Supravegherea instituirii unei culturi corporative față de protejarea reputației și promovarea responsabilității corporative.

Comitetul pentru reputație corporativă raportează despre activitatea sa Comitetului de directori, care, la rândul lui, informează Consiliul de administrație.

În Republica Moldova angajamentele de responsabilitate socială fac parte din strategia de afaceri a Red Union Fenosa, fiind respectate prevederile bunei guvernante a grupului Gas Natural Fenosa. La Red Union Fenosa activează, respectând modelul de grup, Comisia Codului Etic și Comitetul de Responsabilitate Socială Corporativă din care fac toate subdiviziunile responsabile (Comunicare, Organizare și Resurse Umane, Securitate și Mediu, Comercial, Distribuție, Gestiunea Rețelelor), acestea contribuind la buna desfășurare a activităților de responsabilitate socială corporativă a companiei.

Dialogul cu grupurile de interes

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

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

Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova

Interni:

Acționari;
Angajați;
Întreprinderile Gas Natural Fenosa în lume.

Externi:

Clienți;
Furnizori;
Instituțiile de stat;
ONG-uri și asociații;
Mass media.

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

acțiuni de consultanță reciprocă

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

acțiuni informative

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

Canale de comunicare

Întreținerea unui dialog deschis și continuu este esențială pentru menținerea unei relații de încredere cu grupurile de interes. Gas Natural Fenosa în Moldova a implementat și utilizează următoarele canale de comunicare cu partile interesate:

Grupuri de interes/categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Angajați	1. Audiență directă în Direcția Resurse umane	Permanent
	2. Intranet Naturalnet	Permanent
	3. Comisia locală a Codului etic	La solicitare
	4. Revista internă „Energia noastră”	Trimestrial
	5. Mesaje interne prin e-mail	Permanent
	6. Afișe	Permanent
	7. Întâlniri cu administrația	Permanent
	8. Mic dejun cu administrația	Lunar
	9. Comunicate interne	Permanent
	10. Sărbători/evenimente corporative	Anual
	11. Proiecte sociale interne	Permanent
	12. Concursuri interne	Semestrial
	13. Anchete cu privire la climatul de muncă	Anual
	14. Cursuri de instruire.	Permanent
Clienți (consumatori)	1. Oficiul comercial	Permanent
	2. Factura	Lunar
	3. OT 24 de ore	Permanent
	4. Audiențe personale	Permanent
	5. Internet	Permanent
	6. E-mail	Permanent
	7. Scrisori	Permanent
	8. Telefon	Permanent
	9. SMS-uri	Permanent
	10. Fluturași promoționali	Permanent
	11. Mass-media	Permanent
Aționari	1. Raport financiar de activitate	Anual
	2. Adunarea generală a acționarilor	Anual
Autorități (Guvern, ANRE, alte entități de profil)	1. Întâlniri	Permanent
	2. Ședințe publice	Permanent
	3. Conferințe de presă	Permanent
	4. Evenimente publice	Permanent
	5. Scrisori/demersuri	Permanent

Furnizori	1. Audiență directă în Direcția Achiziții	Permanent
	2. Scrisori	Permanent
	3. Concursuri de achiziție a serviciilor sau bunurilor	Permanent
	4. Internet	Permanent
	5. Telefon	Permanent
	6. E-mail	Permanent
	7. SMS-uri	Permanent
	8. Afișe	Permanent
	9. Întâlniri cu administrația	Permanent
	10. Comunicate	Permanent
	11. Evenimente publice	Permanent
	12. Proiecte sociale proprii sau partajate	Permanent
	13. Factura	Permanent
Societatea (ONG-uri, asociații)	1. Întâlniri cu administrația	Permanent
	2. Proiecte sociale proprii sau partajate	Permanent
	3. Scrisori	Permanent
	4. Internet	Permanent
	5. E-mail	Permanent
	6. Afișe	Permanent
	7. Comunicate	Permanent
	8. Evenimente publice	Permanent
	9. Fluturași promoționali	Permanent
	10. Mass-media	Permanent
Mass-media	1. Comunicate	Permanent
	2. Conferințe de presă	Permanent
	3. Evenimente publice	Permanent
	4. Întâlniri cu administrația	Permanent
	5. Proiecte sociale proprii sau partajate	Permanent
	6. Scrisori	Permanent
	7. Internet	Permanent
	8. E-mail	Permanent
	9. Afișe	Permanent
	10. Fluturași promoționali	Permanent

Orientare către client

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

- 24 Orientare către client
- 25 Planul de îmbunătățire a eficienței – un pas înainte
- 30 Deconectarea din cauza neachitării și reconectarea

Orientare către client

Principii considerate:

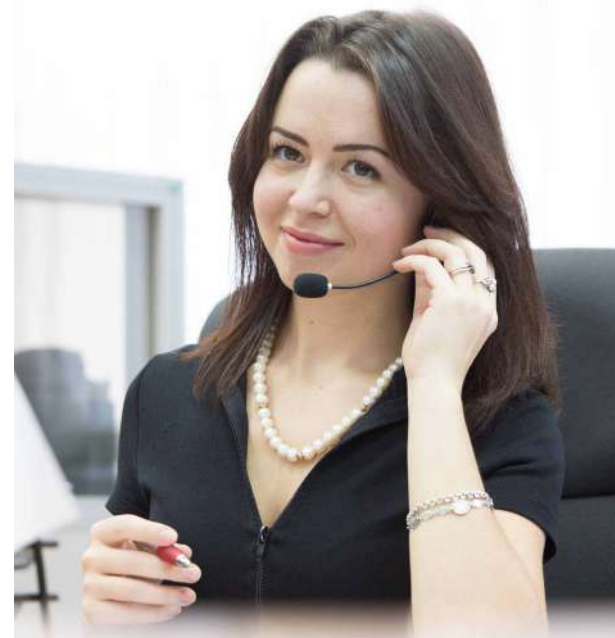
- Construirea unei relații de încredere printr-un tratament deschis și accesibil;
- Cunoașterea opiniilor clientului pentru a-i putea anticipa necesitățile;
- Munca continuă pe durata întregului lanț de valori pentru a îmbunătăți continuu calitatea și securitatea produselor și a serviciilor.

Abordare:

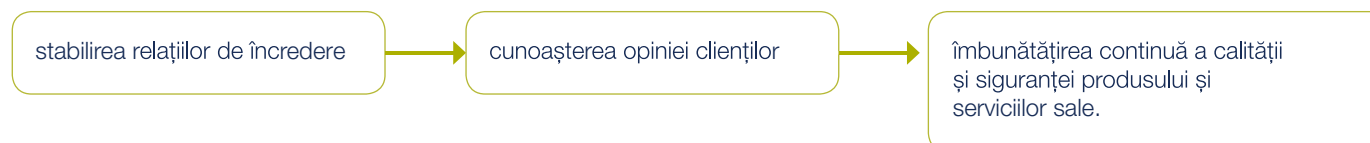
Dedicăm eforturile noastre cunoașterii și satisfacerii necesităților clienților noștri. Ne propunem să oferim un serviciu excelent și să dispunem de capacități pentru a oferi un răspuns imediat și eficace.

Red Union Fenosa și-a asumat funcția socială de a contribui la dezvoltarea și bunăstarea tuturor grupurilor de interes din RM, prin intermediul livrării de energie electrică într-o manieră durabilă, eficientă, sigură și ecologică. De aceea, asigurarea unei livrări calitative, sigure și eficiente a energiei electrice către consumator sunt pietrele de temelie ale strategiei de afaceri.

Red Union Fenosa dispune de proceduri, instrumente, precum și canalele adecvate, care îi permit să ofere servicii excelente și un răspuns rapid și eficient solicitărilor clienților săi. În acest sens, se disting trei linii de acțiune strategică: stabilirea relațiilor de încredere, cunoașterea opiniei clienților și îmbunătățirea continuă a calității și siguranței produsului și serviciilor sale.



Orientare către client. Trei linii de acțiune strategică:



Planul de îmbunătățire a eficienței – un pas înainte

La începutul anului 2012 a fost lansat la nivel de corporație **Planul de îmbunătățire a eficienței (PIE) 2012-2014** – unul dintre cele mai importante proiecte ale companiei pentru următorii 3 ani.

Acesta vizează transformarea continuă a proceselor de afaceri și a funcțiilor corporative în vederea satisfacerii clienților actuali și sporirii numărului lor. Gas Natural Fenosa în RM își propune să avanseze în direcția excelenței operaționale și să-și mențină poziția competitivă.

Obiective:

- Evoluarea către o companie cu procese „best-in-class”.
- Avansarea în direcția excelenței operaționale.
- Îmbunătățirea poziției concurențiale în serviciul unor clienți tot mai exigenți.

Axele principale ale Planului:

- **Automatizarea operațiunilor:** procesele se vor automatiza de la un capăt la celălalt, de la furnizor la client.
- **Cunoașterea clientului:** se dezvoltă instrumente pentru a cunoaște mai bine clienții, iar procesele sunt structurate conform necesităților lor.
- **Optimizarea corporației:** procesele de asistență în calitate de furnizori eficienți și sursa de avantaj competitiv.
- **Procese on-line:** aplicații online și de mobilitate în vederea operativității proceselor și minimizării erorilor.

Fiecare dintre aceste axe are diverse direcții de lucru și 6 platforme de asistență pentru activitate:

Resurse Umane, Achiziții, Relații cu Clienții, Sisteme Informaționale, Inginerie și Tehnologie și Calitate, Siguranță, Mediu înconjurător și Servicii Generale. (aceste 6 axe ar putea fi reprezentate grafic)

Planul de îmbunătățire a eficienței constituie un pas înainte în activitatea grupului și vizează toate țările unde acesta este prezent, toate subdiviziunile, toți angajații.



Obiective propuse pentru 2012

Mentținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.

Majorarea numărului de contracte cu clienții juridici existenți.

Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100 000 de clienți.

Majorarea numărului de contracte cu clienții casnici existenți.

Obiective propuse pentru 2013

Mentținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.

Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor

Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100 000 de clienți.

Majorarea numărului de contracte cu clienții casnici existenți.

Mentținerea indicatorului de calitate a facturării.

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit

Comunicare eficientă cu consumatorii

• Apelare automată telefonică a consumatorului

A fost elaborat și implementat programul de apelare automată a consumatorului în cazul în care la locul de consum s-a acumulat datorie de plată. Același program este destinat de asemenea, informării clientului despre necesitatea perfectării contractului de furnizare a energiei electrice. Eficiența programului a fost 92% pentru anul 2012, fiind înregistrate 49.848 de apeluri de ieșire.

• Informarea prin SMS

Din 2012 consumatorii rău-platnici au fost informați despre acumularea datoriei pentru plata consumului prin intermediul SMS-urilor. La acest serviciu se recurge când în baza de date a consumatorului care a acumulat cel puțin două facturi consecutive neachitate, în lipsa altor date este indicat numărul de telefon mobil al acestuia. Din septembrie 2012, când a fost lansat programul, până în decembrie au fost expediate 3349 de SMS-uri, iar rezultatul așteptat s-a confirmat prin stingerea de către consumatori a datoriilor depistate. Randamentul acestui program constituie 70%.

• Comunicarea on-line

La dispoziția clienților a fost pusă posibilitatea de a comunica on-line cu furnizorul de energie electrică prin intermediul chat-ului pe site-ul www.gasnaturalfenosa.md. Astfel, întreprinderea recepționează lunar aproximativ 250 de mesaje, cel mai frecvent teme abordate fiind: lipsa energiei electrice în rețea, existența datoriei, informația cu privire la lucrările planificate, procedura de încheiere a contractelor și altele. Mesajele sunt gestionate on-line, în funcție de tema abordată și se încearcă să se asigure soluționarea lor imediată. În unele cazuri se impune să se facă precizări pentru detalii. Există și un feed-back al consumatorilor ce apelează la serviciul on-line.

• Sistemul interactiv de comunicare informativă (IVR)

În scopul modernizării serviciilor prestate consumatorilor prin intermediul oficiului telefonic, cu începere din ianuarie 2012, în baza oficiului telefonic de 24 de ore (OT24) a fost introdus sistemul interactiv de comunicare informativă IVR, care permite clientului să consulte în regim on-line, fără a apela operatorul, datele cu privire la datoria acumulată și situația la zi a deconectărilor avariate din lipsa tensiunii. Implementarea sistemului IVR a condus la reducerea timpului de așteptare pentru client în cazul

în care operatorul este apelat concomitent de mai mulți consumatori. Astfel s-a redus și numărul consumatorilor care au apelat, dar nu au reușit să comunice cu operatorul serviciului telefonic OT24.

• Training pentru operatori

În perioada ianuarie-decembrie a anului 2012, cu scopul îmbunătățirii calității și culturii deservirii clienților, 43 de angajați, operatorii și șefii ai oficiilor comerciale, au fost instruiți în cadrul training-ului cu tema „Exelență în deservirea clienților”. La cele 6 sesiuni de formare ale training-ului, au fost examinate situații ipotetice în procesul de deservire a consumatorilor de energie electrică. Instruirea s-a derulat sub formă de discuții, aplicându-se simularea unor situații reale depistate în procesul de deservire.

• SEC - Sistemul de gestiune a scrisorilor

SEC este un sistem automat de evidență a corespondenței, implementată la întreprindere încă din 2009. Legea cu privire la petiționare Nr.190-XIII din 19.07.94 stabilește un termen de 30 de zile pentru examinarea scrisorilor recepționate, iar pentru cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară răspunsul trebuie expediat fără întârziere sau în termen de până la 15 zile de la data înregistrării. Totodată, legea admite o deviere de până la 10% de la cele stabilite. Ca urmare, de la implementarea SEC la întreprindere limita de 10% de încălcare a termenului legal de răspundere la scrisori, permisă de ANRE, nu a fost depășită. Creșterea indicelui privind timpul mediu de rezolvare a scrisorilor în 2012 față de cel din 2011 se datorează complexității temelor abordate de petiționari.

Sistemul IVR:

- oferă informații în două limbi - română și rusă,
- îi asigură clientului posibilitatea de a lua legătură cu operatorul la orice etapă a apelului telefonic,
- exclude eroarea în formarea numărului locului de consum,
- oferă informație detaliată cu privire la toate facturile,
- asigură posibilitatea de a obține date cu privire la unu și mai multe locuri de consum,
- se eliberează 3 operatori care pot îndeplini alte lucrări,
- procentul utilizării constituie 15% din volumul tuturor modalităților de comunicare cu clienții,
- micșorarea numărului apelurilor în OT24 - 20%.

	2012	2011
Scrisori înregistrate, nr.	38.543	40.878
Timpul mediu de rezolvare a scrisorilor, zile	13,98	11,86

Prima pagină | RED UNION FI x

gasnaturalfenosa.md

For quick access, place your bookmarks here on the bookmarks bar. [Import bookmarks now...](#)

Rom | Rus Caută:



gasNatural fenosa

cu toată energia din lume

Factura prin e-mail

Fii eficient, abonează-te și primește factura prin e-mail.



[Află mai multe](#)

lăți programate

interconecție în cadrul sistemului de distribuție energiei electrice.

1

Home	Profil	Comunicare	Resurse umane	Responsabilitate socială corporativă	Înteruperi programate
------	--------	------------	---------------	--------------------------------------	-----------------------

Pentru îmbunătățirea serviciilor prestate clienților, Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. anunță că joi, 13 decembrie 2012, vor avea loc **înteruperi programate ale furnizării energiei electrice**.

- › Consumatori
- › Tarife și legislație reglatorie
- › Formulare Online
- › Proiectul Eficiența energetică
- › Proiectul Securitatea electrică
- › Achiziții și licitații
- › Semnalează corupție și fraude
- › Întrebări frecvente
- › Contacte

24/24h
Serviciul Clienți
022-43-11-11



Noutăți

Seminarul pentru ziarști la cea de-a șasea ediție
10.12.2012
Vineri 7 decembrie 2012, Gas Natural Fenosa în Moldova a desfășurat cea de-a VI ediție a seminarului pentru ziarști.

O zi de practică în cadrul Gas Natural Fenosa pentru liceenii care absolvesc
04.12.2012
Pentru al doilea an consecutiv Gas Natural Fenosa Moldova susține activ proiectul „Profesioniști și debutanți”, organizat de Asociația Obștească Junior Achievement Moldova în colaborare cu Ministerul Educației și Ministerul

Precizări în legătură cu un articol Publika TV
21.11.2012
Cu referință la cele relatate în articolul " Au livrat energie electrică alternativă către Gas Natural Fenosa, dar nu au fost plătiți", articol de PUBLIKA.MD, publicat în data

O persoană a fost grav electrocutată în timpul efectuării unor lucrări la o construcție amplasată neautorizat în zona de protecție a LEA 110 kV
14.11.2012
O încălcare flagrantă a mai multor prevederi legale privind protecția instalațiilor electrice s-a soldat cu electrocutarea gravă a unui muncitor, care efectua lucrări la o construcție neautorizată, amplasată sub o linie electrică aeriană (LEA)

[Vezi toate noutățile](#)

 Suntem online, serviciul OT24h al companiei Gas Natural Fenosa! [IuvoSite](#)

Indice de satisfacție

În trimestrul al patrulea al anului 2012 s-a efectuat prima măsurare a gradului de satisfacție a clienților în cadrul studiului global cu privire la indicii de satisfacție clienți pentru Gas Natural Fenosa în Moldova.

Sondajul a fost realizat de către Direcția comercială a întreprinderii, iar scopul acestuia a fost de a determina indicele de satisfacție al consumatorilor cu privire la calitatea serviciului.

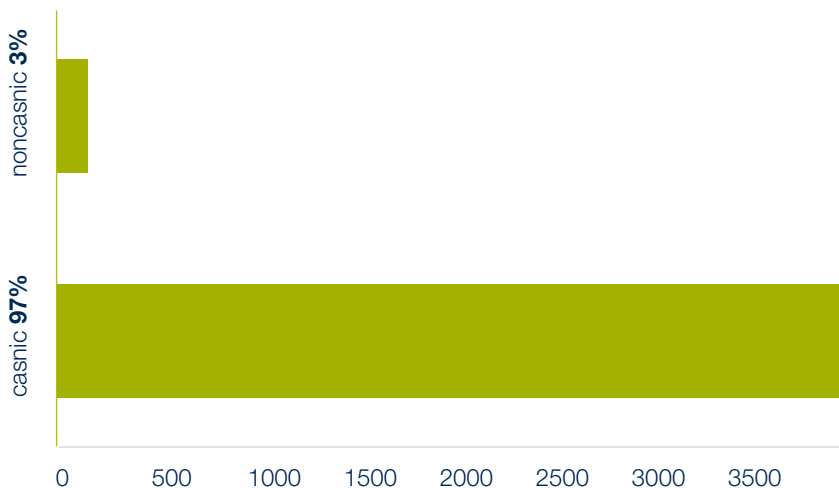
Eșantionul a fost format din 3.526 de persoane din diverse locații în zona de activitate a întreprinderii.

Interviurile au avut loc prin dialog direct, la prezentarea consumatorilor la oficiile comerciale ale întreprinderii, la telefon sau on-line.

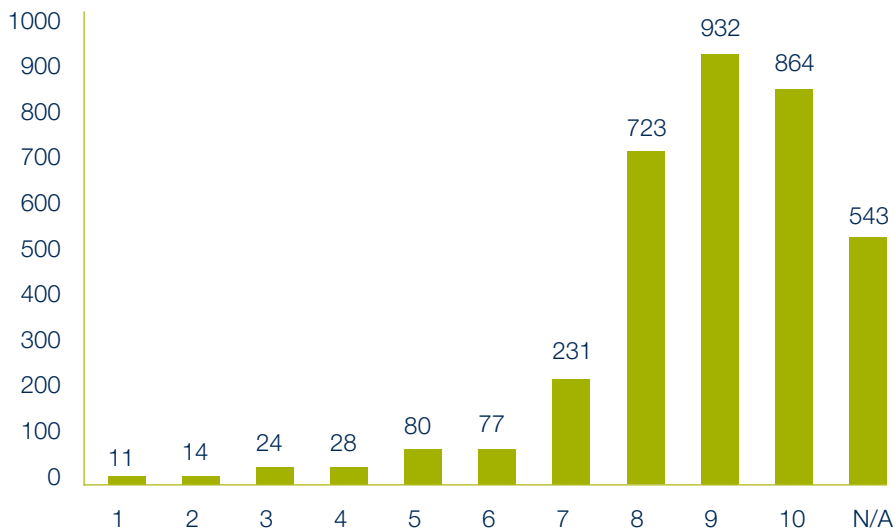
La sondaj au participat atât consumatori casnici (97%), cât și noncasnici (3%) cu vârsta între 18 și 65 de ani.

Media generală a indicelui de satisfacție constituie 8.41 din 10 puncte.

Tabel nr.1. Distribuția clienților intervievați pe categorii:



Tabel nr.2. Indicele de satisfacție



(*) Pentru a consulta versiunea on-line a chestionarului accesați: <http://gasnaturalfenosa.md/form/chestionar-pentru-clien-i>

Deconectarea din cauza neachitării și reconectarea

Conform Hotărârii ANRE nr. 393 din 15.12.2010 reconectarea consumatorului deconectat din motive de neachitare se efectuează în cel mai scurt termen posibil, dar nu mai târziu de 2 zile lucrătoare de la data achitării plății pentru reconectare și înlăturarea cauzelor ce au dus la deconectare.

Procesul de reconectare a celor 9.152 de consumatori deconectați pentru neachitarea consumului de energie electrică în condițiile stipulate de legislație a respectat întru totul prevederile legale. Astfel, în 2012 un număr de 7.074 (77.29%) de consumatori au fost reconectați în mai puțin de 24 ore de la momentul generării ordinului de lucru de reconectare. În termen de mai mult de 24 ore, dar mai puțin de o săptămână au fost reconectați 2.047 de consumatori (22.35%). Din motive particulare nu mai devreme de o săptămână de la momentul generării ordinului de lucru de reconectare au fost reconectați 31 de consumatori (0.35%), ceea ce constituie o îmbunătățire aproape triplă față de procentul înregistrat în 2011.

Respectiv, numărul de consumatori ce au fost deconectați și au achitat datoria este de 9.152. Dintre aceștia, 1.929 de consumatori (21.08%) au stins datoria în primele 48 ore. Numărul acelor care au stins datoria între 48 ore și o săptămână a fost de 1.915 consumatori (20.93%). De la o săptămână și până la o lună și-au stins datoria 2.622 consumatori (28.65%). Pentru restul 2.686 (ce constituie 29.35%) de consumatori perioada de stingere a datoriei a durat până la un an.



Reconectarea consumatorilor deconectați pentru neachitare

Termen de reconectare	2012		2011	
	Nr.	%	Nr.	%
până la 24 de ore	7.074	77.29	9.226	74,62
până la 1 săptămână	2.047	22.35	3.009	24,34
Peste 1 săptămână	31	0.35	128	1,04
TOTAL	9.152	100	12.363	100

Durata achitării plăților de către consumatorii deconectați pentru neachitare

Termen de achitare	2012		2011	
	Nr.	%	Nr.	%
până la 48 de ore	1.929	21,08	2.650	21,42
48 ore - 1 săptămână	1.915	20,93	2.604	21,07
1 săptămână – 1 lună	2.622	28,65	3.380	27,34
1 lună – 1 an	2.686	29,35	3.729	30,17
TOTAL	9.152	100	12.363	100

Angajament pentru rezultate

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

- 34 Reducerea pierderilor de energie
- 35 Performanță. Investiții în calitatea serviciilor și siguranță
- 36 Controlul energetic
- 37 Implementarea tehnologiilor noi în rețelele de distribuție din Moldova
- 37 Oficiul de coordonare logistică (OCL)

Angajament pentru rezultate

Principii considerate:

- Decizia de a lucra pentru a obține în mod durabil o rentabilitate adecvată așteptărilor pieței;
- Aplicarea în orice moment a celor mai bune practici de transparență a informațiilor, atât în raport cu piața, cât și cu ceilalți actori cu interese în Grup, întru consolidarea credibilității și reputației.

Abordare:

Planificăm, ne propunem obiective colective și individuale și luăm decizii în funcție de impactul pe care îl au la obținerea scopurilor Viziunii noastre, asigurând respectarea angajamentelor cu minimă incertitudine în acest sens.

În 2012 activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova a fost marcată de pregătirile pentru a activa în condițiile unui nivel nou de dezvoltare și anume cel corespunzător pieței liberalizate. Prima fază a acestui proces ar trebui să demareze în 2013, când consumatorii mari vor primi acces la piața energetică liberă. A doua fază vizează consumatorii mici și cei casnici și se va lansa în 2015, urmând ca activitatea comercială să fie separată de cea de distribuție.

Principalele obiective pe care și le-a propus întreprinderea pentru 2012 au vizat următoarele nivele:

Operațional:

- reducerea pierderilor de energie la 12,85%,
- obținerea unui timp de întrerupere per client de mai puțin de 9,6 ore,
- încasarea 100% a facturilor,
- îndeplinirea planului de investiții de 290 milioane lei,
- externalizarea serviciului de distribuție.

Legislativ-normativ:

- pregătirea pentru liberalizarea sectorului energetic (pentru persoanele juridice în 2013),
- dezvoltarea unor noi metodologii tarifare pentru 2013-2018.

Întreprinderea a aprobat, de asemenea, o serie de măsuri pentru realizarea obiectivului de reducere a pierderilor de energie:

- instalarea evidenței cu telemăsurare la agenții economici,
- instalarea evidenței de control la fiderile de ieșire de la stațiile electrice pentru a avea posibilitatea controlului asupra ariilor geografice de consum,
- schimbarea contoarelor de tip vechi, inspectarea și controlul echipamentului de măsurare în regim de lucru,
- derularea campaniilor antifraudă.



Reducerea pierderilor de energie

Nivelul pierderilor de distribuție la sfârșitul anului 2012 a constituit 12,39% față de 12,80% planificate, în comparație cu 13,11% față de 13,50% planificate din aceeași perioadă a anului 2011.

S-a îmbunătățit, de asemenea, timpul mediu de rezolvare a ordinelor de lucru cu 0,94 zile (2011 - 5,46 zile și 2012 - 4,52 zile).

	2012	2011
Nivelul pierderilor de distribuție, %	12,39	13,11
Timpul mediu de rezolvare a ordinelor de lucru, zile	4,52	5,46

Activități de implementare a noii arhitecturi a rețelelor de tensiune medie

- simplificarea schemei după criteriul n-1 (asigurarea funcționării sistemului și a livrării de energie electrică în cazul defecțiunii unui element al sistemului),
- instalarea separatoarelor de tip XS (separator fuzibil cu expulzie: Expulsion Fuse Cut Out),
- instalarea întrerupătoarelor telecontrolate.

Centre de transformare

	2012	2011
TÎ	181	181
TM/TJ	8.781	8.766
TOTAL	8.962	8.947

Capacitatea transformatoarelor, MVA

	2012	2011
TÎ	1.940	1.939
TM/TJ	1.606	1.608
TOTAL	3.546	3.547

Lungimea liniilor electrice, km

	2012	2011
LEA	31.495	31.365
TÎ	1.820	1820
TM/TJ	29.675	29.545
LEC	3.069	3.035
TÎ	-	-
TM/TJ	3.069	3.035
TOTAL	34.564	34.400

(*) TÎ – tensiune înaltă;
TM – tensiune medie;
TJ – tensiune joasă.

Performanță



Investiții în calitatea serviciilor și siguranță

În 2012 activitățile Î.C.S. RED UNION FENOSA S.A. au fost orientate spre îmbunătățirea calității serviciilor, securității și siguranței procesului continuu de livrare a energiei electrice, prin intermediul planurilor de întreținere a instalațiilor existente de distribuție și extinderea acestora.

Cu scopul de a îmbunătăți fiabilitatea rețelelor și de a asigura furnizarea continuă a energiei electrice a fost realizat un volum considerabil de lucru conform planului anual de investiții:

Activități de reparație și dezvoltare, linii aeriene și subterane TM/TJ

Extinderea liniilor aeriene și subterane de tensiune medie și joasă, km	75,13
Renovarea liniilor aeriene și subterane de tensiune medie și joasă, km	380,82
Montarea posturilor de transformare (PT) noi, nr.	42
Înlocuirea panourilor metalice la PT, nr.	85
Reparația acoperișurilor la PT, nr.	53
Înlocuirea ușilor la PT, nr.	37

Activități de reparație și dezvoltare, rețeaua TÎ

Reparația complexă a utilajului electric la stații electrice (PDC), nr.	6
Reparația capitală a transformatoarelor de forță 35 kV, nr.	2
Reparația capitală a transformatoare de forță 110 kV, nr.	3
Reparația acoperișului la PDC, nr.	1
Renovarea porților la PDC, nr.	2
Renovarea iluminatului la PDC, nr.	2
Renovarea instalațiilor de recepție a uleiului transformator la PDC, nr.	4
Modernizarea complexă a echipamentului stației PDC Bubueci 35/10 kV	1
Modernizarea panourilor serviciilor auxiliare la PDC, nr.	2
Înlocuirea separatoarelor automate 110 SA/SC cu întrerupătoare 110 kV la 3 stații	4
Renovarea instalațiilor de distribuție (ID) 10 kV la PDC, nr.	9
Înlocuirea întrerupătoarelor cu ulei cu întrerupătoare cu comutație în vid 10 kV, nr.	67

Activități de reparație și dezvoltare, LEA 35-110 kV

Înlocuirea pilonilor de beton armat deteriorați, nr.	76
Renovate liniilor, km.	9
LEA-35 kV Orhei-Chiperceni, km	6
LEA-110 kV CET-1 Vadul lui Voda, km	3



Controlul energetic

În domeniul controlului energetic au fost realizate atât activități de îmbunătățire a indicatorilor de evidență, cât și de creștere a nivelului de securitate a instalațiilor și a eficienței energetice.

Activități desfășurate conform planului de modernizare și îmbunătățire a calității de măsurare:

Schimbarea contoarelor consumatorilor casnici, nr.	3.444
Centralizarea contoarelor în edificii și case departamentale, nr.	1.488
Numărul punctelor de consum verificate, nr.	78.858

Activități desfășurate în scopul securității și controlului energiei electrice:

Instalarea contoarelor cu citire la distanță la distanță pentru clienții cu consum mare, nr.	302
Instalarea punctelor de evidență*, nr.	1.600

(*) Pentru a îmbunătăți controlul energetic la ieșirea transformatoarelor de tensiune joasă și în blocuri cu multe etaje.

Implementarea tehnologiilor noi în rețelele de distribuție din Moldova



Posturi de Transformare Aerian (PTA)

– proiect finalizat cu suportul și implicarea Ministerului Economiei și a Institutului Național de Standardizare și Metrologie. PTA este o soluție tehnică simplă și fiabilă de alimentare cu energie electrică a sectoarelor rezidențiale sau a întreprinderilor din sectorul rural și înlocuiește posturile de transformare prefabricate de tip gheretă (PT).

Avantajele unui PTA față de un PT:

sunt amplasate pe piloni, la înălțime și nu necesită suporturi prefabricate sau construcția de fundații de beton la sol;

puterea nominală a unui PTA constituie 63kVA-250kVA; sunt construite din materiale și echipamente electrice de calitate înaltă ce oferă un grad sporit de

fiabilitate și securitate; necesită spații compacte pentru instalarea în spațiile publice și au costuri mici de mentenanță; PTA sunt mai inaccesibile intervențiilor neautorizate.

Rețele de interconectare a echipamentului digital de protecție prin rele

– echipament ce permite monitorizarea stării rețelei și modificarea parametrilor de protecție prin rele la distanță. În acest scop a fost realizată interconectarea echipamentelor digitale la nivelul stațiilor electrice și s-a realizat legătura cu centrul de operare prin intermediul canalelor de comunicații electronice. Astfel, s-a obținut o reducere a costurilor, iar resursele timp și de personal implicat în activitățile de mentenanță au fost redirecționate pentru alte activități.

Module blindate de comutație de exterior cu tensiunea 110kV – proiect ce se află în faza de implementare. Reprezintă echipamente de comutație incapsulate în hexafluorură de sulf (SF₆), destinate

instalării în exteriorul stațiilor electrice și servesc pentru comutarea circuitelor electrice de putere. Modulele sunt compuse din întrerupătoare, separatoare și separatoare de împământare, dar pot fi dotate și cu transformatoare de curent și tensiune.

În afară de faptul că asigură o economie de spațiu, modulele asigură și costuri reduse de mentenanță.

Oficiul de coordonare logistică (OCL)

Oficiul de coordonare logistică (OCL) este un nou model logistic de gestionare, distribuție și control a materialelor necesare pentru dezvoltarea, renovarea și întreținerea rețelelor de distribuție.

OCL permite monitorizarea antreprenorilor și al personalului propriu, implicați în efectuarea lucrărilor de dezvoltare și întreținere a instalațiilor electrice în baza conturilor de materiale pentru antreprenori/unități proprii în arii geografice determinate.

Prin intermediul sistemului în cauză se reduc semnificativ costurile de logistică, iar asigurarea de materiale se face în baza necesităților determinate pentru fiecare lucrare aparte, spre deosebire de planificarea estimativă a necesităților, practică anterior. OCL asigură integrarea gestionării logistice în procesele de gestionare a lucrărilor de dezvoltare și întreținere a rețelelor, ceea ce rezultă cu îmbunătățirea performanței la etapele de livrare, planificare, transfer și evidență a materialelor.

Noutatea sistemului o constituie asigurarea monitorizării depline a procesului de gestiune a stocurilor și reducerea costurilor logistice sub toate aspectele.

Obiective propuse pentru 2012

Lansarea concursului integrat pentru lucrările în instalațiile 0,4-10 kV și 35-110kV. Obținerea unei economii de 8%

Externalizarea activităților de întreținere a rețelelor;

Menținerea unui stoc de materiale în depozitul central ce nu ar depăși valoarea de 25 mln. lei

Obiective propuse pentru 2013

● Optimizarea utilizării edificiilor, micșorarea cheltuielilor de exploatare a edificiilor și a consumului

● Finalizarea condițiilor contractuale pentru lucrările de întreținere a rețelelor în cadrul procesului de externalizare

● Menținerea unui stoc de materiale în depozitul central ce nu ar depăși valoarea de 25 mln. lei.

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit

Detaliiere impozite

Tipul de impozit	Red Union Fenosa	
	2012	2011
Taxa pentru amenajarea teritoriului	107.311	92.720
Impozit pe bunuri imobile	398.358	439.293
Taxa pentru apă	0	0
Impozit funciar	172.112	172.165
Taxa pentru folosirea drumurilor	245.019	203.200
TVA	197.660.982	173.203.778
Impozit pe venit reținut la sursa de plată	136.060	5.489.849
Impozit pe venit reținut la sursa de plata (dividende)	0	0
Impozit pe venit a persoanelor fizice (salariu)	14.176.877	13.627.434
Impozit pe venit din activitatea de întreprinzător	42.726.054	0
TOTAL	255.622.773	193.228.439

Furnizori

	2012	2011
Cumpărări de la furnizori locali: % din bugetul total de cumpărări al țării	86,12	95,50

Angajament pentru rezultate. Realizarea planului de achiziții, 2012

- lansarea a 109 de licitații,
- omologarea a 45 de furnizori la capitolul calitatea furnizorului,
- gestionarea a 8.940 de comenzi către diferiți furnizori de bunuri și servicii,
- asigurarea cu materiale (pentru activitățile întreprinderii în sumă de 158 milioane MDL (9,890 mln. euro).
- gestionarea celor mai importanți antreprenori selectați în conformitate cu Contractul Integrat (un concurs ce cuprinde 14 activități strategice din domeniul distribuției TJ/TM/TI)
- lansarea și gestionarea unui concurs integrat pentru 24 de participanți, ce prevedea mai multe activități din domeniul distribuție TJ/TM/TI cu valoarea de 5,6 milioane de euro, ce a rezultat cu o economie în negociere de 10,94%.

Obiectivul Planul de achiziții pentru 2012 fiind de 19 milioane euro cu 7.95% de negocieri, s-a reușit obținerea unei economii în procesul de achiziții în urma negocierilor de 8.28% la un plan de achiziții realizat de 18,6 milioane euro.



Mediul înconjurător

raport de **responsabilitate corporativă** 2012

- 42 Sistemul integrat de management
- 43 Cod de conduită pentru protejarea mediului înconjurător
- 44 Raportul investiții/cheltuieli de MA, 2012-2011
- 45 Susținerea Programului Național pentru Eficiență Energetică 2011-2020
- 46 Gestionarea deșeurilor

Mediu înconjurător



Principii considerate:

- Contribuim la dezvoltarea durabilă prin eficiență ecologică, minimizarea impactului asupra mediului înconjurător, promovarea inovațiilor și utilizarea celor mai bune tehnologii și procese disponibile;
- Contribuim la combaterea schimbărilor climatice prin intermediul energiilor cu nivel scăzut de emisii de carbon și regenerabile, promovarea eficienței energetice;
- Integrăm criteriile de mediu înconjurător în cadrul proceselor comerciale și de distribuție;
- Optimizăm managementul de mediu.

Abordare:

Ne desfășurăm activitățile acordând o atenție specială protejării mediului înconjurător și utilizării eficiente a resurselor naturale de care avem nevoie pentru a satisface cererea de energie electrică.

Sistemul integrat de management

În cadrul companiei a fost implementat sistemul integrat de management al calității și mediului, conform standardelor internaționale ISO 9001:2008 și ISO 14001:2004. Această acțiune a reprezentat o continuare a unui proiect mai amplu, în cadrul căruia, anterior, în 2008, Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a obținut de la organismul de certificare - Institutul Național de Standardizare și Metrologie din Republica Moldova certificatul de calitate pentru serviciile comerciale în baza standardului ISO 9001:2000, versiunea moldovenească – ISO 9001:2002.

În 2010, Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a primit de organismul de certificare acreditat, „BUREAU VERITAS CERTIFICATION Ucraina” certificatele de conformitate cu standardele de referință, ISO 9001:2008 și ISO 14001:2004.

Din anul 2011, ca rezultat a unor schimbări și cerințe noi în cadrul Gas Natural Fenosa a fost înlocuit organismul de certificare, astfel certificatele au fost recunoscute de către organismul internațional de certificare AENOR, Spania, care anual efectuează auditul de supraveghere privind conformitatea cu cerințele standardelor.

În prezent atitudinea agenților economici față de mediul înconjurător este un subiect sensibil pentru societate. Gas Natural Fenosa în Moldova își asumă provocarea de a livra o energie „mai curată”, fiind conștientă de faptul că activitățile de transportare, distribuție și livrare a energiei electrice prezintă, ca efecte colaterale, au un anumit impact asupra mediului. Din această perspectivă întreprinderea lucrează în vederea reducerii efectelor acestui impact prin îmbunătățirea eficienței proceselor, prin instalarea unor echipamente performante și utilizarea celor mai bune tehnologii disponibile.

De mai mulți ani întreprinderea dezvoltă o cultură de respect și sensibilizare pentru mediul înconjurător care este permanent transmisă către angajații săi, către clienți, furnizori și alte părți interesate, prin promovarea unor politici proactive.

Urmând această linie, în 2009 a fost aprobat și implementat Codul etic cu privire la protejarea mediului înconjurător.



Cod de conduită pentru protejarea mediului înconjurător



Red Union Fenosa împreună cu angajații săi își asumă angajamentul de a respecta următorul cod de conduită:

- Utilizează legislația și normativele în vigoare, precum și alte cerințe de mediu aplicabile, ca elemente esențiale în activitatea cotidiană, urmând în permanență o conduită adecvată prevederilor respective.
- Normalizează integrarea criteriilor de mediu în cadrul etapelor de proiectare, planificare, operare și întreținere a proiectelor și instalațiilor, precum și la modificarea și lichidarea celor deja existente.
- Implementează în mod continuu procedurile, practicile și instruirea despre mediu la întreprindere. Astfel, vei contribui eficient la reducerea emisiilor, deversărilor și reziduurilor.

- Organizează-ți activitatea profesională astfel, încât grija pentru mediul înconjurător să facă parte din criteriile tale de decizie și gestiune.
- Comunică imediat superiorilor tăi orice incident, problemă, risc și posibilitate de îmbunătățire ce s-ar referi la mediul înconjurător.
- Încurajează activ dezvoltarea durabilă, orientând mijloacele folosite spre creșterea randamentului și a eficienței energetice.
- Evaluează și verifică periodic concordanța cunoștințelor tale despre mediu realităților existente și nivelul actual al dezvoltării tehnico-științifice. Solicită instruire în materie de mediu atunci, când o consideri necesară.
- Ordonează depozitarea corectă a produselor chimice și evită scurgerile în procesele de utilizare a lor și în alte acțiuni de gestiune a acestora.
- Cere să fie aplicate cât mai eficient posibil principiile Politicii și a Codului de conduită pentru protejarea mediului la efectuarea lucrărilor cu participarea furnizorilor și antreprenorilor.
- Selectează pentru a achiziționa produse cu cel mai redus nivel de toxicitate și studiază procesele de generare a reziduurilor pentru a intensifica, în ordinea ce urmează, reducerea sursei de producere, reutilizare și reciclare a reziduurilor. Depozitează-le în containere specializate.
- Încurajează și stimulează activ protecția și grija pentru mediul înconjurător în rândul colegilor tăi și stabilește căi de comunicare adecvate cu mediul social existent.

Raportul investiții/cheltuieli de MA, 2012-2011:

Total	976,656.47 lei		712,823.61 lei	
Investiții	832.497,76 lei	<ul style="list-style-type: none"> Reconstrucția capitală a barajului de recepție a uleiului nr. 2 suma – 435.007,06 lei Reconstrucția instalațiilor de recepție a uleiului în Stațiile de Transformare – 397.490,7 lei (PDC 116 Salcuța 35/10 kV; PDC 141 Susleni 35/10 kV; PDC 125 Crasnoarmeisc 35/10 kV ; PDC 151 Cojusna 35/10 kV <p>Investițiile menționate au ca scop îmbunătățirea stării instalațiilor astfel reducând considerabil riscul de contaminare a mediului ambiant cu ulei dielectric, atât în stațiile de transformare, cât și în Gospodăria de ulei .</p>	409.882,95 lei	Reconstrucția capitală a barajului de ulei nr. 1.
Cheltuieli	144.158,71 lei	<p>M1 Protecția atmosferei – 100.355,54 lei, cheltuieli legate de plata pentru elaborarea proiectelor privind normativelor emisiilor limitat admisibile de poluanți în aerul atmosferic pentru Centrele de Muncă Cahul, Nisporeni și Ștefan Vodă. Taxe pentru poluarea aerului.</p> <p>M2 Gestiunea apei – 2.083,05 lei, cheltuieli legate de achitarea taxelor de stat pentru consumul de apă și deversările în rețelele de canalizare;</p> <p>M3 Gestiunea reziduurilor – 2941 lei, cheltuieli legate de gestionarea și transmiterea deșeurilor către întreprinderile autorizate de colectare a deșeurilor;</p> <p>M4 Soluri și altele – 28.759,12 lei, cheltuieli legate de plata taxelor de stat pentru poluarea solului de la sursele fixe de poluare;</p> <p>M10 Zgomote – 10.020 lei, cheltuieli legate de efectuarea măsurărilor nivelului de zgomot în 20 Stații electrice de Transformare, având ca scop evaluarea nivelului de zgomot în instalațiile electrice.</p>	302.940,66 lei	<p>M1 Protecția atmosferei - 98719,06 lei, cheltuieli legate de plata pentru elaborarea proiectelor privind normativelor emisiilor limitat admisibile de poluanți în aerul atmosferic pentru Centrele de Muncă, taxe pentru poluarea aerului.</p> <p>M2 Gestiunea apei - 2762,07 lei, cheltuieli legate de achitarea taxelor de stat pentru consumul de apă și deversările în rețelele de canalizare;</p> <p>M3 Gestiunea reziduurilor – 152.872,78lei, cheltuieli legate de gestionarea și transmiterea deșeurilor către întreprinderile autorizate de colectare a deșeurilor;</p> <p>M4 Soluri și altele – 47.586,75 lei, cheltuieli legate de plata taxelor de stat pentru poluarea solului de la sursele fixe de poluare;</p> <p>M6 Sistema de gestiune MA – 1000 euro, cheltuieli legate de plata pentru petrecerea auditului de supraveghere a respectării de către întreprindere a cerințelor ISO 14001 – sistem de management de mediu (petrecut de organismul internațional de certificare din Spania – AENOR)</p>

Susținerea Programului Național pentru Eficiență Energetică 2011-2020

Cu scopul de a răspunde provocărilor creșterii prețurilor la resursele energetice, dependenței de importul acestora și de a preveni impactul activității sectorului energetic asupra schimbărilor climatice, în cadrul proiectului „Eficiența energetică” derulat de Gas Natural Fenosa Moldova, în calendarul anului 2012 au fost incluse activități de conștientizare a consumatorilor și de informare a clienților despre metodele de economisire a energiei, atât la domiciliu, cât și la instituțiile unde activează.

Compania a elaborat și a tipărit broșuri informative despre eficiența energetică destinate atât persoanelor fizice, cât și juridice. Aceste broșuri oferă informații despre utilizarea rațională a energiei, despre importanța investițiilor în eficiența energetică și includ sfaturi utile pentru economisirea energiei electrice. Ele au fost expediate clienților al căror consum lunar a depășit 17000 kWh - pentru persoanele juridice și 700 kWh - pentru persoanele fizice.

Reducerea consumului per angajat

	2012	2011
Apă, m ³	2,874	2,884
Energie electrică, kWh	271,567	273,195
Hârtie, pachet	0,358	0,364
Finalizarea etapei a doua (finale) construcției barajului de protecție în gospodăria de ulei din mun.Chișinău, parte	1	1
Analiza situației cu privire la gazele de eșapament, nr.	357	358
Identificarea spațiilor verzi naționale protejate în conformitate cu legea Nr.1538-XIII de 25.02.98., nr.	1	-
Elaborarea unui plan de măsurare a zgomotului produs de substațiile electrice, nr.	1	-
Realizarea planului de măsurare a zgomotului produs de substațiile electrice, nr.	20	-
Acțiuni de control și curățenie la centrele de muncă, nr.	196	190
Organizarea acțiunii sociale „Ziua de salubritate a parcului” , nr.	2	1
Participarea la evenimentul internațional „Ora pământului” , nr.	1	1



Gestionarea deșeurilor

În anul 2012 autoritățile de protecția mediului teritoriale au făcut controale planificate în centrul de muncă Chișinău pentru a verifica conformitatea cu cerințele legale în ceea ce privește mediul și gestionarea corespunzătoare a deșeurilor.

Constatările corespunzătoare rezultatelor verificării au fost descrise conform procedurilor, iar pentru neconformitățile identificate s-a emis act de prescripție, prin care întreprinderea va realiza unele acțiuni de conformare și de îmbunătățire a situației în domeniul protecției mediului.

Nu s-a aplicat nicio amendă



Obiective propuse pentru 2012

Reducerea consumului de apă per angajat

Reducerea consumului de energie electrică per angajat

Reducerea consumului de hârtie per angajat

Finalizarea etapei a doua (finale) construcției barajului de protecție în gospodăria de ulei din mun. Chișinău.

Analiza situației cu privire la gazele de eșapament.

Identificarea spațiilor verzi naționale protejate în conformitate cu legea Nr.1538-XIII de 25.02.98.

Elaborarea unui plan de măsurare a zgomotului produs de substațiile electrice.

Realizarea planului de măsurare a zgomotului produs de substațiile electrice.

Acțiuni de control și curățenie la centrele de muncă.

Organizarea acțiunii sociale „Ziua de salubritate a parcului”

Participarea la evenimentul internațional „Ora pământului”.

Obiective propuse pentru 2013

● Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 2%.

● Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 2%.

● Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 2%.

● Menținerea Certificării ISO 14001:2004.

● Reducerea consumului de combustibil pentru mașini cu 2%.

● Realizarea unei acțiuni de plantare a una sută puiți de arbori autohtoni.

● Acțiuni de control și curățenie la centrele de muncă.

● Organizarea acțiunii sociale „Ziua de salubritate a parcului”.

● Participarea la evenimentul „Ora planetei”.

● Asigurarea comunicării de mediu, internă și externă.

● Asigurarea instruirii de mediu pentru angajați.

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit

Interes pentru persoane

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

- 51 Naturalnet – o rețea pentru toți
- 52 Universitatea virtuală
- 53 Instruirea angajaților
- 54 Tehnologii pentru performanță
personală
- 54 Contractul colectiv de muncă
- 55 Beneficii sociale

Interes pentru persoane

Principii considerate:

- Oferirea oportunităților de dezvoltare profesională adecvate competențelor lor;
- Promovarea unui mediu de lucru motivant, în care să se asigure și să se respecte angajatul, precum și contribuția responsabilă a inițiativelor sale;
- Promovarea clarității obiectivelor, a liderismului eficace, a compensațiilor competitive și recunoașterea realizărilor; Asigurarea condițiilor pentru cel mai bun echilibru personal și profesional într-un cadru de egalitate și de dialog.

Abordare:

Promovăm un mediu de lucru respectuos pentru angajații noștri și de implicare în pregătirea și dezvoltarea lor profesională. În organizațiile noastre promovăm diversitatea de opinii, perspective, culturi, vârste și sexe.



Credem în abilitate
Forma noastră de a fi este în tine

“Singurul meu obstacol de aici este timiditatea”

efr empresa **e** Experiența și Diferența

gasNatural fenosa

Grijă pentru angajați



Gas Natural Fenosa în Moldova este o întreprindere la funcționarea cu succes a căreia contribuie direct, zi de zi, circa opt sute de persoane.

De-a lungul anilor, întreprinderea a valorificat cele mai bune practici în managementul resurselor umane, a gestionat activitatea zilnică a acestora și a facilitat un model optim de organizare în concordanță cu necesitățile și obiectivele propuse.

În anul 2012 a fost implementat standardul OHSAS 18001 Sistem de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale. Certificarea a fost efectuată la sfârșitul anului 2012 de către Asociația Spaniolă

de Standardizare și Certificare (AENOR), urmând ca aceasta să ofere Red Union Fenosa certificatul corespunzător la începutul anului 2013.

Gas Natural Fenosa în Moldova se află pentru al 4-lea an consecutiv în topul celor mai bune 10 companii pentru care să lucrezi. Anual, un studiu realizat de Compania de consultanță și training „AXA Management Consulting”, în urma evaluării chestionarelor completate de

managerii din veriga medie, în total peste 450 angajați, de la 30 de companii, selectează 10 întreprinderi ca fiind cele mai bune sub aspectul asigurării condițiilor de muncă, a oportunităților de dezvoltare, salariu și beneficii, colaborare în companie, comunicare și viziune de viitor. În anul 2012 studiul a fost completat cu trei indicatori noi: comunicarea internă, claritatea obiectivelor și a structurii organizaționale și sentimentul apartenenței organizaționale.

Obiective propuse pentru 2012

Inaugurarea Universității Virtuale



Externalizarea activităților de întreținere a rețelelor



Negocierea contractului colectiv de muncă



Obiective propuse pentru 2013

Îndeplinirea indicelui de rotație a personalului.

Analiza și ajustarea Modelului Organizatoric Operativ

Negocierea economică a Contractului Colectiv pentru 2014

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit

Drept urmare a politicii Grupului cu privire la externalizarea activităților de întreținere a rețelelor, precum și cu privire la semnarea contractelor integrate de servicii și lucrări, în 2012 s-a decis să se externalizeze activitățile de întreținere a liniilor de TM și TJ și a comenzilor de servicii. Procesul a avut loc în cadrul legal, cu transferul de personal la șase entități, cu care a fost semnat contractul de livrare de servicii complete, în baza rezultatelor unei licitații. Transferul de personal a fost făcut cu acordul tuturor părților: întreprindere, angajați, entități contractate și sindicate. Procesul s-a încheiat cu externalizarea a 308 angajați.

Personalul Gas Natural Fenosa în Moldova

	2012			2011		
	Total	F	B	Total	F	B
Detaliere personal conform genului	785	228	557	1142	256	886
Detaliere personal conform vârstei	44	44	45	46	44	47
Vechimea medie în muncă	16,5	18	16	17	18	17
Indicele de rotație	0,44	0,68	0,37	0,13	0,04	0,09

Detaliere cu privire la personal conform categoriei profesionale: total și după gen

	2012			2011		
	Total	F	B	Total	F	B
Nr.angajați	785	228	557	1142	256	886
Managementul superior	25	9	17	26	9	17
Managementul intermediar	165	35	130	197	37	160
Funcții operative	494	136	358	823	160	663
Tehnicienii specializați	100	48	52	96	50	46

Salariul mediu conform funcției și genului, MDL

	2012		2011	
	F	B	F	B
Managementul intermediar	11.190	9.556	9.774	8.016
Funcții operative	5.856	5.591	5.211	4.847
Tehnicienii specializați	8.680	9.385	7.699	8.431

Naturalnet – o rețea pentru toți

Noul intranet corporativ Naturalnet reprezintă un canal unic de comunicare internă on-line pentru întreg grupul Gas Natural Fenosa, disponibil în toate țările și pentru toți angajații. Acesta vine să consolideze coeziunea dintre aceștia, cu informații centralizate și o singură platformă, mai organizată, mai accesibilă și mult mai simplu de navigat, care cuprinde cele mai importante noutăți ale Grupului.

Realizarea se datorează echipei de proiecte din Spania și colegilor din Comunicare și sisteme informaționale din Moldova, iar lansarea acestui canal reprezintă doar primul pas în realizarea proiectului Naturalnet. În 2012 toate informațiile disponibile pe intranetul local au fost transferate pe Naturalnet, reușindu-se astfel informarea zilnică a angajaților cu cele mai noi informații sau știri atât la nivel local, cât și internațional.

Statistica accesărilor Naturalnet de către angajați

Indicatori ai canalelor de comunicare (nu doar Naturalnet) 2012

Nr. de comunicate interne	105
Nr. de noutăți publicate pe Naturalnet	40
Nr. de interviuri realizate	5
Nr. de articole din presă	49
Nr. de reportaje video (spoturi TV)	7

Universitatea virtuală

Universitatea virtuală este un spațiu on-line care facilitează dobândirea, acumularea și gestionarea cunoștințelor, ceea ce, la rândul său, conduce la consolidarea culturii grupului. Ea a fost lansată în 2012 pentru a face accesibilă cultura grupului, pentru a asigura formarea, dezvoltarea și cunoașterea sa de către personal într-o formă omogenă și atractivă.

Universitatea virtuală prezintă multiple avantaje:

- dispune de o amplă bază de date cu informații care pot fi adaptate și recuperate în orice moment,
- permite omogenizarea formării la nivel internațional, fiind disponibilă în orice loc și la orice oră, pentru toți angajații,
- asigură transferul bidirecțional de cunoștințe, adică toată lumea poate să creeze și să acumuleze cunoștințe.
- permite interacțiunea cu experții din domeniile de interes,
- este atractivă, interactivă și ușor de utilizat, contribuind la consolidarea culturii Gas Natural Fenosa,
- este o platformă foarte simplă.

Universitatea virtuală are 2 institute: Tehnic și de Leadership, cu diferite școli și aule în fiecare dintre ele. În Institutul Tehnic se promovează o serie de valori ale grupului, iar în cel de Leadership sunt prezente toate elementele de management de care profesioniștii noștri pot să beneficieze. Universitatea Virtuală este gestionată de o echipă multidisciplinară. Aici activează reprezentanți din toate subdiviziunile companiei, revenindu-le responsabilitatea de a oferi conținuturi specifice domeniilor lor și celor transversale, care să fie utile pentru tot Grupul.

În prezent grupul analizează posibilitatea de a oferi acces colectivelor din afara sa, cum ar fi, companiile cu care colaborează, partenerii strategici și furnizorii. Universitatea virtuală este o formă ușoară și atractivă de a accesa cunoștințele grupului și de a participa la dezvoltarea lui.

Universitatea virtuală înseamnă:

- formare continuă,
- gestiunea cunoștințelor,
- cultură corporativă.

universidad corporativa
universidad virtual

Deja vă puteți bucura de noua universitate virtuală!

Un univers online unde vei putea să accesezi toate cunoștințele grupului, să schimbi opinii cu experții, să generezi noi conținuturi și să colaborezi în echipă din orice locație și în orice moment.

La universitatea virtuală poți realiza vizite virtuale printre instalații, te poți instrui cu simulatoare și poți accesa diferite informații audio și video.

Acesează și convinge-te!
<http://universidadcorporativa.gasnatural.com>

gasNatural fenosa

Instruirea angajaților

Tabel 1. Investiții

	2012	2011
Investiții anuale în instruire, MDL	780.957	1.054.000
Investiții în instruire per angajat, MDL	826	993

Tabel 3. Cursuri de instruire

Denumirea cursului	Total ore
Sisteme de calitate și mediu	341
Calitatea energiei	48
Gestiunea comercială și deservirea clienților	554
Dezvoltarea abilităților	1.022
Word și Excel	48
Cursuri de perfecționare în domeniul de activitate	48
Gestiunea rețelelor electrice	5.297
OHSAS 18001- Sistem de securitate și sănătate în muncă	1.237
Curs lunar obligatoriu de securitate în muncă pentru personalul operativ	58.762
Sisteme interne de gestiune	28.718

Tabel 2. Instruire personal

	2012			2011		
	Total	F	B	Total	F	B
Nr. beneficiari	945	221	724	1061	190	871
Nr. ore de instruire per angajat	74	22,5	89,9	74	24,9	85,5
Total ore de instruire	70.379	5.013	65.366	79.194	4.735	74.459



Program de dezvoltare a competențelor manageriale

Curs	An	Funcții
Program specializat de dezvoltare a managerilor (PDD) Management	2011	Manager Sector Chișinău
		Director Resurse interne
		Manager Programări distribuție
		Manager Controlul gestiunii
		Responsabil Gestiunea Comercială și CSC
		Director Planificare venituri și reglementare
		Director Distribuție
		Director Comercial și deservirea clienților
		Manager Gestiunea activelor
		Leadership Management
	Director economico-financiar	
	Director ORU	
	Director Gestiunea rețelelor	
	Director Departamentul juridic	
Leadership		Președinte

Tehnologii pentru performanță personală



Sistemul SGDoc

Tot în acest an a fost implementat SGDoc – un sistem de organizare a arhivei digitale a întreprinderii. El oferă următoarele avantaje:

- Căutarea operativă și comodă a documentelor.
- Accesul la distanță.
- Păstrarea structurată și ordonată a documentelor în variantă digitală.
- Siguranța datelor stocate.
- Delimitarea dreptului de acces la documente și asigurarea caracterului lor confidențial.
- Expedierea momentană a documentelor scanate prin poșta electronică.
- Posibilitatea exportului de date în alte sisteme corporative.

Arhiva electronică a fost creată cu scopul de a concentra în format electronic întreg volumul de informație importantă, care circulă în interiorul întreprinderii, gestionarea fiind organizată astfel încât toate documentele să se afle într-un catalog electronic unic cu acces doar pentru utilizatori avizați.

Crearea arhivei electronice este însoțită de scanarea originalelor, iar copiile obținute sunt stocate în baza de date. Ulterior ele trec etapa raportării în registrul corespunzător din sistemul de evidență, obținând semnamentele distinctive pentru identificarea rapidă după criterii de căutare, cum ar fi numele clientului, numărul locului de consum etc.

Pe baza acestui sistem Departamentul Comercial a creat și completează în continuare arhiva electronică a contractelor cu clienții.

Contractul colectiv de muncă

Oferirea unor condiții bune de muncă, protejarea intereselor angajaților săi și crearea posibilităților de dezvoltare continuă sunt aspectele prioritare pe care le ia în considerare întreprinderea în procesul de gestiune a personalului.

La începutul anului 2012 Gas Natural Fenosa în Moldova și Comitetul Sindical Unit al angajaților au semnat un nou acord adițional contractului colectiv de muncă.

În urma negocierilor derulate în cadrul comisiei bilaterale a fost stabilită cota de majorare salarială de 10% pentru toate grupele profesionale, cu aplicare din 1 ianuarie 2012. Părțile au mai convenit asupra acordării unei prime unice în valoare de 1.000 de lei, care a fost plătită concomitent cu salariul pentru luna ianuarie, și a unui adaos salarial pentru vechime în muncă.

În scopul asigurării premizelor de armonizare a vieții personale și profesionale, s-a decis alocarea unei sume adiționale pentru crearea condițiilor de menținere a sănătății angajaților și pentru organizarea odihnei acestora și a familiilor lor. Reprezentații sindicali au remarcat ulterior semnării acordului adițional că negocierile colective, an de an, se disting prin tendința de îmbunătățire și soluționare în comun cu cei implicați a problemelor întreprinderii și salariaților.

Aspecte îmbunătățite în 2012:

- Comunicare internă eficientă;
- Descrierea mai detaliată a fișelor de post, incluzând activitățile specifice fiecărui loc de muncă și a relațiilor ierarhice și funcționale cu celelalte posturi;
- Flexibilitatea în sistemul de angajare, îmbunătățirea sistemului de beneficii sociale.

Beneficii sociale

Beneficii	Acoperire legală sau prevăzut de contractul colectiv de muncă	Aplicarea internă
Suport financiar pentru copiii angajaților și a angajaților care, în paralel cu activitatea la întreprindere, își desăvârșesc studiile la instituții de învățământ superior sau la cele medii de specialitate.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008-2012.	Se oferă burse în baza concursului de note, se aplică criteriul social (nr.copilor în familie) și deducerea performanței angajatului.
Oferirea indemnizațiilor pentru foști angajați ai întreprinderii, victime ale accidentelor de muncă, cu pierderea capacității de muncă.	Legislație	În corespundere cu legislația în vigoare, dacă accidentul s-a produs până în anul 2004, se achită anual sau lunar o indemnizație pe viață. Dacă accidentul a avut loc după 2004, indemnizația este unică.
Asistență medicală facultativă, contract cu un centru medical de calificare înaltă (doar pentru angajați).	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008-2012.	Consultarea medicului clinicii se face cu bon de trimitere semnat de medicul întreprinderii. LA finele lunii clinica prezintă factura, lista angajaților consultați și lista serviciilor oferite
Asigurare de accidente pentru angajați (doar pentru angajați).	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008-2012.	
Întreprinderea prestează servicii de asistență medicală de primă necesitate, servicii cu caracter profilactic și tratament stomatologic și terapeutic la centrul medical și la cabinetul stomatologic, situate pe teritoriul întreprinderii în mun.Chișinău.	Legislație/ Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008-2012.	
Organizarea competițiilor sportive (doar pentru angajați).	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008-2012.	În colaborare cu sindicatul.
Achiziția foilor de odihnă în perioada estivală (întreprinderea achită costul parțial al foii pentru angajat și membrii familiei sale).	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008	Se gestionează prin sindicate.
Ajutor material pentru concediu.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008	Se gestionează prin sindicate.
Ajutor material în cazul decesului angajatului.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008	
Ajutor material la înregistrarea primei căsătorii.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008	
Ajutor material la nașterea copiilor.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008	
Ajutor material pentru angajați, victime ale calamităților naturale.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008	

Ajutor material pentru angajați în cazul unor tratamente costisitoare.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
Asigurarea surselor financiare pentru achiziția cadourilor pentru sărbătorile de iarnă și de Ziua Internațională a copilului pentru copii angajaților cu vârsta până la 14 ani.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
Primă pentru angajate cu ocazia Zilei Internaționale a femeilor, 8 martie.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
Primă cu ocazia Zilei energeticianului, 22 decembrie.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
Ajutor material la rezilierea contractului individual de muncă din motive de sănătate.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
Ajutor material la rezilierea contractului individual de muncă din motivul pensionării.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
Ziua energeticianului se consideră zi cu orar redus de muncă, de la 08.00 până la 12.00 fără pauză de masă, în afara personalului cu orar specific de muncă.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
Ziua de 31 ianuarie se consideră zi de muncă cu orar redus, de la 08.00 până la 14.00, fără pauză de masă, , în afara personalului cu orar specific de muncă.	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
La prezentarea actelor doveditoare, angajații beneficiază de zile de concediu plătite suplimentare, exprimate în zile-muncă, în următoarele cazuri:	Anexă de beneficii sociale la contractul colectiv de muncă pentru anii 2008
<ul style="list-style-type: none"> •nașterea sau adoptarea unui copil: 2 zile cu una mai mult decât este prevăzut de legislația în vigoare) • Căsătorie: 4 zile (cu una mai mult decât este prevăzut de legislația în vigoare) • Angajații cu statut de persoană solitară, care cresc un copil mai mic de 14 ani sau îngrijesc de un copil cu vârsta de până la 16 ani: 1 zi. 	

(*) Personalul mai beneficiază de posibilități de alimentare la cantina amenajată pe teritoriul întreprinderi, de parcare, sală de sport, unde se organizează competiții și antrenamente pentru doritori.

Securitatea și sănătatea angajaților

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

58 Securitate și sănătate în conformitate
cu reglementările legale
60 Activități relevante

Securitatea și sănătatea angajaților



Principii considerate:

- Asigurarea garanției că siguranța este o responsabilitate asumată în mod colectiv;
- Asigurarea instruirii și informării corespunzătoare, ca un element cheie al acțiunilor preventive;
- Integrarea în toate activitățile și deciziile a unor acțiuni preventive, asigurându-le îmbunătățirea continuă;
- Respingerea oricărui comportament ce ar crea un mediu de muncă nesigur, de intimidare sau ofensator.

Abordare:

Susținem politici de dezvoltare a unei culturi de prevenire care să garanteze securitatea și sănătatea de-a lungul întregului lanț de valori.

Securitate și sănătate în conformitate cu reglementările legale

Asigurarea securității și sănătății în rândul angajaților, furnizorilor, partenerilor de afaceri și a societății în ansamblu, este un angajament luat de către Gas Natural Fenosa în cadrul politicii responsabilitate corporativă, și este una din direcțiile strategice de acțiune ale companiei.

În RM, în conformitate cu prevederile LEGII Nr.186 din 10.07.2008 a securității și sănătății în muncă, angajatorului îi sunt puse în sarcină un șir de obligații ce țin de securitatea și sănătatea în muncă. Nerespectarea acestor prevederi pot duce la accidente de muncă și la îmbolnăviri profesionale cu impact semnificativ de cost pentru afacere, iar protecția eficientă a angajaților și a celorlalți participanți la procesul de producție este parte integrantă a sistemului de management în domeniul securității și sănătății în muncă a întreprinderii.

În conformitate cu legea amintită, la întreprindere este formată un Comitet de Securitate și Sănătate în Muncă, din care fac parte 4 angajați din partea comitetului sindical (reprezentanții lucrătorilor), 4 angajați din partea întreprinderii (reprezentanții angajatorului) și un consultant.

Comitetul de Securitate și Sănătate în Muncă se întrunește trimestrial, iar la finele fiecărei întruniri se întocmește un proces verbal în care se indică temele discutate și este semnat de toți membrii comitetului.

În anul 2012 au avut loc 3 ședințe ale Comitetului de Securitate și Sănătate în Muncă.

Misiunea Gas Natural Fenosa este să asigure că activitatea sa din prezent și cea viitoare se desfășoară în conformitate cu reglementările legale în domeniul securității și sănătății în muncă.

Calitatea serviciilor este pentru compania Gas Natural Fenosa o preocupare constantă, ceea ce a determinat proiectarea, documentarea, implementarea și certificarea în cadrul companiei a unui Sistem Integrat de Management al Calității, Mediului și Securitate și Sănătate în Muncă, în conformitate cu standardele ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 și ISO 18001:2007.

Acest sistem integrat permite îmbunătățirea practicilor manageriale ale companiei, atât prin menținerea în managementul general al companiei, a sistemului integrat de management calitate-mediu în conformitate cu standardele de referință ISO 9001:2008 și ISO 14001:2004, cât și prin implementarea și certificarea Sistemului de sănătate și securitate ocupațională, conform ISO 18001:2007.

Obiective propuse pentru 2012

Obiective propuse pentru 2013

Menținerea indicatorului de frecvență.

● Menținerea indicatorului de frecvență.

Menținerea indicatorului de gravitate.

● Menținerea indicatorului de gravitate.

Menținerea indicatorului de absență.

● Menținerea indicatorului de absență.

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit

Aplicarea Politicii în domeniul Calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale presupune:

- satisfacerea nevoilor, cerințelor și așteptărilor clienților prin oferirea de servicii complete și de calitate;
- crearea unui mediu de muncă adecvat pentru realizarea serviciilor la nivelul cerințelor clienților și angajaților, specificate în clauzele contractuale;
- creșterea continuă a performanței globale a companiei, prin menținerea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor;
- asigurarea instruirii personalului în vederea funcționării conform prevederilor legale privind managementul calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale;
- prevenirea și reducerea riscurilor de producere a accidentelor de mediu și a impactului asupra mediului înconjurător;
- prevenirea și reducerea riscurilor de producere a accidentelor de muncă, a rănilor și a îmbolnăvirilor profesionale și a consecințelor asupra angajaților;
- îmbunătățirea continuă a performanțelor în domeniul mediului, sănătății și securității ocupaționale prin monitorizarea și analiza periodică a parametrilor din aceste domenii.

Pentru buna funcționare a sistemului integrat implementat conducerea companiei s-a angajat să asigure cadrul organizatoric și resursele necesare precum și cadrul necesar stabilirii și analizării obiectivelor și obiectivelor de mediu. Iar fiecare angajat al întreprinderii este necesar să contribuie la angajamentele de prevenire a poluării și accidentelor de muncă, să se conformeze cerințelor legale aplicabile, și altor cerințe aplicabile la care compania noastră subscrie, referitoare la aspectele sale de mediu, la riscuri OH&S și la situații de urgență.

În conformitate cu legislația în vigoare și regulamentele interne anumite categorii de angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova sunt supuși unui examen medical matinal. Pe lângă procedurile standard, cu ei se poartă discuții cu privire la modul sănătos de viață, prevenirea maladiilor cardiovasculare, infecției HIV/SIDA, a cancerului mamar și de colon, efectele negative ale fumatului și a alcoolismului ș.a.

Informații mai ample cu privire la aceste teme au fost distribuite periodic tuturor angajaților prin intermediul unor mesaje de e-mail.

În fiecare an la 29 septembrie este sărbătorită "Ziua Mondială a Inimii" cu sloganul "O lume, un cămin, o inimă". Evenimentul a ajuns la a XII-a ediție și

este parte a programului de promovare a reducerii riscului de Boli Cardio-vasculare (BCV).

De asemenea, la centrul de instruire al Gas Natural Fenosa în Moldova (str.Melestiu 21, or. Chișinău) au fost derulate programe de instruire a angajaților cu privire la acțiunile ce trebuie întreprinse și acordarea primului ajutor medical în caz de electrocutare, traumatisme, înec, stări terminale ș.a.

În 2012 la cursul specializat pentru personalul operativ (electromontori, șefi de brigadă BOL și întreținere și alte categorii) de acordare a primului ajutor medical au asistat 80 de angajați, cumulând un număr total de 23 de ore de training.

În perioada iunie-iulie 2012, toți angajații întreprinderii au fost instruiți și familiarizați cu Politica de Responsabilitate Corporativă a Gas Natural Fenosa și cu cerințele standardului OHSAS 18001:2007. De asemenea au fost evaluate și comunicate riscurile ce țin de nerespectarea acestor cerințe către toți angajații. Era necesar ca personalul să conștientizeze necesitatea implementării și certificării sistemului de management al sănătății și securității ocupaționale în conformitate cu standardul internațional OHSAS 18001:2007.

Activități relevante



Securitate în pas cu inovația

În 2012 Gas Natural Fenosa în Moldova a demarat proiectul de modernizare a stației de transformare 17 „Bubuieci”, această activitate având drept scop sporirea gradului de siguranță în exploatarea utilajelor electrice și asigurarea celei mai înalte calități a energiei electrice.

În cadrul proiectului, la stația din Bubuieci au fost instalate întrerupătoare, instalații de distribuție, panouri de protecție prin relee, cabluri și alte echipamente de ultimă oră. Mizând pe tehnologii performante și utilaje de ultimă generație, Gas Natural Fenosa a înlocuit întrerupătoarele cu ulei cu întrerupătoare cu vid, astfel contribuind atât la sporirea eficienței energetice, cât și la protecția mediului înconjurător. Întrerupătoarele cu vid sunt izolate în gaz, care dispune de toate componentele electrice. Ele dispun de o protecție digitală. În plus, întrerupătoarele păstrează securitatea mediului, întrucât nu conțin substanțe toxice.

Avantajul noilor dispozitive este că, în cazul unei pene de curent, întrerupătoarele de tensiune medie restabilesc imediat furnizarea energiei electrice, ceea ce permite diminuarea numărului consumatorilor afectați.

Proiectul de renovarea a stației de transformare a costat circa 13 milioane de lei și face parte din planul de modernizare a stațiilor electrice, inițiat de Gas Natural Fenosa în Moldova.

Securitatea angajaților și a clienților și prestarea unor servicii de înaltă calitate, care să satisfacă cerințele consumatorilor, sunt obiectivele primordiale ale întreprinderii Gas Natural Fenosa. Din aceste considerente, compania nu ezită să investească în modernizarea rețelelor electrice și în renovarea stațiilor de transformare, fiind mereu în pas cu inovația.

Incidența accidentelor în rândul populației ca rezultat al electrocutărilor

	Total accidentați (n°)	Traumatizați (n°)	Acțiuni legale (n°)	Decedați (n°)
2012	5	2	3	0/0
2011	5	1	4	0/0

Angajament față de societate

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

62 Bunăstarea societății prin integrare
pozitivă, parteneriate locale și
incluziune socială

63 Proiecte sociale

73 Dialogul cu societatea prin
intermediul presei

Angajament față de societate



Principii:

- Integritate pozitivă în societatea în care ne desfășurăm activitatea, respectând cultura, reglementările și mediul;
- Generarea valorilor prin dezvoltarea activității noastre proprii și crearea de parteneriate cu comunitatea locală;
- Promovarea educației, instruirii, a bogăției culturale și a unei culturi de incluziune a grupurilor dezavantajate prin investiții sociale.

Abordare:

Ne asumăm responsabilitatea corporativă, oferind societății cunoștințele noastre, aptitudinile în domeniul gestionării și creativitatea. Direcționăm o parte din profiturile noastre pentru acțiuni sociale, menținând un dialog permanent cu societatea pentru a cunoaște nevoile lor și a asigura satisfacerea acestora, astfel încât să asigurăm creșterea credibilității și a imaginii companiei noastre.

Bunăstarea societății prin integrare pozitivă, parteneriate locale și incluziune socială

Red Union Fenosa generează bunăstare și asigură locuri de muncă în teritoriul RM unde își desfășoară activitatea. Acest lucru se manifestă prin plata la timp a salariilor, a taxelor corespunzătoare activității desfășurate și prin investițiile pe care le realizează în sectorul energetic al țării.

Întreprinderea depune un efort susținut pentru a satisface deplin cererile tuturor categoriilor de consumatori pe care îi deservește în conformitate cu licențele acordate.

De asemenea, Red Union Fenosa derulează proiecte sociale, concepute și elaborate din perspectiva activității sale de bază pentru fiecare dintre grupurile țintă, astfel încât contribuția sa la dezvoltarea durabilă a societății să fie cât mai eficientă.

În activitatea sa, întreprinderea se axează asupra a trei aspecte importante, care asigură valoare adăugată reputației sale pe toate segmentele afacerii: atitudine responsabilă din partea tuturor furnizorilor/partenerilor de afacere, consum responsabil și în siguranță al energiei electrice și programe de instruire continuă pentru angajați și familiile acestora.

În plus, întreprinderea susține un șir de proiecte ce au ca scop instruirea și educația, prin semnarea unor acorduri specifice cu ONG-uri și instituții, promovând, de asemenea diverse activități culturale.

Proiecte sociale



Eficiența energetică

- Susținerea Programului Național pentru Eficiență Energetică 2011-2020 prin informarea consumatorilor despre importanța eficienței energetice. Tipărirea și distribuirea broșurilor despre utilizarea rațională a energiei, a investițiilor în eficiența energetică și sfaturi utile pentru economisirea energiei electrice.
- Sprijin pentru organizarea evenimentului dedicat "Earth Hour", pe 31 martie. Pregătirea și publicarea de postere la tema eficienței energetice. Organizarea vizitelor la întreprindere. Plan de activități în colaborare cu CRCT GUTTA-CLUB.
- Realizarea orelor de eficiență energetică în școlile din Republica Moldova cu implicarea angajaților întreprinderii.

Securitatea electrică

- O vacanță în siguranță
- Paza bună trece primejdia rea

- Lansarea proiectului „Vacanță în siguranță” în cadrul școlii de vară ALTAIR, organizată anual de Direcția Generală Educație, Tineret și Sport a Consiliului Municipal Chișinău (DGETS). Promovarea securității electrice și a eficienței energetice în rândul copiilor pe perioada vacanței de vară.
- Realizarea unui spot cu normele de securitate electrică și difuzarea acestuia la posturile naționale și locale de TV.
- Concurs în emisie directă pentru radioascultătorii cu vârsta de până la 15 ani „Paza bună trece primejdia rea.”
- Desfășurarea campaniei radiofonice anuale „Sunt informat, deci, sunt protejat.”
- „Securitatea electrică la exploatarea instalațiilor electrice” sesiuni de instruire pentru elevii școlilor din RM și pentru participanții la tabarele de vară organizate de CRCT „GUTTA-CLUB”.

„O vacanță în siguranță”



Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/page/lansarea-proiectului-o-vacanta-n-siguran> <http://altaircar.wordpress.com/2012/07/19/o-vacanta-in-siguran-ta-cu-gas-natural-fenosa/> <http://portal.radioiasi.ro/o-vacanta-in-siguran-ta-oferita-de-gas-natural-fenosa-si-consiliul-municipal-chisinau-a65029.html>

<http://unimedia.info/stiri/o-vacanta-in-siguran-ta--oferita-de-gas-natural-fenosa-si-consiliul-municipal-chisinau-48684.html>



● „O vacanță în siguranță”

Vara anului 2012 s-a remarcat prin lansarea proiectului „O vacanță în siguranță” în cadrul școlii de vară ALTAIR, organizată anual de Direcția Generală Educație, Tineret și Sport a Consiliului Municipal Chișinău (DGETS).

Parteneriatul cu DGETS oferă Gas Natural Fenosa în Moldova posibilitatea de a desfășura un program educațional propriu, centrat pe tema securității electrice în raport cu instalațiile electrice la domiciliu și în afara lui și pe cea a eficienței energetice, abordată prin prisma consumului responsabil de resurse, în general, și a energiei electrice, în particular. Astfel, angajații ai întreprinderii s-au dedicat elaborării materialelor de suport și derulării activităților teoretice și practice în cadrul taberei.

Prin activitățile proiectului „O vacanță în siguranță” întreprinderea și-a propus,

de asemenea să contribuie în timp la diminuarea cazurilor de electrocutare și/sau electrotraumatism în rândurile copiilor și a populației adulte, mizând pe instruirea cu privire la importanța respectării recomandărilor de securitate electrică în vederea conștientizării necesității de a adopta un comportament adecvat în situații cotidiene.

În baza unui parteneriat cu Centrul Republican pentru Copii și Tineret „Gutta Club”, proiectul s-a extins și asupra taberei „Prietenia”

În decursul verii circa 2000 de elevi, profesori și părinți au beneficiat de sesiuni de instruire în domeniile securității electrice și eficienței energetice din partea reprezentanților distribuitorului de energie electrică.



- **Concursul radiofonic național „Paza bună trece primejdia rea”**

În 2012 Gas Natural Fenosa și IPNA „Teleradio Moldova” au semnat un acord cu privire la reluarea campaniei de promovare a normelor de securitate electrică la utilizarea aparatelor electrocasnice și a instalațiilor electrice. Astfel, concursul radiofonic „Paza bună trece primejdia rea” a revenit pe postul național „Radio Moldova” cu un ciclu de trei ediții.

În cadrul concursului, radioasculțătorilor de până la 16 ani li se propune să răspundă în direct la întrebări ce vizează situații ipotetice din viața cotidiană, pentru a-și verifica nivelul de cunoaștere a normelor de securitate electrică la domiciliu și în vecinătatea instalațiilor electrice.

Prin acest concurs Gas Natural Fenosa în Moldova mizează pe ideea că radioasculțătorii, fie că participă la concurs, fie că nu reușesc sau nu pot s-o facă, cel puțin, ascultă acest program și conștientizează că electricitatea este o descoperire extraordinară, ce ne oferă confort și multe posibilități în prezent, dar trebuie să-i arate respectul cuvenit și să se asigure că o folosesc în condiții de siguranță.

Detalii despre proiect:

<http://www.ufmoldova.com/news/radiovacan-e-n-siguran-cu-concursul-paza-bun-trece-primejdia-rea>

<http://www.trm.md/ro/ora-copiilor-radiomagazin-pentru-elevi/radiovacanta-radiomagazin-pentru-elevi-din-27-iunie-2012/>



Protecția mediului înconjurător

- Semnarea acordului de colaborare cu Asociația Obștească „Protejăm mediul împreună” și desfășurarea și unui proiect comun de colectare a deșeurilor toxice.
- ”Hai, Chișinău! Curățenia orașului începe cu tine!”, zi de salubritate în colaborare cu Fundația „Ecoul Cernobilului”. Participarea a circa 70 de voluntari, angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova.
- Participare la campania de plantare de flori pe un bulevard în capitală, împreună cu JurnalTv.
- Susținerea desfășurării ediției a IX-a a olimpiadei Republicii Moldova cu tema „Secolul XXI: natura, cultura, viitorul omenirii” pentru elevi ai ciclului gimnazial și liceal, în colaborare cu Liceul „Svetoci” din capitală.
- Susținerea participării echipei Republicii Moldova la concursul riveran „Acvarelele Nistrului” în colaborare cu Asociația Internațională a Păstrătorilor Râului „ECO-TIRAS”.

Drepturile omului

- Participarea, cu un exemplu de bună practică în compania noastră, la conferința organizată de UNICEF cu prilejul lansării broșurii „Drepturile copilului și principiile de afaceri”.
- Includerea stipulărilor cu privire la respectarea drepturilor omului în contractele cu furnizorii.

Srijin pentru comunitate

- Desfășurarea campaniei interne corporative "Mizăm pe abilitate" pentru promovarea ideii de consolidare a sentimentului de integrare a persoanelor cu dizabilități.
- Susținerea ONG-ului „Motivație” la achiziționarea unui microbuz cu scaune speciale pentru persoanele cu dizabilități locomotorii



- Organizarea primei ediții a turneului de tenis de masă "Hospice Ping Pong Cup 2012" cu scopul de a colecta mijloace financiare pentru asigurarea continuității serviciilor de îngrijiri paliative, acordate copiilor și adulților incurabili de cancer în stadii avansate și terminale, precum și familiilor acestora, beneficiare ale asistenței "Angelus Moldova".
- Susținerea derulării activităților în cadrul centrului de zi "Buburuzele" cu copii, victime ale catastrofei de la Cernobil. AO Fundația „Ecolul Cernobilului”.
- Campanie de informare pentru femei, promovarea depistării precoce a cancerului la sân.
- Organizarea concertului de caritate „Ne naștem din iubire și trăim pentru a iubi” în colaborare cu Asociația de caritate „Flacăra Speranței”.
- Afilierea la campania de colectare a fondurilor „Tu faci viitorul” pentru susținerea copiilor din instituția rezidențială reintegrată în familie, organizată de Asociația Obștești „Parteneriate pentru fiecare copil”.
- Suport financiar pentru artistul emerit al RM Gheorghe Urschi, internat în spital cu probleme grave de sănătate.
- Organizarea spectacolelor teatrului „Guguță” pentru copiii de la orfelinate din Grinăuți (Ocnița), Orhei și Căzănești (Telenești). Susținerea a fost făcută grație faptului că întreprinderea a renunțat la practica tipăririi ilustratelor de Crăciun.
- Oferirea dulciurilor de Crăciun pentru 260 de copii de la orfelinatul din Orhei și pentru alți 430 de copii aflați în grija primăriei din Cazangic (Leova).
- Afilierea la „Caravana de Crăciun” organizată de AmCham Moldova.

Instruire, formare și dezvoltare a comunității

● Campionatul Studențesc de Management „Business Arena”

- Susținerea organizării la Chișinău a conferinței internaționale „Energetica Moldovei. Aspecte regionale ale dezvoltării”, în colaborare cu al Institutul de Energetică al AȘM.
- Susținerea ediției a doua a Campionatului studențesc de management “Business Arena”, concurs pentru studenți ce a presupus o simulare a activității unei întreprinderi internaționale pentru o perioadă de 3 ani în cadrul unui simulator online. Participarea a doi angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova cu prelegeri tematice.
- Susținerea Concursului național de business planuri, colaborare cu JCI Moldova. participanții dezvoltă business planuri, planificând să deschidă întreprinderi cu noi tipuri de activități ce nu sunt încă stabilite pe piața autohtonă.
- Organizarea Colocviul Internațional “Interculturalitatea prin prisma lingvistică, literară și a traducerii”, colaborarea cu Lectoratul spaniol AECID în RM.
- Parteneriat cu FJSM a USM pentru susținerea studenților performanți, organizarea galei “Creanga de Aur-2012” .
- Susținerea desfășurării lucrărilor Seminarului municipal al managerilor principali ai liceelor din Chișinău cu tema „Școala și

comunitatea. Școala în comunitate. Școala pentru comunitate”, organizat în cadrul activităților dedicate aniversării a 65-a de la fondarea Liceului Teoretic “Miguel de Cervantes Saavedra”.

- Susținerea participării a 8 profesori la ediția a cincea a cursului intitulat „Școala de toamnă”, în colaborare cu Biroul Atașat de Învățământ, Cultură și Sport al Ambasadei Spaniei la București și Asociația obștească pentru susținerea învățământului “Cervantes”.
- Susținerea organizării ediției 2012 a concursului internațional pentru elevi de până la 15 ani „Lecturiada publică pentru juniori” în colaborare cu AO „Gheorghe Asachi”.





● **Campionatul Studențesc de Management „Business Arena”**

În 2012 Gas Natural Fenosa în Moldova a susținut pentru a doua oară Campionatul Studențesc de Management Business Arena, fiind alături de tinerii specialiști și încurajându-i să pășească ferm spre viitor.

Proiectul a fost inițiat în anul 2010 cu scopul de a complementa procesul educațional formal prin asigurarea implementării în practică a cunoștințelor teoretice acumulate de către studenți în cadrul facultății de profil. Astfel, concursul oferă posibilitatea tinerilor de a scăpa de rutina zilnică și de a se încadra într-un mediu diferit de cel academic.

În cadrul proiectului, tinerii specialiști acumulează experiență în gestionarea unei afaceri, îmbinând teoria și practica, și învață să coopereze și să lucreze în echipă, în același timp, ținând piept concurenței.

Pe parcursul zilelor de competiție, companiile partenere ale proiectului Business Arena au oferit celor 75 de participanți 6 sesiuni de training de o valoare incontestabilă, împărțind astfel experiența și cunoștințele practice utilizate de departamentele HR, Marketing sau Control al Gestunii.

Gas Natural Fenosa în Moldova a oferit două sesiuni de training: „Planificarea strategică” și „Finanțele întreprinderii”.

Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-i-aiasec-moldova-sus-viitorii-antreprenori>

<http://chisinau.aiasec.md/ro/business-arena/parteneri>

<http://www.facebook.com/events/206849626092240/>

<http://vox.publika.md/social/campionat-studentesc-de-management-businessarena-208831.html>

<http://dezvoltare.md/6664/business-arena-un-proiect-cu-spirit-de-competitie/>



Susținerea tinerilor talentați

- **Concerte de muzică simfonică în aer liber**
- **Festivalul Național „Colinde, Colinde”**

- Chișinău Youth Orchestra - 3 concerte în aer liber ale Orchestrei de Tineret din Chișinău, organizate la Cahul, Orhei și Chișinău, cu susținerea Ministerului Tineretului și Sportului din Republica Moldova și a companiei Gas Natural Fenosa în Moldova.
- Susținerea Festivalul “Mărul de Aur”, cu participarea copiilor talentați cu dizabilități locomotorii.
- Desfășurarea primei ediții a Festivalului de teatru în limba spaniolă pentru elevi, în colaborare cu Ambasada Spaniei în România și Moldova, prin Biroul Atașat de Învățământ, Cultură și Sport, Ministerul Educației a Republicii Moldova și Liceul “Miguel de Cervantes” din Chișinău.
- Susținerea participării corului “Lacrimosa” de la LT “Berezovschi” din Chișinău, la ediția a 30-a a Festivalului Internațional de Muzică Cantonigros, Budapesta (Ungaria).

● Concerte de muzică simfonică în aer liber

Gas Natural Fenosa în Moldova a contribuit la organizarea a unei suite de concerte în aer liber ale Orchestrei de Tineret din Chișinău (Chișinău Youth Orchestra). Prin această colaborare întreprinderea și-a propus să susțină tinerii talentați, îndrăgostiți de magia notelor muzicale.

În cadrul proiectului Chișinău Youth Orchestra au fost antrenați 70 de tineri talentați - cei mai buni elevi, liceeni și studenți instrumentiști ai instituțiilor de muzică din Chișinău, care în decurs de o săptămână au desfășurat repetiții cu 4 dirijori renumiți din Republica Moldova și România (Mihail Secikin, Andriano Marian, Petre Sbârcea și Gabriel Bebeșelea) și au reușit să pregătească un program amplu de creații muzicale, ce au fost interpretate în aer liber în orașele Chișinău, Orhei și Cahul.

Detalii despre proiect:

<http://www.cyo.md/noi.html>

<http://gasnaturalfenosa.md/news/concerte-de-muzic-simfonic-n-aer-liber>

<http://curaj.tv/reportaj/chisinau-youth-orchestra-a-concertat-in-centrul-capitalei/>

http://adevarul.ro/moldova/actualitate/chisinau-youth-orchestra-piata-centrala-7_50b3549d7c42d5a663a39286/index.html



● Festivalul Național „Colinde, Colinde”

Prima ediție a Festivalului Național de muzică corală „Colinde, Colinde” s-a desfășurat la Chișinău în anul 2010. Gas Natural Fenosa în Moldova este partenerul Festivalului începând din 2011.

Ediția din 2012, a treia la număr, a avut loc la Sala cu Orgă din Chișinău și a adunat toți iubitorii de frumos, care în ajun de Crăciun au reușit să se bucure de cele mai frumoase colinde în interpretarea excepțională a vocilor îngerești ale colectivelor corale din întreaga țară. Peste 500 de spectatori au trăit emoția Crăciunului.

Colectivele corale de peste hotare au încântat publicul, fiind acompaniați de Orchestra de Tineret din Chișinău (Chisinau Youth Orchestra).

În 2013 organizatorii și-ar dori ca festivalul să fie transmis live în format audio pe bulevardul Ștefan cel Mare, pentru a bucura de Crăciun toată lumea.

Evenimentul este organizat de Ministerul Tineretului și Sportului al Republicii Moldova și Asociația muzical-corală, în parteneriat cu TRM, Asociația “Edelweiss” și Gas Natural Fenosa în Moldova.

Detalii despre proiect:

<http://www.allmoldova.com/ro/moldova-news/1249070336.html>

<http://gasnaturalfenosa.md/news/festivalul-na-ional-colinde-colinde>

<http://www.timpul.md/articol/colinde-colinde-pe-23-decembrie-39339.html>

<http://www.moldovenii.md/md/news/view/section/57/id/6298>



Susținerea și promovarea patrimoniului național

● Digitalizarea poveștilor din fondul de aur al radiodifuziunii

- Susținerea și promovarea patrimoniului național în colaborare cu Radio Moldova. Digitalizarea poveștilor din fondul de aur al radiodifuziunii pentru asigurarea accesării acestora prin intermediul internetului.

● „Povestea de seară”

În 2012, seară de seară, povestea pentru copii la postul public Radio Moldova a fost însoțită de urarea din partea Gas Natural Fenosa în Moldova pentru toți copiii să crească fericiți alături de părinții lor. Mesajul a reprezentat simbolic participarea întreprinderii la realizarea proiectului de digitalizare pentru o mai bună valorificare a creațiilor pentru copii din tezaurului radiofonic național, care a stat la baza educării a zeci de generații și care urmează a fi păstrat pentru a fi transmis cu grijă urmașilor.

Proiectul „Povești pentru copiii de azi și pentru cei de mâine”, susținut de Gas Natural Fenosa Moldova, a fost lansat la 19 decembrie 2011, prin semnarea unui acord de parteneriat cu Compania

publică „Teleradio – Moldova” și prevede transferarea de pe bandă magnetică în format digital a creațiilor pentru copii din fonoteca de aur a Radiodifuziunii Naționale, începând cu poveștile pentru copii.

Ca urmare a acestei colaborări cu Gas Natural Fenosa în Moldova un număr de 313 (6 difuzări pe săptămână) de povești din fonoteca Radiodifuziunii Naționale au fost deja digitalizate și puse pe post.

Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/category/news/sala-de-pres>

<http://www.trm.md/ro/radio-povestea-de-seara>

Dialogul cu societatea prin intermediul presei

Relația întreprinderii cu mass-media derivă din politica de comunicare și relații externe, adoptată la nivel corporativ și la nivel local, privind informarea consumatorilor și a opiniei publice despre activitatea întreprinderii, asigurarea accesului la informație de interes public, promovarea unor campanii mediatiche tematice în beneficiul societății (de securitate a instalațiilor, de securitate a persoanelor în raport cu instalațiile electrice, pentru achitarea la timp a facturilor, pentru prevenirea consumului fraudulos de energie și a consecințelor acestor acțiuni ilegale, de promovare a acțiunilor RSC cu participarea voluntarilor Gas Natural Fenosa, de promovare a culturii Spaniei în Moldova ș.a. De asemenea, în cadrul comunicării pro-actve se includ materiale de presă importante pentru populația deservită și anume: avertizări despre impactul condițiilor meteo asupra activității furnizorului de energie, recomandări privind drepturile și obligațiile consumatorilor în relații contractuale, recomandări privind eficiența energetică și importanța economisirii energiei în primul rând pentru consumatori s.a.). În cazul apariției în presă a unor materiale imprecise sau eronate ce vizează întreprinderea, ca și reacție corectă,



menită unei bune informări din prima sursă sunt publicate note de presă sau reacții. O mare importanță este acordată solicitărilor mass-media, care vizează realizarea unor materiale din propria inițiativă. În aceste cazuri are loc o documentare referitoare la solicitările respective și oferirea informației sau comentariilor solicitate. Principiul este să se ofere răspunsuri la toate solicitările, indiferent care ar fi acestea.

Un eveniment important în menținerea relației cu mass media și în informarea ziaristilor cu privire la domeniul energetic îl reprezintă seminarul pentru ziaristi care a ajuns deja la cea de-a VI-a ediție. Seminarul are ca scop o mai bună informare privind activitatea întreprinderii pe plan local și internațional, despre cadrul legal, relațiile campaniei cu clienții, realizarea reformelor și a modernizărilor în domeniu, promovarea bunelor practici în relațiile cu societatea și atitudinea față de mediul înconjurător.

Numărul total de apariții pe surse TV, radio, presa scrisă, on-line.

2012

Denimirea	Nr. total	Pozitive	Negative	Neutre
Comunicate de presă	39	39	-	-
Articole în ziare	200 (47+153)	168 (47+121)	15	17
Interviuri	12	12	-	-
Reportaje TV	9 8 TV, 1web Unimedia	12	-	-
Anunțuri privind deconectările planificate	212	212	-	-
Publicații web	7 Unimedia	7	-	-
Campanii TV despre securitatea electrică	1 (decembrie 2012)	1	-	-
Campanii Radio despre securitatea electrică	1 (iunie-august 2012)	1	-	-

Aspecte ale activității Gas Natural Fenosa ce au fost subiectul unor publicații în mass-media în anul 2012:

- Reflectarea activității de prestare servicii (promovarea noilor servicii pentru consumatori, informarea despre reglementările din domeniu, comentarea și justificarea modificărilor tarifare, comentarea la solicitarea mass-media a unor situații tipice sau a studiilor de caz ce vizează relațiile consumatorilor de energie cu furnizorul s.a.);
- Reflectarea realizării planurilor de investiții;
- Publicarea anunțurilor privind operarea întreruperilor programate de energie pentru perioada efectuării lucrărilor profilactice și de implementare a investițiilor în rețelele electrice;
- Promovarea regulilor de securitate electrică și informarea despre potențialele consecințe ale intervențiilor neautorizate în instalațiile electrice;
- Promovarea temelor privind relațiile contractuale corecte dintre consumatori cu furnizorul de servicii și informarea despre cazurile de furt de energie depistate, consecințele acestora și sancțiunile aplicate.

Teme generate de întreprindere:

- Promovarea serviciilor prestare;
- Informarea despre îmbunătățirile din domeniu;
- Prezentarea reglementărilor din domeniu și a modificărilor din legislație, ce vizează activitatea întreprinderii;
- Prezentarea planurilor de activitate ale întreprinderii și a realizării acestora;
- Promovarea regulilor de securitate;
- Prezentarea riscurilor legate de intervențiile neautorizate în rețele și a furtului de energie;
- Comentarea incidentelor din rețele;
- Prezentarea activităților de voluntariat, cu participarea angajaților întreprinderii.

Teme abordate de presă din inițiativă proprie:

- Diferite aspecte legate de deservirea clienților;
- Avarii și incidente în rețele;
- Accidente cu implicarea populației;
- Conflicte cu implicarea întreprinderii;
- Tarife și reglementări;
- Bilanțuri ale activității, realizarea planurilor de investiții.

Integritate

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

- 77 Codul etic
- 78 Comisia de negociere a contractului
colectiv de muncă
- 78 Programul de depistare a cazurilor de
consum fraudulos
- 79 Audit intern

Integritate

Principii:

- Respingerea corupției și a mituirii în activitatea noastră și stabilirea unor măsuri de prevenire și combatere a acestora;
 - Susținerea principiilor Pactului Global al ONU și principiile OCDE pentru guvernarea corporativă;
 - Respectarea tuturor aspectelor cuprinse în Declarația Universală a Drepturilor Omului a Organizației Națiunilor Unite și Declarația OIM privind principiile și drepturile fundamentale la locul de muncă;
-

Abordare:

Insistăm ca toate persoanele care fac parte din Grupul Gas Natural Fenosa să acționeze etic, cu onestitate și integritate, respectând valorile, principiile și codurile de conduită profesională promovate de Grup, contribuind la creșterea încrederii societății față de compania noastră.

Angajamentul Gas Natural Fenosa pentru integritate e inclus în politicile, procedurile și instrumentele puse în aplicare cu scopul de a se asigura că activitățile sale și cele ale angajaților săi se derulează în conformitate cu legile, procedurile și standardele interne sau externe, aplicabile în toate domeniile de operare.

Integritatea se reflectă, de asemenea, în instrumentele dezvoltate pentru a ghida personalul către un comportament care corespunde principiilor definite de Codul etic al companiei, precum și de misiunea, viziunea și valorile sale.

Organele de conducere ale Gas Natural Fenosa în Moldova sunt responsabile în ultimă instanță pentru monitorizarea performanței în acest domeniu și pentru a se asigura că întreprinderea dispune de politici și proceduri pentru a proteja angajamentul organizației și pe angajați, prin integritate, responsabilitate și transparență ca semne de orientare.

Codul etic

Codul etic, formulat și aprobat de către Consiliul de Administrație, constituie un instrument fundamental al Gas Natural Fenosa cu scopul de a-și desfășura activitatea într-un mod integru, responsabil și transparent.

Este documentul care stabilește principiile de care se ghidează în activitatea lor angajații companiei și care determină comportamentul așteptat de la acestea în chestiuni referitoare la corupție și mituire, respectul pentru persoane, dezvoltarea profesională, egalitatea oportunităților, sănătate și securitatea muncii și protecția mediului înconjurător. La fel, definesc modelele de relații între angajații companiei și antreprenori.

Necesitatea de a garanta acest comportament a condus la derularea de către companie a unor acțiuni de difuzare și extindere a Codului etic în toate țările unde este prezentă. Din 2005, anul în care a fost aprobat Codul, acesta a fost renovat periodic întru a fi adaptat noilor realități cu care se confruntă compania.

Gas Natural Fenosa dispune, de asemenea, de un Model de Gestiune a Codului etic administrat de către Direcția Auditului Intern, obiectivul acestuia fiind supravegherea cunoașterii, aplicării și îndeplinirii prevederilor Codului etic.

Acest Model de Gestiune are următoarele elemente:

Codul etic.

Comisia Codului etic, administrată de către Directorul de Audit cu scopul aplicării de criterii obiective și independente, este responsabilă de supravegherea difuzării și îndeplinirea prevederilor codului prin intermediul monitorizării și controlului sistemelor de protejare. Dispune de comisii locale în țările cu activitate mai amplă a companiei. În republica Moldova președinția o deține Directorul de Resurse umane

Sistemele de protejare.

Constituie mecanismele companiei pentru supravegherea difuzării și îndeplinirii Codului etic.

Acestea sunt următoarele:

- Canalul denunțului, prin intermediul căruia toți angajații și antreprenorii pot să realizeze consultări ori să informeze despre neîndeplinirea codului, cu bună credință, în mod confidențial și fără frică de consecințe.
- Declarația anuală, prin intermediul căreia toți angajații declară că au citit, înțeleg și îndeplinesc codul.
- Cursul online de instruire asupra aspectelor incluse în cod, cu îndeplinire obligatorie pentru toți angajații

În 2012 Comisia locală a Codului etic a remis tuturor angajaților Declarația de Îndeplinire a Codului etic pentru a fi îndeplinită drept confirmare a faptului că aceștia cunosc, înțeleg și respectă dispozițiile cuprinse în Codul Etic.

Gas Natural Fenosa dispune de Comisii locale pentru Codul etic cu o structură similară celei de grup. În felul acesta compania asigură buna funcționare a procedurilor de protejare în țările unde activează.

Funcțiile Comisiei Codului etic din Moldova sunt

- Promovarea diseminării și cunoașterii Codului etic.
- Asigurarea unui canal de comunicare pentru toți angajații care ar dori să solicite consultații sau să comunice cazuri de neîndeplinire/nerespectare a Codului.
- Soluționarea conflictelor legate de aplicarea codului etic.

Componența Comisiei Codului etic din Moldova

- Președinte: Direcția „Resurse umane”
- Membri: Departamentul „Audit intern”, Departamentul „Relații externe și comunicare”.
- Membru și secretar: Direcția juridică.

Comisia de negociere a contractului colectiv de munca

Comisia de negociere a contractului colectiv de munca, în care una dintre părți este Comitetul sindical ca reprezentant al angajaților, iar altă parte reprezintă întreprinderea, se întrunește anual pentru negocieri și actualizări ale Contractului. Deciziile sale sunt comunicate tuturor angajaților prin intermediul canalelor interne de comunicare, iar executarea acestora se efectuează în strictă conformitate cu cele stipulate de părți.

Misiunea Gas Natural Fenosa este să se asigure că activitatea sa din prezent și cea viitoare să se desfășoare în conformitate cu reglementările legale în domeniul securității și sănătății în muncă.

Programul de depistare a cazurilor de consum fraudulos

În 2012 s-a constatat că numărul cazurilor de consum fraudulos de energie în teritoriul acoperit de Gas Natural Fenosa în Moldova este în creștere.

Organele de poliție în colaborare cu reprezentanții întreprinderii au reținut persoane care interveneau ilegal în contoarele electrice cu scopul denaturării evidenței corecte a consumului real de energie electrică.

S-au înregistrat și cazuri de sustragere frauduloasă a energiei electrice pentru încălzirea locuințelor prin utilizarea instalațiilor clandestine, care pun în pericol securitatea consumatorilor și a familiilor acestora, totodată prezentând un risc enorm de incendiu și electrocutări.

Consumul fraudulos de energie afectează în primul rând performanța de calitate a întreprinderii, dar îi afectează și pe toți consumatorii onești. Practicile ilegale au consecințe directe asupra calității serviciilor de furnizare a energiei și, indirect, conduce la creșterea valorii facturii acestora. Pentru Gas Natural Fenosa în Moldova securitatea consumatorilor este mai presus de toate, iar intervențiile ilegale în instalațiile electrice reprezintă riscuri reale pentru viață.

În urma verificărilor planificate a contoarelor consumatorilor și a controalelor inopinate la adresele cu consum suspect reprezentanții Gas Natural Fenosa în Moldova au descoperit 141 cazuri de consum fraudulos prin modalitatea de falsificare a sigiliilor

de stat și modificare a mecanismului de integrare sau montare a unor micro-scheme suplimentare în echipamentul de măsurare.

Pentru perioada analogică a anului 2011 au fost depistate 91 de cazuri de consum fraudulos prin aceeași modalitate, în care au fost implicați consumatori casnici.

S-a înregistrat o creștere și a numărului de încălcări cu implicarea consumatorii casnici înstăriți, care locuiesc în apartamente luxoase și case pe pământ și au nivelul veniturilor mare față de consumatorii cu nivelul veniturilor mai jos de mediu.

În urma investigațiilor, s-a constatat că unii consumatori au fost escrocați de persoane din grupări criminale, care pentru o sumă considerabilă montau ilegal diferite dispozitive în contoare și dispăreau fără urmă.

Pe parcursul anului 2012 au fost întocmite 9.757 de procese verbale, din care 2.598 – sunt de consum fraudulos; 7.048 – de consum neevidențiat; 111 – consum fără contract. Consumul total facturat în acest caz a constituit 16,973GWh.

Din 2.598 de procese verbale de consum fraudulos 101 indică asupra montării unor micro-scheme suplimentare în echipamentul de măsurare, iar 77 – asupra modificării mecanismului de integrare.

	2012	2011
Consum fraudulos prin falsificarea sigiliilor de stat și modificare a mecanismului de integrare sau montare a unor micro-scheme suplimentare în echipamentul de măsurare.	141	91

Audit intern

La nivel de grup auditul intern este un instrument de evaluare independent și obiectiv.

Misiunea sa este de a garanta supravegherea și evaluarea continuă a eficienței Sistemului de Control Intern, inclusiv sistemul de control intern despre informația financiară (SCIF), în toate mediile de activitate ale Gas Natural Fenosa, oferind un accent metodic și riguros pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor și pentru evaluarea riscurilor și controalelor operaționale asociate acestora întru îndeplinirea obiectivelor strategice ale companiei, la fel, asistența Comisiei pentru Audit și Control și primului nivel de administrare a companiei în îndeplinirea funcțiilor sale în materie de gestiune, control și administrare corporativă.

Planul Strategic de Audit al Proceselor (pentru un termen de cinci ani) și Planurile Anuale de Audit Intern se elaborează în corespundere cu Planul Strategic

corporativ, ariile de risc incluse în Harta Corporativă a Riscurilor, domeniul de aplicare a SCIF, evaluarea riscurilor operaționale a fiecărui dintre procese (Harta Riscurilor Operaționale) rezultatele controalelor de audit pentru anii anteriori și propunerile Comisiei pentru Audit și Control și primul nivel de administrare.

Metodologia evaluării riscurilor operaționale este în corespundere cu cele mai bune practici de administrare corporativă bazată conceptual pe informația oferită de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) și pornește de la tipologia riscurilor definite în Mapa Corporativă a Riscurilor companiei.

În desfășurarea activității sale auditul intern verifică îndeplinirea tuturor politicilor, normelor, controalelor, proceselor cu scopul de a supraveghea funcționarea adecvată, de a preveni și de a identifica cazuri de fraudă, corupție ori mituire. Riscurilor operaționale asociate proceselor se prioritizează, evaluându-se aplicabilitatea, importanța relativă și gradul de control. În funcție de rezultatele obținute la evaluare,

se elaborează un plan de acțiuni pentru implementarea măsurilor de corectare ce permit diminuarea riscurilor identificate cu un impact potențial superior riscului tolerabil ori stabilit.

În 2012 și în 2011 Departamentul de Audit Intern a supus analizei cu privire la riscuri legate de fraudă Direcțiile responsabile de procesele ce au fost auditate sub forma de Audit Complet, conform Planului de Audit Intern aprobat.

În conformitate cu Planul Auditului Intern 2012, din punctul de vedere a riscului de fraude, prin prisma Auditului Complet a procesului de Solicități de Conectare au fost analizate 2 Direcții – Comercială și Distribuție din cele 13 Direcții ale întreprinderii, subordonate direct Country Manager-ului. În 2011 au fost analizate 3 Direcții - Distribuție, Comercială și Juridică, prin prisma proceselor Gestiunea Neplătitorilor și Deconectare și Reconectare în tensiune joasă.

Indicatori de performanță GRI

raport **de responsabilitate corporativă** 2012

Indicatori de performanță GRI

G3.1 Indicele GRI - Supliment pentru Sectorul de Utilități Electrice

DEZVĂLUIRI STANDARD PARTEA I: Profil

1. Strategie și analiză

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
1.1	Declarația persoanelor cu putere de decizie la cel mai înalt nivel în organizație	Complet	3, 4			
1.2	Descrierea impactului, riscurilor și oportunităților cheie	Complet	3, 4, 8			

2. Profilul organizațional

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
2.1	Denumirea organizației	Complet	Coperta, coperta interioară, 5, 10, 11, 13, 35, 42			
2.2	Mărci, produse și/sau servicii de bază	Complet	3, 4, 7, 8, 10			
2.3	Structura operațională a organizației, inclusiv divizii principale, companii operaționale, filiale, și asocieri (în participațiune)	Complet	7,10, 11			
2.4	Locația sediului organizației	Complet	Coperta interioară			
2.5	Numărul de țări în care organizația își desfășoară activitatea și numele țărilor în care aceasta deține operațiuni majore sau care sunt deosebit de relevante pentru aspectele de dezvoltare durabilă cuprinse în raport	Complet	7, 10			

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
2.6	Tipul de proprietate/Natura cadrului de proprietate și forma juridică	Complet	Coperta interioară, 7, 10			
2.7	Piețe deservite (inclusiv defalcarea pe zone geografice, sectoare deservite și tipuri de clienți/beneficiari)	Complet	3, 7, 10, 12, 20, 21			
2.8	Dimensiunile/Scara organizației care raportează	Complet	10, 11, 12			
2.9	Modificări majore survenite pe parcursul perioadei de raportare privind dimensiunea, structura sau proprietatea	Complet	3, 4, 10			
2.10	Distincții primite în perioada de raportare	Complet	3, 14			
EU1	Capacitatea instalată, prezentată defalcat în funcție de sursa de energie primară și de regimul de reglementare	Nu			Nu aplică	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. nu raportează acest indicator de performanță, deoarece nu se aplică activității sale în Republica Moldova. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este o companie de distribuție a energiei electrice și nu dispune de capacități de generare a energiei electrice în țară. Afacerea sa consta numai în livrarea de energie electrică, care este produsă de o altă companie.
EU2	Producția netă de energie prezentată defalcat în funcție de sursa de energie primară și de regimul de reglementare	Nu			Nu aplică	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. nu raportează acest indicator de performanță, deoarece nu se aplică activității sale în Republica Moldova. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este o companie de distribuție a energiei electrice și nu dispune de capacități de generare a energiei electrice în țară. Afacerea sa consta numai în livrarea de energie electrică, care este produsă de o altă companie.

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
EU3	Numărul de consumatori casnici, industriali, instituționali și comerciali	Complet	12			
EU4	Lungimea liniilor subterane și supraterane de transmisie și distribuție în funcție de regimul de reglementare	Complet	34, 35			
EU5	Alocarea cotelor de emisie CO2e sau echivalent, defalcate în funcție de cadrul de tranzacționare a carbonului	Nu			Nu aplică	Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. nu raportează acest indicator de performanță, deoarece nu se aplică activității sale în Republica Moldova. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. este o companie de distribuție a energiei electrice și nu dispune de capacități de generare a energiei electrice în țară. Afacerea sa consta numai în livrarea de energie electrică, care este produsă de o altă companie.
3.1	Perioada de raportare (de exemplu, an fiscal / an calendaristic) pentru informațiile furnizate	Complet	5			
3.2	Data celui mai recent raport (dacă este cazul)	Complet	5			
3.3	Ciclul de raportare (anual, bienal, etc)	Complet	5			
3.4	Date de contact pentru informații cu privire la raport sau conținutul acestuia	Complet	Coperta interioară			
3.5	Procesul de definire a cuprinsului raportului	Complet	5			
3.6	Limitele raportului (de exemplu, țări, divizii, filiale, facilități închiriate, asociații în participațiune, furnizori). Vezi GRI Boundary Protocol pentru indicații suplimentare	Complet	5			

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
3.7	(Precizați/Prezentați orice limitari specifice privind conținutul raportului) Limitări ale conținutului sau limitele raportului (vezi principiul raportării complete/completitudinii pentru explicarea conținutului)	Complet	5			
3.8	Baza de raportare privind asocierile în participațiune, filialele, facilitățile închiriate, operațiunile externalizate, și alte entități ce pot influența semnificativ comparabilitatea între perioade și/sau între organizații	Complet	5			
3.9	Tehnici de măsurare a datelor și bazele de calcul, inclusiv ipotezele și tehnicile ce au stat la baza estimărilor aplicate la centralizarea indicatorilor și a altor informații din raport. Explicați orice decizie de a nu aplică sau de abatere semnificativă de la Protocoalele Indicatorilor GRI	Complet	5			
3.10	Explicarea efectului oricarei reafirmări a informațiilor furnizate în rapoartele anterioare, precum și motivele acestor reafirmări (de exemplu, fuziuni/achiziții, schimbarea anului/perioadei de bază, natura afacerii, metode de măsurare)	Complet	3, 4, 5			
3.11	Modificări semnificative de la perioadele anterioare de raportare cu privire la domeniul de aplicare, limita sau metodele de măsurare aplicate în raport	Complet	5, 8, 10			
3.12	Tabelul cu identificarea localizării în raport a dezvaluirilor standard	Complet	81-107			
3.13	Politica și practica actuală în ceea ce privește asigurarea externă a raportului	Complet	Coperta interioară			

4. Guvernanță, angajamente și obligații

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
4.1	Structura de guvernanță a organizației, inclusiv comitetele subordonate organismului/organului superior de guvernanță responsabil pentru activități specifice, cum ar fi stabilirea strategiei sau organizarea activității de supraveghere	Complet	10, 13, 20, 50, 77			
4.2	Precizați dacă Președintele organului superior de guvernanță este de asemenea membru executiv	Complet	3, 4			
4.3	În cazul organizațiilor cu o structură unitară a consiliului, precizați numărul și genul membrilor organului superior de guvernanță care sunt membri independenți și/sau neexecutivi	Complet	50			
4.4	Mecanisme de care dispun acționarii și angajații de a furniza recomandari sau direcționarea/îndrumarea către organul superior de guvernanță	Complet	21, 22			
4.5	Raportul dintre salariul pentru membrii celui mai înalt organism de guvernare, senior manageri și directori (inclusiv aranjamente de plecare) și performanța organizației (inclusiv performanța socială și de mediu)	Nu			Date confidențiale	În Republica Moldova nu există alte plăți și beneficii aplicate adițional la salariul indicat în contractul individual de muncă. În conformitate cu acordul individual de muncă și cu legislația în vigoare aceste date au un caracter confidențial și pot deveni publice cu acordul special al angajatului.

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
4.6	Procese de evitare a conflictelor de interese pentru organul superior de guvernare	Complet	77, 78, 79			
4.7	Procesul de determinare a componenței, calificărilor și expertizei membrilor organului superior de guvernare și a comitetelor sale, inclusiv orice considerații de gen și alți indicatori de diversitate	Complet	18, 77, 79			
4.8	Declarații interne privind misiunea sau valorile, codurile de conduită și principiile relevante ale performanței economice, de mediu și sociale și stadiul implementării acestora	Complet	16-19, 77			
4.9	Proceduri ale organului superior de guvernare pentru supravegherea identificării și managementului performanței economice, de mediu și sociale în cadrul organizației, inclusiv riscurile și oportunitățile relevante, inclusiv aderarea la sau conformarea cu standardele, codurile de conduită, și principiile agreate la nivel internațional	Complet	19, 77, 78			
4.10	Procese de evaluare a performanței proprii a organului superior de guvernare, în special cu privire la performanța economică, de mediu și socială	Complet	19, 77-79			

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
4.11	Explicați dacă și cum aplică organizația o abordare precaută și principiul precauției	Complet	16, 17, 19, 20			
4.12	Statute, principii sau alte inițiative economice, de mediu și sociale dezvoltate la nivel extern la care organizația aderă sau subscrie	Complet	13			
4.13	Apartenența la asociații (cum ar fi asociații industriale) și/sau organizații de sprijin naționale/internaționale în care organizația: * deține funcții în organele de conducere/governanță; * participă la proiecte sau comitete; * oferă finanțare substanțială în afara cotizației de rutină în calitate de membru, sau * este considerată membru strategic	Complet	13			
4.14	Lista grupurilor de părți interesate angajate (implicate) de organizație	Complet	20			
4.15	Baza de identificare și selectare a părților interesate pe care le angajați	Complet	20-22			
4.16	Abordări privind angajarea părților interesate, inclusiv frecvența angajamentului în funcție de tip și grup de părți interesate	Complet	20-22			
4.17	Subiecte și probleme cheie ridicate ca urmare a angajamentului părților implicate și răspunsul organizației la acestea, inclusiv prin intermediul raportării	Complet	20-22			

DEZVĂLUIRI STANDARD PARTEA all-a: Abordarea managementului (DMAs)

DMA EC Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului EC

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
Aspecte	Performanța economică	Complet	10 - 12				
	Prezența pe piață	Complet	10, 11, 12, 13, 14, 38				
	Impacturi economice indirecte	Complet	62, 63				
	Disponibilitatea și acuratețea	Complet	25, 35				
EU6	Abordarea de management și fiabilitate cu privire la asigurarea energiei electrice pe termen scurt și pe termen lung	Nu					
	Gestionarea cererii	Nu					
EU7	Programe de gestionare a cererii, inclusiv programe rezidențiale, comerciale, instituționale și industriale	Nu					
	Eficiența sistemului	Nu					
	Cercetare și dezvoltare	Nu					
EU8	Cercetare și dezvoltare și cheltuielile ce vizează furnizarea fiabilă a energiei electrice și promovarea dezvoltării durabile	Nu					
	Dezafectarea centralelor	Nu					
EU9	Provizioane pentru dezafectarea structurilor nucleare	Nu					

DMA EN Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului EN

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
Aspecte	MaterialeCOMM	Complet	46				
	Energie	Complet	45				
	ApăCOMM	Complet	45				
	BiodiversitateCOMM	Complet	62, 66				
	Emisii, efluenți/ape uzate și deșeuri	Complet	46				
	Produse și servicii	Complet	10, 24-28				
	Conformitate	Complet	29, 42				
	Transport	Complet	35, 36-38				
	General	Complet	38				

DMA LA Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului LA

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
ASpecte	Ocuparea forței de muncă	Fully	54				
EU14	Programe și procese pentru a asigura disponibilitatea unei forțe de muncă calificate	Nu					
EU15	Procentul de angajați eligibili pentru pensionare în următorii 5 și 10 ani, defalcati pe locuri de muncă și regiune	Nu					
EU16	Politici și cerințe privind sănătatea și siguranța angajaților proprii și a angajaților contractorilor și subcontractorilor	Nu					
	Relații de muncă/management	Complet	49, 54				
	Sănătate și securitate ocupațională	Complet	47-49				
	Instruire și educație	Complet	52, 58-60				
	Diversitate și egalitatea de șanse	Complet	48, 53				
	Remunerație egală pentru femei și bărbați	Complet	50				

DMA HR Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului HR

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
Aspecte	Investiții și practici de achiziție	Complet	37				
	Nediscriminare	Complet	18, 77, 79				
	Libertatea de asociere și negocieri colective	Complet	18, 53, 77				
	Exploatarea prin muncă a copiilor	Complet	18				
	Prevenirea muncii forțate și obligatorii	Complet	18				
	Practici de securitate	Complet	18				
	Drepturile populației indigene	Complet	18				
	Evaluare	Complet	18				
	Remediere	Complet	18				

DMA SO Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului SO

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
Aspecte	Comunitățile locale	Complet	63, 66-68				
EU19	Participarea părților interesate la procesul decizional cu privire la planificarea energetică și dezvoltarea infrastructurii	Nu					
	Corupție	Complet	78-79				
	Politica publică	Complet	16, 18, 42				
	Comportament anticoncurențial	Complet	17, 59				
	Conformitate	Complet	29, 42				
	Planificarea măsurilor și răspuns în situații de urgență/dezastru (calamitate)	Complet	30, 34				
EU20	Modul de gestionare a impactului de deplasare	Nu					
EU21	Măsurile de Planificare de urgenta, planul de acțiuni în caz de dezastru/ gestionarea situațiilor de urgenta si programe de formare si de recuperare/planuri de restaurare	Nu					

DMA PR Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului PR

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
Aspecte	Sănătatea și siguranța clienților	Complet	4, 49, 54-56				
	Etichetarea produselor și serviciilor	Complet	24-26, 35				
	Comunicări de marketing	Complet	73-74				
	Confidențialitatea privind datele clienților	Complet	20, 24, 77				
	Conformitate	Complet	29, 42				
	Acces	Complet	21-22				
EU23	Programe, inclusiv cele în parteneriat cu guvernul, pentru a îmbunătăți sau menține accesul la energie electrică și la serviciile de asistență pentru clienți	Nu					
	Furnizarea de informații	Complet	21-22, 59, 73-74				
EU24	Practici de abordare cu privire la limba vorbită, particularități culturale, indice de alfabetizare scăzut și bariere legate de handicap pentru accesarea și utilizarea în condiții de siguranță a energiei electrice și servicii de suport pentru clienți	Nu					

DEZVĂLUIRI STANDARD PARTEA aIII-a: Indicatori de performanță

Economie

Performanța economică

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EC1	Valoarea economică direct generată și distribuită, incluzând venituri, costuri operaționale, compensații pentru angajați, donații și alte investiții în comunitate, câștigurile reținute și plățile către furnizorii de capital și autorități	Complet	11-12, 38, 44				
EC2	Implicațiile financiare și a altor riscuri și oportunități pentru activitățile organizației din cauza schimbărilor climatice	Nu					
EC3	Gradul de acoperire a obligațiilor ce determină planul de beneficii ale organizației	Nu					
EC4	Asistență financiară semnificativă primită de la guvern	Nu					

Prezența pe piață

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EC5	Ponderele nivelului salarial standard de încadrare în muncă în funcție de sex, comparative cu salariul minim local la nivelul punctelor importante de lucru	Nu					
EC6	Politica, practicile și ponderea cheltuielilor cu furnizorii locali	Complet	12, 27, 37				

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EC7	Procedurile privind angajarea la nivel local și ponderea membrilor din management angajați din comunitatea locală pentru locațiile semnificative de operare	Complet	Deși compania nu are o politică formală pentru angajarea salariaților și managerilor locali, aceasta promovează angajarea membrilor comunității locale, întotdeauna în conformitate cu prevederile și garanțiile stabilite de Codul Muncii al Republicii Moldova.				

Impacturi economice indirecte

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EC8	Dezvoltarea și impactul investițiilor și serviciilor furnizate în primul rând pentru beneficiul publicului, prin comercial, în natură, sau pro bono angajament de infrastructură	Nu					
EC9	Înțelegerea și descrierea impactului economic indirect semnificativ, inclusiv gradul de impact	Nu					

Disponibilitate și fiabilitate

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EU10	Capacitatea planificată raportată la cererea de energie electrică proiectată pe termen lung, defalcate în funcție de sursa de energie și regimul de reglementare	Nu					

Eficiența sistemului

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EU11	Media eficienței centralelor termice de generare defalcată pe sursa de energie și regimul de reglementare	Nu					
EU12	Pierderile din transmisie și distribuție ca procent din totalul de energie	Nu					

Mediul înconjurător**Materiale**

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN1 COMM	Materiale utilizate în funcție de greutate sau volum	Complet	43-46				
EN2	Procentul de materiale utilizate care sunt materii prime reciclate	Nu					

Energie

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN3	Consumul direct de energie în funcție de sursa de energie primară (surse fixe și mobile)	Complet	12, 36, 45-46				
EN4	Consumul indirect de energie în funcție de sursa primară	Complet	12, 34, 45-46				
EN5	Energia economisită datorită îmbunătățirilor de conservare și eficiență	Nu					
EN6	Inițiative de a oferi produse și servicii de eficiență energetică sau din surse regenerabile de energie și reducerea necesarului de energie, ca urmare a acestor inițiative	Nu					
EN7	Inițiative de a reduce consumul indirect de energie și reducerile realizate	Nu					

Apă

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN8 COMM	Volumul total de apă extras în funcție de sursă	Complet	44-46				
EN9	Sursele de apă afectate în mod semnificativ de retragerea apei	Nu					
EN10	Procentul și volumul total de apă reciclată și reutilizată	Nu					

Biodiversitate

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN11	Locația și dimensiunile terenului deținut, închiriat, gestionat sau adiacent, zonele protejate și zonele bogate în biodiversitate în afara zonelor protejate	Nu					
EN12 COMM	Descrierea efectelor semnificative ale activităților, produselor și serviciilor asupra biodiversității în zonele protejate sau de biodiversitate de valoare mare în afara zonelor protejate	Nu					
	Biodiversitatea habitatelor compensate comparativ cu biodiversitatea din zonele afectate	Nu					
EN13	Habitate protejate sau restaurate	Nu					
EN14 COMM	Strategii, acțiuni curente și planuri de viitor cu privire la gestionarea impactului asupra biodiversității	Nu					
EN15	Numărul speciilor incluse în Lista Roșie a Uniunii Internaționale pentru Conservarea Speciilor și în Cartea Roșie națională cu habitate în zonele afectate de operațiuni, în funcție de nivelul riscului de dispariție	Nu					
EN16	Emisii totale directe și indirecte de gaze cu efect de seră	Complet	44-46				

Emisii, efluenți/ape uzate și deșeuri

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN16	Emisii totale directe și indirecte de gaze cu efect de seră	Complet	44-46				
EN17	Alte emisii relevante indirecte de gaze cu efect de seră în greutate	Nu					
EN18 COMM	Inițiative de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră și reducerile realizate	Nu					
EN19	Emisiile de substanțe care diminuează stratul de ozon, în greutate	Nu					
EN20 COMM	Emisiile de NOx, SOx, precum și alte emisii în aer semnificative, pe tip și greutate	Nu					
EN21 COMM	Volumul total de apă uzată deversată în funcție de calitate și destinație	Complet	44-46				
EN22 COMM	Greutatea totală a deșeurilor gestionate, în funcție de tipul și metoda de tratare	Complet	44-46				
EN23	Numărul total și volumul de scurgeri	Nu					
EN24	Greutatea deșeurilor transportate, importate, exportate sau tratate, considerate periculoase în conformitate cu termenii Convenției de la Basel anexa I, II, III, și VIII, precum și procentul de deșeuri transportate pe plan internațional	Nu					
EN25	Denumirea, dimensiunea, statutul protejat, și valoarea biodiversității corpurilor de apă și a habitatelor aferente, afectate în mod semnificativ de deversările de apă și de scurgeri ale organizației raportoare	Nu					

Produse și servicii

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN26	Inițiative pentru atenuarea impactului asupra Mediului, al produselor și serviciilor, precum și gradul de atenuare a impactului	Nu					
EN27	Procentul de produse vândute și materiale de ambalare recuperate, pe categorie	Nu					

Conformitate

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN28	Valoarea amenzilor semnificative și numărul total de sancțiuni nemonetare pentru neconformare cu legislația și reglementările de mediu	Complet	44-46				

Transport

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN29	Impactul semnificativ asupra mediului produs de transportarea produselor și a altor bunuri și materiale utilizate pentru operațiunile organizației, precum și de transportarea forței de muncă	Nu					

Social: Practicile de muncă și munca decentă**Global**

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EN30	Cheltuieli și investiții totale pentru protecția mediului în funcție de tip.	Complet	44-46				

Ocuparea forței de muncă

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
LA1 COMM	Total forță de muncă în funcție de tipul de muncă, contract de muncă și regiune, prezentate în funcție de gen	Complet	49-50				
LA2 COMM	Numărul total și procentul de angajări noi și fluctuații de personal în funcție de grup de vârstă, gen și regiune	Complet	50, date LA2				

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EU17	Zilele lucrate de către angajații contractantului și ai subcontractantului, implicați în activitățile de construcție, operare și întreținere	Nu					
EU18	Procentul de angajați ai contractantului și subcontractantului, care au fost supuși unui training relevant teme de sănătate și siguranță ocupațională	Nu					
LA3	Beneficiile oferite angajaților full-time, care nu sunt prevăzute pentru angajații temporari sau part-time, de operațiuni majore	Nu					
LA15	Reincorporarea la locul de muncă și ratele de retenție după concediul pentru creșterea copilului, în funcție de sex	Nu					

Relațiile de muncă

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
LA4 COMM	Procentul de angajați cuprinși de contracte colective de muncă	Nu					
LA5	Perioada de preaviz minimă în ceea ce privește modificările operaționale semnificative, inclusiv dacă este specificată în contractele colective de muncă	Nu					

Sănătate și securitate ocupațională

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
LA6	Procentul din totalul forței de muncă, reprezentată în comitetele de sănătate și securitate ocupațională comune cu managementul pentru a susține monitorizarea și consilierea cu privire la programele de sănătate și securitate ocupațională	Nu					
LA7 COMM	Rata accidentărilor, bolilor profesionale, zilelor pierdute și absenteism și numărul de fatalități la locul de muncă, în funcție de regiune și sex	Complet	date LA7				
LA8	Programe de educație, formare, consiliere, prevenire și control al riscului pentru a ajuta angajații, familiile lor sau membrii comunității privind bolile grave	Nu					
LA9	Teme de sănătate și securitate incluse în acorduri oficiale cu sindicatele	Nu					

Instruire și educație

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
LA10	Numărul mediu de ore de instruire profesională pe an, pe angajat, în funcție de gen și categorie de angajat	Complet	53, date LA10				
LA11	Programe de management și de învățare pe tot parcursul vieții, care sprijină angajarea continuă a angajaților și a îi ajuta în gestionarea carierei la încheierea acesteia	Nu					
LA12	Procentul de angajați ce primesc evaluări periodice a performanței și dezvoltării carierei, în funcție de sex	Nu					

Diversitatea și egalitatea de șanse

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
LA13	Componența organelor de guvernare și defalcarea salariilor pe categorii de angajat în funcție de gen, vârstă, apartenența la un grup minoritar și alți indicatori de diversitate	Nu					

Remunerația egală între femei și bărbați

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
LA14	Raportul salariului bărbați/femei în funcție de categoria de angajați	Complet	50				

Social: Human Rights

Investiții și practici de achiziție

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR1	Procentajul și numărul total de contracte de investiții importante și contracte care includ clauze cu privire la drepturile omului, sau care au fost supuse unui screening referitor la drepturile omului	Nu					
HR2	Procentul de furnizori și contractori semnificativi sau alți parteneri de afaceri care au fost analizați din punct de vedere al drepturilor omului și acțiunile întreprinse	Complet	date HR2				2014
HR3	Numărul total de ore de instruire a angajaților cu privire la politicile și procedurile referitoare la aspectele legate de drepturile omului, care sunt relevante pentru operațiuni, inclusiv procentul de angajați instruiți	Nu					

Non-discriminare

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR4	Numărul de plângeri în domeniul drepturilor omului adresate și rezolvate prin mecanisme oficiale	Nu					

Libertatea de asociere și negociere colectivă

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR5 COMM	Operațiuni și furnizori semnificativi identificați ca prezentând un risc sporit de îngrădire a dreptului la libertatea de asociere și negociere colectivă și acțiunile întreprinse pentru a susține aceste drepturi	Nu					

Exploatarea copiilor prin muncă

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR6	Operațiuni și furnizori semnificativi identificați că ar prezenta un risc semnificativ de incidente de muncă a copiilor, precum și măsurile luate pentru a contribui la abolirea efectivă a muncii copilului	Nu					

Prevenirea muncii forțate și obligatorii

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR7	Operațiuni și furnizori semnificativi identificați ca având risc semnificativ de incidente de muncă forțată sau obligatorie, precum și măsurile cu privire la eliminarea tuturor formelor de muncă forțată sau obligatorie	Nu					

Practici de securitate.

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR8	Procentul de personal de securitate instruit în politicile și procedurile referitoare la aspectele legate de drepturile omului, care sunt relevante pentru operațiunile organizației	Nu					

Drepturile popoarelor indigene

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR9	Numărul total de incidente și încălcări ale drepturilor populațiilor indigene și măsurile luate	Nu					

Evaluare

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR10	Procentul și numărul total de operațiuni care au făcut obiectul unor analize cu privire la drepturile omului și / sau a analizelor de impact	Nu					

Remediere

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
HR11	Numărul de plângeri privind încălcarea drepturilor omului depuse, abordate și soluționate prin mecanisme oficiale de soluționare a plângerilor	Complet	77-79				

Social: Society

Comunitățile locale

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
SO1 COMM (EUSS)	Natura, domeniul de aplicare, precum și eficacitatea oricăror programe și practici care să evalueze și să gestioneze impactul operațiunilor asupra comunităților, inclusiv de intrare, de operare și de ieșire	Nu					
SO1 (G3.1)	Procentul operațiunilor cu angajament implementat în comunitățile locale, evaluarea impactului și programe de dezvoltare	Nu					
EU22	Numărul de persoane fizic sau economic strămutate și compensate, defalcate în funcție de tipul de proiect	Nu					
SO9	Operațiuni cu impact negativ semnificativ, potențial sau real, asupra comunităților locale	Nu					
SO10	Măsurile de prevenire și diminuare implementate în operațiuni cu potențial semnificativ sau efect negativ semnificativ asupra comunităților locale	Nu					

Corupție

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
SO2	Procentul și numărul total de puncte de lucru, care au fost analizate din punct de vedere al riscului de corupție	Complet	79				
SO3	Procentul de angajați instruiți în politici și proceduri anti-corupție ale organizației	Nu					
SO4	Acțiunile întreprinse ca răspuns la incidente de corupție	Nu					

Politici publice

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
SO5	Poziții de politici publice și participarea la elaborarea de politici publice și de lobby	Nu					
SO6	Valoarea totală a contribuției financiare pentru partidele politice, politicieni, și instituții aferente, în funcție de țară	Nu					

Comportament anti-concurențial

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
SO7	Numărul total de acțiuni legale pentru comportament anti-concurențial și practicile de monopol și rezultatele acestora	Nu					

Conformitate

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
SO8	Valoarea monetară a amenziilor semnificative și numărul total de sancțiuni non-monetare pentru nerespectarea legilor și regulamentelor	Nu					

Social: Responsabilitatea pentru calitatea produselor

Sănătatea și siguranța clienților

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
PR1 COMM	Etapele ciclului de viață, în care efectele asupra sănătății și a siguranței de produse și servicii sunt evaluate pentru îmbunătățire, și procentul de categorii de produse și servicii importante care fac obiectul unor astfel de proceduri	Nu					

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
PR2	Numărul total de cazuri de non-conformitate cu reglementările și codurile voluntare cu privire la efectele asupra sănătății și siguranța produselor și serviciilor pe parcursul ciclului lor de viață, în funcție de tipul de rezultate	Nu					

EU25	Numărul de accidente și decese din cadrul publicului în care au fost implicate bunurile companiei, incluzând acțiuni în justiție, compensații și cazuri legale rezultate din îmbolnăviri	Complet	60				
------	--	---------	----	--	--	--	--

Etichetarea produselor și serviciilor

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
PR3	Tipul de informații despre produs și servicii cerute de proceduri și procentul de produse și servicii semnificative care fac obiectul acestor cerințe de informații	Nu					

PR4	Numărul total de cazuri de non-conformitate cu reglementările și codurile voluntare cu privire la produs și serviciul de Informații și etichetarea, în funcție de tipul de rezultate	Nu					
-----	--	----	--	--	--	--	--

PR5	Practicile referitoare la satisfacția clienților, inclusiv rezultatele analizelor privind satisfacția clienților	Complet	24-29				
-----	--	---------	-------	--	--	--	--

Comunicare și marketing

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
PR6	Programe pentru aderarea la legi, standarde și coduri voluntare legate de comunicare de marketing, inclusiv publicitate, promovare și sponsorizare	Nu					

PR7	Numărul total de cazuri de non-conformitate cu reglementările și codurile voluntare cu privire la comunicarea de marketing, inclusiv publicitate, promovare și sponsorizare în funcție de tipul de rezultate	Nu					
-----	--	----	--	--	--	--	--

Confidențialitatea clientului

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
PR8	Numărul total de reclamații întemeiate privind violarea vieții private și a pierderilor de date ale clienților	Nu					

Conformitate

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
PR9	Valoarea monetară de amenzi importante pentru nerespectarea legilor și reglementărilor cu privire la furnizarea și utilizarea de produse și servicii	Nu					

Acces

G3.1 EUSS DMAs	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii	Indicați când va fi inclus în raport
EU26	Procentul populației nedeservite din aria de operare a organizației unde aceasta dispune de licență de distribuție sau de prestare a serviciilor	Nu					
EU27	Numărul de deconectări a clienților rezidențiali din cauza neachitării, detaliat în funcție de durata deconectării și de regimul de reglementare	Complet	30				
EU28	Frecvența intreruperilor de furnizare a energiei	Complet	30				
EU29	Durata medie a intreruperilor furnizării energiei	Complet	34				
EU30	Disponibilitatea medie a centralelor, defalcată pe sursa de energie și regimul de reglementare	Nu					

Declarația GRI cu privire la nivelul de aplicare



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **I.C.S. Red Union Fenosa S.A.** has presented its report "CSR Report of I.C.S. Red Union Fenosa S.A." (2013) to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 17 June 2013

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because **I.C.S. Red Union Fenosa S.A.** has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance.
www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 31 May 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

Raport de verificare KPMG România



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

Am fost angajați de conducerea Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A., întreprindere a grupului Gas Natural Fenosa (denumită în continuare "Societate"), pentru a furniza servicii de asigurare limitată cu privire la indicatorii incluși în Raportul de responsabilitate socială corporativă al Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. ("Raportul" sau "Raportul de dezvoltare durabilă") pentru anul încheiat la data 31 decembrie 2012:

- Indicatori economici: EC1, EC6, EC7
- Indicatori în domeniul protecției mediului: EN1, EN3, EN4, EN8, EN16, EN21, EN22, EN28, EN30
- Indicatori pentru forța de muncă: LA1, LA2, LA7, LA10, LA14
- Indicatori privind drepturile omului: HR2, HR11
- Indicatori privind societatea: SO2
- Indicatori privind responsabilitatea pentru produs: PR5
- Indicatori specifici pentru sectorul de utilități în domeniul electric: EU3, EU4, EU12, EU25, EU27, EU28, EU29

Responsabilitatea conducerii pentru Raport

Conducerea va fi responsabilă pentru: întocmirea și prezentarea Raportului în conformitate cu Ghidul de Raportare G3.1 și Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de Global Reporting Initiative (GRI) și cu Manualul de raportare în domeniul responsabilității corporative al grupului Gas Natural Fenosa astfel cum se indică în Secțiunea "Criterii de raportare" a Raportului, și pentru informațiile și aserțiunile cuprinse în acesta; pentru determinarea obiectivelor Societății cu privire la performanța și raportarea în domeniul dezvoltării durabile, inclusiv pentru identificarea părților interesate și a aspectelor semnificative; și pentru stabilirea și menținerea unor sisteme corespunzătoare de management al performanțelor și control intern din care derivă informațiile raportate cu privire la responsabilitatea socială corporativă.

Responsabilitatea noastră

Responsabilitatea noastră este să realizăm un angajament de asigurare limitată și să exprimăm o concluzie pe baza muncii efectuate. Noi am efectuat angajamentul nostru în conformitate cu Standardul Internațional privind Angajamentele de Asigurare (ISAE) 3000 *Angajamente de Asigurare, altele decât Auditul și Revizuirea Informațiilor Financiare Istorice*, emis de Consiliul pentru Standarde de Audit și Asigurare Internaționale.



Acest Standard cere ca noi să respectăm cerințele etice în vigoare, inclusiv cerințele de independență, să planificăm și să efectuăm angajamentul în vederea obținerii unei asigurări limitate că indicatorii din Raport nu cuprind denaturări semnificative.

Un angajament de asigurare limitată cu privire la un raport de dezvoltare durabilă constă în solicitarea de informații, în special din partea persoanelor responsabile pentru pregătirea informațiilor prezentate în raportul de dezvoltare durabilă și în aplicarea procedurilor analitice și a altor proceduri de colectare a probelor, după caz. Aceste proceduri au inclus:

- Cereri de informații de la conducere pentru a înțelege procesele Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. în scopul stabilirii aspectelor semnificative pentru principalele grupuri de părți interesate ale Societății.
- Discuții cu membrii conducerii și cu personalul relevant la sediul Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. și la nivel de unități de lucru selecționate, în legătură cu strategia de dezvoltare durabilă, politicile referitoare la aspecte semnificative și implementarea acestora în cadrul Societății.
- Discuții cu personalul relevant la nivel de organizație, responsabil pentru furnizarea și procesarea informațiilor conținute în Raport.
- Vizite la amplasamentele filialelor de distribuție din Ialoveni, Orhei și Cahul, precum și la oficiul comercial din Chișinău, locații selectate pe baza unei analize de risc, luând în considerare criteriile de natură atât cantitativă cât și calitativă.
- Efectuarea unei comparații pe bază de eșantionare între informațiile prezentate în Raport și informațiile obținute din surse relevante pentru a stabili dacă toate datele conținute în astfel de surse de bază au fost incluse în Raport.
- Citirea informațiilor prezentate în Raport pentru a stabili dacă acestea corespund cunoștințelor noastre de ansamblu și experienței pe care o avem, raportat la performanțele în materie de dezvoltare durabilă ale Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A..
- Verificarea includerii sumelor corecte din situațiile financiare auditate, pentru indicatorii economici.

Un angajament de asigurare limitată are o arie de aplicabilitate semnificativ mai redusă decât un angajament de asigurare rezonabilă sau un audit realizat în conformitate cu Standardele de Audit și Asigurare Internaționale, și în consecință nu ne permite să obținem asigurarea că vom lua cunoștință de toate aspectele semnificative care ar putea fi identificate în cadrul unui angajament de audit sau de asigurare rezonabilă. În consecință, nu exprimăm o opinie de audit sau de asigurare rezonabilă.

Considerăm că probele pe care le-am obținut sunt suficiente și adecvate pentru a constitui o bază pentru concluzia noastră.



Concluzie

Pe baza procedurilor realizate, astfel cum sunt descrise mai sus, nimic nu ne-a atras atenția în sensul de a ne face să credem că indicatorii incluși în Raportul de responsabilitate socială corporativă al Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. pentru anul încheiat la 31 decembrie 2012 nu sunt prezentați în mod fidel, sub toate aspectele semnificative, în conformitate cu Ghidul de Raportare G3.1 și Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de Global Reporting Initiative și cu Manualul de raportare în domeniul responsabilității corporative al grupului Gas Natural Fenosa., astfel cum se indică în Secțiunea "Criterii de raportare" a Raportului.

Acest raport a fost întocmit pentru Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. cu scopul de a asista conducerea să stabilească dacă Societatea a respectat Ghidul de Raportare G3.1 și Suplimentul pentru utilități în domeniul electric, elaborate de Global Reporting Initiative, precum și Manualul de raportare în domeniul responsabilității corporative al grupului Gas Natural Fenosa și nu în vreun alt scop. Raportul nostru de asigurare este destinat exclusiv Î.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A. în conformitate cu termenii angajamentului nostru. Nu acceptăm și nu ne asumăm responsabilitatea decât față de Societate, pentru acest raport de asigurare limitată și pentru concluziile formate.


KPMG România SRL

22 Aprilie 2013

București



Sondaj cu privire la raportul de RSC-2012 al Gas Natural Fenosa în Moldova



Cu scopul de a cunoaște mai bine opinia Dvs. și de a răspunde la întrebările pe care le-ați putea avea în privința unor aspecte ce v-au trezit interesul, de asemenea, pentru a îmbunătăți conținutul prezentului raport de RSC al Gas Natural Fenosa în Moldova, vă propunem să completați acest chestionar și să ni-l expediați. În cadrul secțiunii "Comentarii și sugestii" puteți menționa aspecte privind activitatea GNF în domeniul RSC pe care ați dori să le regăsiți în următoarele rapoarte.

1. la următoarea adresă poștală:

Departamentul Relații externe și comunicare
Gas Natural Fenosa în Moldova
str.Andrei Doga nr.4,
MD-2024 or.Chișinău
Republica Moldova.

2. prin fax:

+373 22 43 16 75

3. sau la adresa de e-mail:

comunicare@ufmoldova.com

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

1 În linii generale raportul este:

Deloc interesant Puțin interesant Interesant Foarte interesant

2 Raportul m-a ajutat să cunosc activitatea Gas Natural Fenosa în Moldova în materie de RSC

Aproape deloc Puțin Suficient Mult

3 Consider că informația prezentată poate fi apreciată cum urmează:

	Excelentă	Bună	Suficientă	Proastă	Foarte proastă
Declarația președintelui					
Declarația country managerului					
Despre acest raport					
Gas Natural Fenosa					
Gas Natural Fenosa în Moldova					
Responsabilitatea Socială Corporativă					
Angajamente de responsabilitate socială corporativă					
Orientare către client					
Angajamentul față de rezultate					
Mediul înconjurător					
Interesul față de persoane					
Securitate și sănătate					
Angajamentul față de societate					
Integritate					
Indicatori de performanță GRI					
Declarația GRI cu privire la nivelul de aplicare					
Raport de asigurare KPMG România					

Comentarii și sugestii:

Nume, prenume:

Organizație/instituție

Date de contact:

În relația Dvs. cu Gas Natural Fenosa în Moldova vă identificați ca:

A acționar Consumator Furnizor Angajat Definiți altele

Opinia Dvs. este foarte importantă pentru Gas Natural Moldova în Moldova.

Vă mulțumim pentru participare.



www.gasnaturalfenosa.md