

gasNatural  
fenosa



raport  
de responsabilitate  
corporativă  
2013

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

[www.gasnaturalfenosa.es](http://www.gasnaturalfenosa.es)

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” al Gas Natural Fenosa în Moldova: [comunicare@ufmoldova.com](mailto: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

DECLARAȚIA PREȘEDINTELUI 4

DECLARAȚIA COUNTRY MANAGERULUI 5

Despre acest raport 6

Lista abrevierilor folosite 7

PROFIL 9

Gas Natural Fenosa în lume 10

Un model de afacere competitivă și integrată 13

Strategia Gas Natural Fenosa 14

GAS NATURAL FENOSA ÎN MOLDOVA 15

Profil 16

Prezența în asociații de profil și alte organizații 20

Premii și aprecieri 21

GESTIONAREA POLITICII DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ 23

Politica de Responsabilitate Corporativă 24

Abordarea strategică a responsabilității corporative 26

Politica drepturilor omului 28

Dialogul cu grupurile de interes 30

ANGAJAMENTE DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ 33

Orientarea către client 34

Angajamentul față de rezultate 40

Mediul înconjurător 48

Interesul față de angajați 56

Securitate și sănătate 64

Angajamentul față de societate 70

Integritate 84

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GRI 88

DECLARAȚIA GRI CU PRIVIRE LA NIVELUL DE APLICARE 114

RAPORT DE ASIGURARE KPMG ROMÂNIA 115

SONDAJ 118



## ■ Declarația președintelui



**Silvia Radu**

Președinte  
Administrator

Am deosebită plăcere să vă comunic că prima ediție publicată în 2013 a Raportului de Responsabilitate Socială Corporativă al Gas Natural Fenosa în Moldova, cel mai mare distribuitor de energie electrică din țara noastră a obținut Mercuriul de Aur „Marcă responsabilă social” în cadrul concursului Camerei de Comerț și Industrie (CCI) „Marca Comercială a Anului”, categoria „Servicii în domeniul energiei, comercializarea produselor din petrol și gaze, distribuirea energiei electrice și termice.” Această apreciere pune în valoare acțiunile Gas Natural Fenosa în Moldova în materie de responsabilitate socială și presupune o recunoaștere a transparenței cu care întreprinderea își comunică activitățile sale în acest domeniu.

Al doilea Raport de Responsabilitate Socială vă oferă informații actualizate cu privire la rezultatele activității noastre în Republica Moldova în anul 2013. A fost un an în care întreprinderea a muncit mult și bine. S-au dat în exploatare instalații și rețele, au fost îndeplinite ample lucrări de întreținere, s-au îmbunătățit mulți indicatori ai activității. Cifrele respective se vor regăsi în documentul pe care îl aveți în față, eu aș dori să punctez doar unele din principale repere ale anului.

În 2013 Gas Natural Fenosa în Moldova s-a pregătit funcțional pentru activitate în condițiile unei piețe liberalizate. Astfel suntem gata să facem față acestei provocări, care va însemna noi reguli de activitate, inclusiv o divizare structurală pe genuri de activitate: distribuție și furnizare.

În cadrul companiei a fost lansat Proiectul „Angajament pentru securitate”. În acest context s-a făcut și se face un lucru organizatoric enorm, obiectivul nostru fiind „0% accidentări și 100% siguranță”, și vom insista până când acest deziderat va deveni realitate zi de zi.

Gas Natural Fenosa este prima companie la nivel mondial care a obținut certificatul EFR Global, prin care este recunoscută ca lider internațional în calitatea muncii,

flexibilității, a sprijinului acordat angajaților în sfera personală precum și în formarea și dezvoltarea profesională a acestora. Această certificare, prima de acest tip primită de către o companie în întreaga lume, demonstrează binefacerile în materie de dezvoltare umană și interes acordat persoanelor/angajaților în toate țările în care operează compania.

Pentru a obține această distincție, este necesar ca toate politicile companiei să fie aliniate principiilor referitoare la calitatea muncii, flexibilitatea timpului, sprijinul acordat mediului profesional și egalitatea de șanse.

Pentru al 5-lea an Gas Natural Fenosa în Moldova se menține în top-ul primelor 10 cele mai atractive companii sub aspectul angajării, ce activează în țara noastră, conform studiului realizat anual de compania de consultanță AXA Management Consulting. Rezultatele acestuia sunt o reflecție a prestigiului companiilor sub aspectul condițiilor de angajare și muncă.

Republica Moldova va fi în anul 2014 beneficiara proiectului Ziua Solidară a Asociației omonime a companiei Gas Natural Fenosa. În decembrie 2013 a avut loc prezentarea acestui proiect pentru mass-media, prin intermediul căreia am primit propuneri de la societatea civilă. Este vorba despre proiecte în domeniul educației, iar întreprinderea își va asuma plener realizarea celui mai bun dintre ele.

Noi, echipa Gas Natural Fenosa în Moldova, ne dedicăm zilnic cunoștințele și eforturile domeniului în care activăm, iar Raportul de Responsabilitate Socială este dovada angajamentelor față de comunitate și a dialogului constant în beneficiul ei. Acestei munci merită să i te dedici, pentru că ea aduce lumină, bunăstare și bucurie în casa fiecărui om.



## ■ Declarația country managerului



**Jose Luis Gomez Pascual**

Country manager  
Administrator

Efortul de acum un an, când în premieră pentru țară, Gas Natural Fenosa în Moldova a aplicat cu un Raport local pentru a obține certificarea Global Reporting Initiative (GRI G3.1) în sectorul energetic, a pus în evidență faptul că Responsabilitatea Socială reprezintă una din prioritățile strategice ale afacerii noastre.

Prezentul Raport de Responsabilitate Socială Corporativă, al doilea pentru Gas Natural Fenosa în Moldova, vine să reconfirme determinarea echipei noastre de a continua dialogul constant și transparent în beneficiul comunității și angajamentul de a contribui zilnic la bunăstarea și dezvoltarea Republicii Moldova.

În 2013 cele mai importante planuri operaționale ale întreprinderii au fost: angajament pentru securitate, controlul ciclului energetic (lupta împotriva pierderilor de energie), servirea clienților, calitatea furnizării, eficiența operațională și planurile de investiții.

Proiectul Angajament față de securitate derivă din direcțiile strategice de acțiune ale companiei și are ca obiectiv asigurarea securității și sănătății în rândul angajaților, a furnizorilor, a partenerilor de afaceri și a societății în ansamblu. Pe parcursul proiectului au fost realizate cursuri teoretice și traininguri de sensibilizare a angajaților cu privire la importanța respectării normelor de securitate la locul de muncă. În 2013 la cele 2.736 de ore de instruire în total, au participat 171 persoane, responsabili din conducerea de vârf a întreprinderii, precum și managementul intermediar, care are echipe în subordine. De asemenea, a avut loc instruirea în domeniul aplicării Normei 00034 cu privire la gestiunea lucrărilor antreprenorilor.

Activitatea de îmbunătățire a indicatorilor de performanță, cât și a securității instalațiilor și eficienței energetice a fost preocuparea majoră a controlului energetic. Către sfârșitul anului 2013 nivelul pierderilor în rețeaua de distribuție a constituit 10,75% față de 11,70% planificate, ceea ce este cu peste 1,5% mai mult decât în perioada corespunzătoare a anului 2012.

Îmbunătățirea calității serviciilor prestate clienților a avut ca obiectiv dezvoltarea unui sistem eficient de informare a consumatorilor, îmbunătățirea feedback-ului primit de la consumatori și amplificarea canalelor de comunicare cu întreprinderea. Rezultatele confirmă că s-au îmbunătățit majoritatea indicatorilor de servirea a clienților, iar încasările au constituit 99,65%.

Cu scopul susținerii Programului Național pentru Eficiență Energetică 2011-2020 și promovarea activității de stimulare și încurajare a clienților în vederea utilizării responsabile și eficiente a energiei, din 2013 oferim consumatorilor un pachet interesant de produse și servicii prin proiectul Soluții Energetice, cu liniile Eficiență Energetică și Multiservicii, ce îndeplinește toate condițiile de calitate, timp și prețuri competitive.

În cadrul îndeplinirii planului de eficiență operațională a fost finalizat proiectul de externalizare a mentenanței și a centrelor tehnice. În a doua jumătate a anului 2013 au fost semnate acorduri adiționale de rezolvare a ordinelor de lucru și mentenanță pentru zonele rurale ale centrelor de muncă.

Către finele anului a fost realizat cu brio planul de investiții de peste 241 milioane de lei. În premieră pentru rețelele electrice ale Republicii Moldova a fost montat și conectat la rețea un echipament-inovație Hypact, ce asigură reducerea semnificativă a cheltuielilor de întreținere și exploatare, și, foarte important, permite protejarea populației din zonă de eventuale accidente și micșorează riscul de poluare a mediului ambiant.

Prezentul Raport de RSC oferă multe detalii cu privire la acțiunile Gas Natural Fenosa în Moldova în materie de responsabilitate socială în 2013 și suntem mândri că întreprinderea își reafirmă decizia de a-și comunica activitățile sale în acest domeniu. Pentru că fiecare dintre dumneavoastră contribuți la îmbunătățirea muncii noastre și meritați să cunoașteți cum creștem, evoluăm, ne asumăm angajamente în fiecare zi.

## ■ Despre acest raport

Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. este un distribuitor privat de energie electrică în Republica Moldova care, pentru al doilea an consecutiv, publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română, independent de cel al grupului, ce apare anual în limba spaniolă.

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

Această decizie a fost luată cu scopul de a acoperi necesitățile de comunicare la nivel local ale întreprinderii și a fost aprobată la toate nivelele Grupului. Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. dorește să comunice tuturor părților interesate performanțele sale în domeniul responsabilității sociale corporative, în mod transparent, astfel încât acestea să fie informate corect cu privire la angajamentele asumate și rezultatele reale înregistrate. Publicarea raportului de responsabilitate local nu exclude participarea în continuare, în paralel, la elaborarea celui de grup.

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.

### • **Aria de raportare**

Raportul de responsabilitate corporativă se referă la perioada 01.01.2013 - 31.12.2013 și include informații cu privire la activitățile derulate în Republica Moldova de către Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. Raportul include informații ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova unde Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. își desfășoară activitățile. Intenționăm să publicăm anual un astfel de raport pentru a menține informate toate părțile interesate cu privire la performanța Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. în domeniul responsabilității sociale corporative.

### • **Structura**

Raportul a fost structurat în conformitate cu angajamentele asumate în politica de responsabilitate corporativa 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 pentru 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 pentru anul 2013 este reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2012.

### • **Termeni**

Termenii „grup”, „Gas Natural Fenosa”, „întreprindere multinațională”, „întreprindere spaniolă”, „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” - 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.

## ■ Lista abrevierilor folosite

**ANRE** – Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică din Republica Moldova

**BPC** – bifenili policlorurați

**CCI** – Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova,

**CO<sub>2</sub>** – bioxid de carbon,

**CRCT** – Centrul Republican pentru Copii și Tineret,

**CSI** – Comunitatea Statelor Independente,

**CSSM** - Comitetul de securitate și sănătate în muncă,

**eLo** - *engl.*: eLearning Office , *rom.*: instruire virtuală,

**ENABLON** – sistem de raportare a indicatorilor și obiectivelor de mediu, securitate și sănătate în muncă;

**EPI** – echipament de protecție individuală,

**GES** – gaze cu efect de seră,

**GNL** – gaz natural lichefiat,

**IDL** - inspectări documentate a lucrărilor,

**IVR** – *engl.*: interactive voice response, *rom.*: răspuns vocal interactiv,

**Î.C.S.** – întreprindere cu capital străin

**KPMG** – Compania ce a asigurat raportul RSC

**ONU** – Organizația Națiunilor Unite

**OPS** - observații preventive de securitate,

**OT24H** – serviciu telefonic 24 din 24 de ore,

**PNUD** - Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare,

**RM** – Republica Moldova

**RSC** – responsabilitate socială corporativă,

**S.A.** – societate pe acțiuni,

**SERA** – sistem de identificare și evaluare a riscurilor de mediu în instalațiile electrice,

**SGNC** – sistem de gestiune a neconformităților în domeniul securității și sănătății în muncă depistate în timpul inspectărilor lucrărilor de întreținere, exploatare, reconstrucție și construcție a instalațiilor electrice,

**tCO<sub>2</sub>eq** – tone de bioxid de carbon echivalent,

**THEMIS** – aplicație pentru identificarea și evaluarea cerințelor legale în domeniul mediului ambiant, securității și sănătății în muncă;

**TÎ** – tensiune înaltă,

**TJ** – tensiune joasă,

**TM** –tensiune medie,

**UE** – Uniunea Europeană

**UMAS** – unități de mediu specifice pentru evaluarea aspectelor de mediu,





## profil

Gas Natural Fenosa în lume 10

Un model de afacere competitivă și integrată 13

Strategia Gas Natural Fenosa 14

## Gas Natural Fenosa în lume

Gas Natural Fenosa este un grup multinațional lider în sectorul energetic, pionier în integrarea serviciilor de producție și distribuție de gaz și energie electrică. Compania este prezentă în mai mult de 25 de țări, unde prestează servicii pentru circa 20 de milioane de clienți de pe cele cinci continente, cu o putere instalată de 16 GW și un mix diversificat de generare a energiei electrice.

### Legendă

-  Gazoduct Europa-Mahreb
-  Gazoduct Medgaz
-  Flux de gaz
-  Contracte de gaz pe termen lung
-  Fabrică de regazificare proprie
-  Fabrică de lichifiere

#### Mexic

Generare electrică  
Distribuția gazului  
Comercializare

#### Portugalia

Comercializare GN/GNL  
Comercializare electricitate

#### Peru

Distribuție de gaz

#### Puerto Rico

Infrastructura GN/GNL  
Generare electrică

#### Republica Dominicană

Generare electrică

#### Costa Rica

Generare electrică

#### Panama

Generare și distribuție electrică

#### Columbia

Distribuție și comercializare electrică  
Distribuție și comercializare GN/GNL

#### Brazilia

Distribuție gaz  
Comercializare GN/GNL

#### Argentina

Distribuție gaz  
Comercializare GN/GNL

#### Guatemala

Telecomunicații

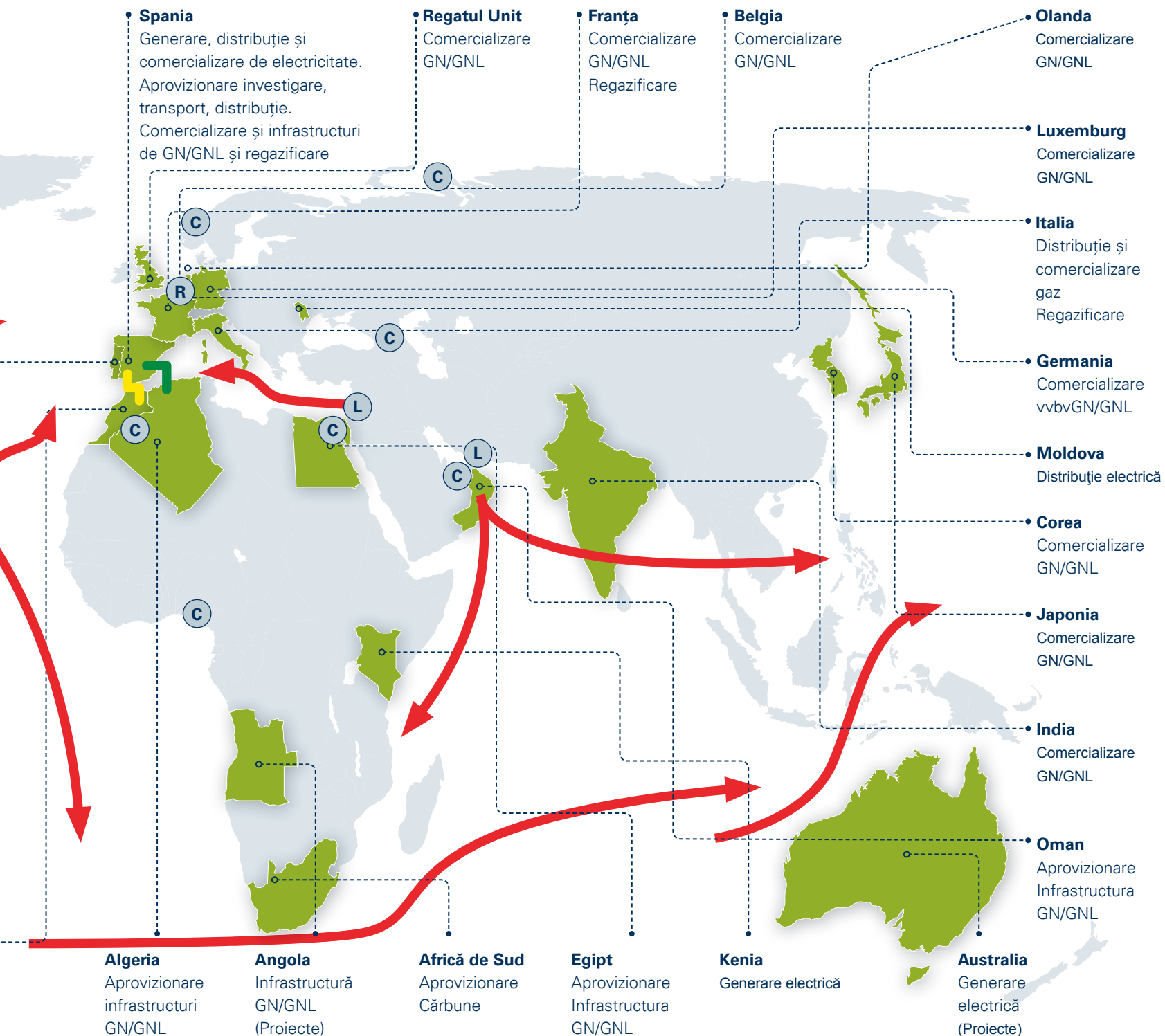
#### Maroc

Infrastructuri GN/GNL



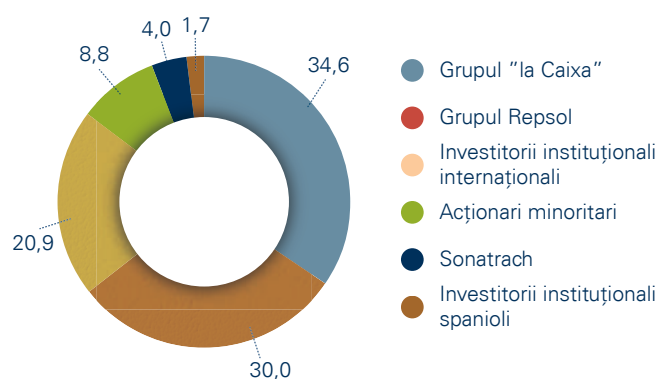


Notă: Harta prezintă țările unde compania are activitate de afacere, dacă dispune de personal sau oficiu comercial stabilit.



## Gas Natural Fenosa în cifre

### Acționarii și investitorii Gas Natural Fenosa (%)



### Principali indicatori ai Gas Natural Fenosa

<b>Operații</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Volumul de gaz comercializat în distribuție (GWh)	424.808	409.774
Transport de gaz/EMPL (GWh)	122.804	116.347
Puncte de distribuție a gazului (mii)	11.948	11.663
Puncte de furnizare/distribuție energie electrica (mii)	7.543	8.309
Rețeaua de distribuție a gazului (km)	123.690	120.760
Energia electrică produsă (GWh)	53.756	56.268
<b>Personal</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Numărul de angajați	16.323	17.270
<b>Financiar (milioane de euro)</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Suma netă a cifrei de afacere	24.969	24.904
Beneficiul operativ brut (Ebitda)	5.085	5.080
Rezultatul din exploatare	2.963	3.067
Investiții totale	1.636	1.386
Profitul net	1.445	1.441
<b>Date pentru acțiune (euro pe acțiune)</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Cotizație la 31 decembrie	18,69	13,58
Beneficiu	1,44	1,45

## Un model de afacere competitivă și integrată

Gas Natural Fenosa este o companie integrată de gaz și energie electrică, al cărei model de afacere se sprijină pe patru piloni fundamentali:

- Este un operator „best in class” în distribuția și vânzarea energiei electrice.
- Dispune de un mix al surselor de energie eficient și diversificat, care permite gestionarea în mod competitiv a resurselor naturale disponibile.
- Are o poziționare solidă la nivel internațional, cu ample perspective de dezvoltare.
- Contează pe o echipă de persoane implicate și cu mare experiență în afacere.

Afacerea Gas Natural Fenosa se axează pe ciclul complet de exploatare a gazului, de la extragere până la comercializare, și pe generarea, distribuția și comercializarea energiei electrice, activități care contribuie în proporție de peste 99% la veniturile companiei. La acestea, se alătură alte domenii de afacere, precum serviciile energetice, care favorizează diversificarea activităților și a veniturilor, anticipându-se noile tendințe ale pieței, satisfăcând necesitățile specifice ale clienților și oferindu-le un serviciu integrat, ce nu se axează doar pe comercializarea energiei.

Baza afacerii companiei noastre se află pe piețele reglementate și liberalizate de gaz și energie electrică, cu o contribuție crescută a activității internaționale.

### Afacerile în sectorul energiei electrice

Gas Natural Fenosa este al treilea operator de pe piața spaniolă unde prestează servicii pentru 3,8 milioane de clienți, fiind de asemenea un actor important în America Latină cu 2,9 milioane de clienți și în Moldova cu peste 0,8 milioane de clienți.

Gas Natural Fenosa posedă cunoștințe ample despre toate tehnologiile de generare și are o infrastructură energetică ce permite adaptarea la necesitățile fiecărui model energetic și la realitatea din fiecare țară.

În prezent, Gas Natural Fenosa concentrează prioritățile sale asupra finalizării proiectelor de generare deja inițiate, optează pentru intensificarea comercializării serviciilor energetice pentru consumatori casnici și juridici și pentru consolidarea serviciilor de comercializare pentru clienții mari.





# Strategia Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa a prezentat, în 2013, verificarea liniilor strategice ale companiei pentru perioada 2013-2015 și o verificare strategică până în 2017, cu scopul de a le adapta, conform criteriilor realiste și obiectivelor realizabile, la contextul macroeconomic și energetic actual.

Liniile strategice ale Gas Natural Fenosa pentru perioada 2013-2015 sunt următoarele:

- Executarea planurilor de eficiență.
- Gestionarea fiecărei linii de afaceri conform condițiilor de piață.
- Gestionarea portofoliului de afaceri conform rezervei sale strategice.

Prioritățile strategice ale companiei pentru perioada 2013-2015 vor consolida modelul actual de afaceri, care cadrează perfect cu oportunitățile de creștere în exterior și cu participarea sa în creștere pe piața globală de gaz, în special, de gaz natural lichefiat, ceea ce va permite menținerea rezultatelor sale solide.

## Planuri de eficiență

Gas Natural Fenosa prevede că prin asigurarea continuității implementării planurilor de eficiență pot fi obținute economii de până la 300 de milioane de euro în anul 2015, în special rezultate din activități de operare și întreținere, costuri de comercializare și de structură corporativă.

## Previziuni pentru afaceri

În perioada 2013-2015, compania estimează o creștere sau menținerea EBITDA în activitățile de distribuție a gazului în Europa, în cele de aprovizionare și comercializare a gazului pe piața cu amănuntul în Spania și Europa, precum și în afacerile sale de gaz și electricitate în America Latină.

## Disciplina financiară și angajament față de acționar

Obiectivele financiare ale companiei pentru 2013-2015 vizează menținerea EBITDA (peste 5.200 milioane de euro) și a beneficiului net (în jur de 1.500 milioane de euro).

Investițiile prevăzute pentru perioada 2013-2015 se vor ridica până la 5.200 milioane de euro, cu o medie de aproximativ 1.700 milioane de euro pe an. Aceste investiții se vor concentra asupra afacerilor din sectorul gaz în Europa, precum și asupra creșterii organice a activităților grupului în America Latină.

Gas Natural Fenosa își respectă angajamentul cu privire la asigurarea unei politici solide de dividende în numerar și, la fel ca în ultimii ani, prevede menținerea pay out la un nivel de 62%, corespunzător cu obiectivele de creștere și cu cele de reducere a gradului de îndatorare.

În acest sens, verificarea strategică este orientată din nou pe reducerea datoriei, acesta fiind un obiectiv prioritar, și este de așteptat să ajungă la aproximativ 13.000 milioane în 2015 comparativ cu anul 2012, când a fost 16.000 milioane de euro.

## Oportunități de creștere din 2015

Gestionarea adecvată a afacerilor în toată lumea va permite Grupului să fie pregătit pentru creștere începând cu 2015, când recuperarea economică în Europa va începe să se consolideze, dar și ca urmare a creșterii prezenței sale pe piețele internaționale de GNL.

Astfel, cu începere din 2015 Gas Natural Fenosa prevede flexibilitate adițională pentru a realiza investiții până la 7.000 milioane de euro dacă se vor îndeplini condițiile adecvate.

raport  
de responsabilitate  
corporativă  
2013

# Gas Natural Fenosa în **Moldova**

Profil 16

Prezența în asociații de profil și alte organizații 20

Premii și aprecieri 21



## Profil



Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. este în prezent cel mai mare distribuitor privat de energie electrică din Republica Moldova, deservește peste 846 de mii de clienți, atât persoane fizice, cât și persoane juridice, și distribuie energie electrică în 21 de raioane (din cele 37) și în capitala țării (municipiul Chișinău) având o acoperire de aproximativ 70% din teritoriul țării.

Întreprinderea spaniolă a apărut pe piața energetică locală în urma unui concurs investițional, care a avut ca rezultat 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 marcă comercială, aceasta fiind una comună pentru toate întreprinderile Gas Natural Fenosa în lume.

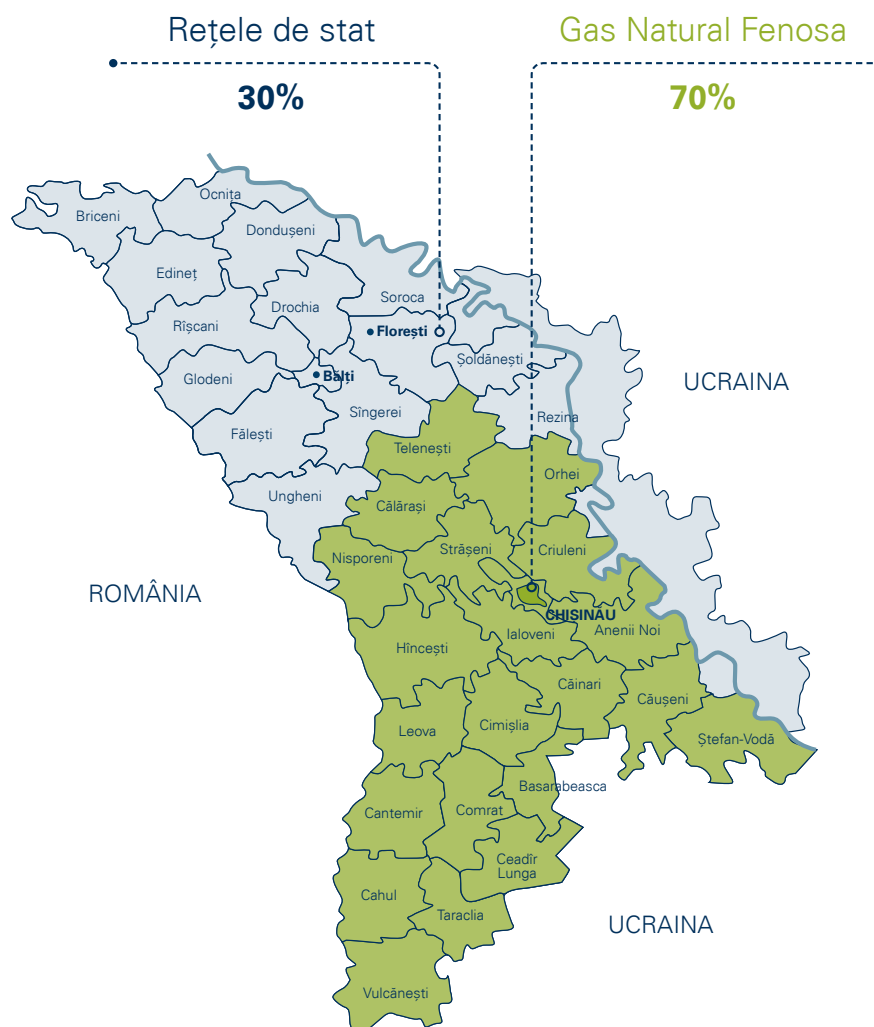
Activitatea Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. (în continuare Red Union Fenosa) în economia țării este un model european de afaceri, ea fiind apreciată ca o întreprindere deschisă pentru colaborare în scopul promovării valorilor pro-europene și internaționale și a unui climat de investiții transparent și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

## Acționari

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

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

Indicatori de activitate	2013	2012
Numărul de consumatori:	846.080	835.970
Facturare (GWh):	2.550	2.510
Nivel tensiune (kV):	0,4-110	0,4-110
Populație în aria de acoperire (mln.):	2,3	2,3
Linii aeriene (LEA, km):	31.538,5	31.495,09
Linii în cablu (LEC, km):	3.116,23	3.069,4
Centre de transformare (n):	8.976	8.781

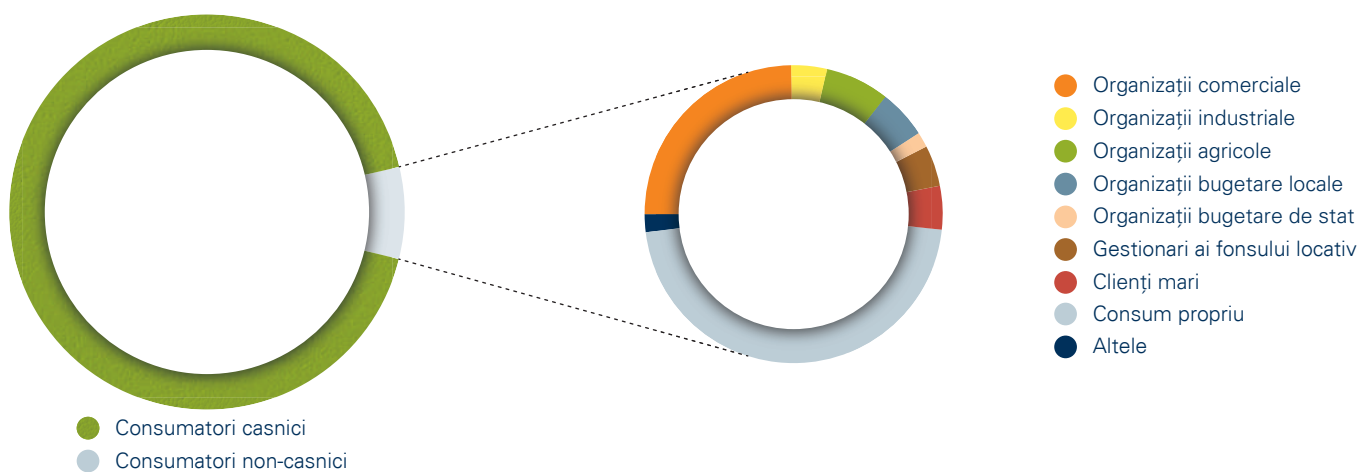




## Numărul total de clienți ai Gas Natural Fenosa în Moldova

<b>Categoriile de consumatori</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Consumatori casnici	783.444	777.202
Consumatori non-casnici:	62.636	58.768
Organizații comerciale	31.672	28.994
Organizații industriale	5.091	4.621
Organizații agricole	2.811	2.822
Organizații bugetare locale	6.622	6.739
Organizații bugetare de stat	2.185	2.015
Gestionari ai fondului locativ	5.577	5.399
Clienți mari	6.220	5.927
Consum propriu	59	78
Altele	2.399	2.173
<b>TOTAL</b>	<b>846.080</b>	<b>835.970</b>

## Segmentarea pieței energetice pe categorii de consumatori

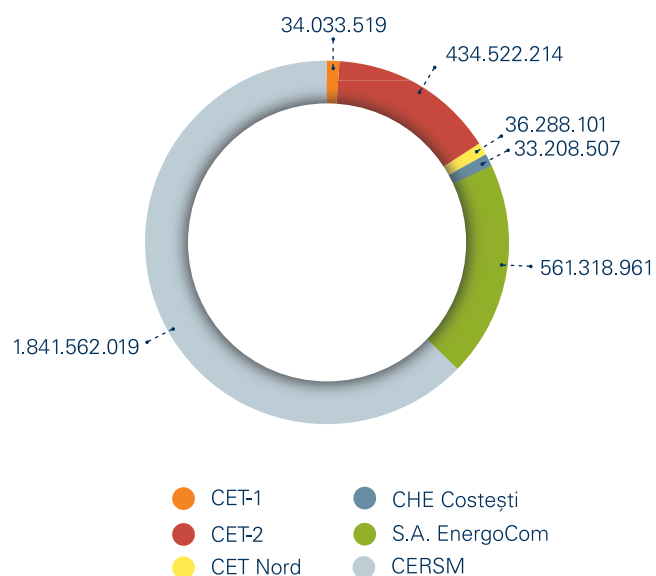


## Date relevante

<b>Operație</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Vânzări electricitate (GWh)	2.541	2.524
Locuri de consum (nr)	846.080	835.970
Rețele de distribuție (km)	34.655	34.564
<b>Personal</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Numărul total de angajați	753	785
<b>Date financiare</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Cifra de afaceri	4.028.342.070	3.890.149.840
Ebitda	586.878.946	546.834.115
Profit din operațiuni	382.119.914	365.239.922
Investiții date în exploatare	233.123.779	244.147.922
Dividende	216.518.805	216.518.806

## Achiziții de energie pe furnizori (kWh)

<b>Furnizor</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
CET-1	34.033.519	31.483.350
CET-2	434.522.214	463.898.625
CET Nord	36.288.101	39.841.876
CHE Costești	33.208.507	24.779.867
S.A. EnergoCom	561.318.961	0
CERSM	1.841.562.019	2.388.925.563



## 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 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, ce 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 experiența 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 participă activ.

În cadrul AmCham activează, de asemenea, comitete tematice și grupuri de lucru, care servesc drept foruri pentru colaboratorii companiilor membre, ce au astfel posibilitatea de a discuta și de a propune soluții pentru 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

### Prezența în asociații de profil și alte organizații

de membru în cadrul Asociației Patronale „Pactul Global”, succesoare de drept a Rețelei Pactului Global în Republica Moldova. Din 2007 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.

Camera Americană de Comerț din Moldova, **AmCham**

Camera de Comerț și Industrie a RM, **CCI**

Asociația Businessului European, **ABE**

### Alte colaborări sectoriale importante

- Red Union Fenosa are o prezență activă la o serie de evenimente organizate de instituții cum ar fi Colegiul Ministerului Economiei al RM;
- Conferința anuală internațională a Institutului de Energetică al Academiei de Științe din RM;
- Asociația Regională de Reglementare în domeniul Energiei, ERRA;
- Fundația Est Europeană, EEF.

## Premii și aprecieri 2013

- Elaborarea și publicarea primului Raport de Responsabilitate Socială Corporativă, asigurat de KPMG România și certificat de Global Reporting Initiative.
- Mercuriul de Aur „Marcă responsabilă social” în cadrul concursului Camerei de Comerț și Industrie (CCI) „Marca Comercială a Anului”, categoria „Servicii în domeniul energiei”. Comercializarea produselor din petrol și gaze, distribuirea energiei electrice și termice.”
- Obținerea, la nivel global, a Certificatului EFR Global, ce recunoaște realizările multinaționalei în sfera echilibrării vieții personale și profesionale a angajaților, facilitând astfel dezvoltarea socială și umană a acestora.
- Pentru al V-lea an consecutiv Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. este în topul celor mai bune 10 companii angajatoare, conform rezultatelor studiului „Cele mai bune companii pentru care merită să lucrezi - 2013” realizat de către compania de consultanță și training AXA Management Consulting. În top-ul „Celor mai buni angajatori” au intrat companiile, care oferă angajaților săi cele mai bune condiții de muncă, pachete și avantaje salariale, precum și posibilități de dezvoltare profesională.
- Prima participare la Concursul Moldova Eco-Energetică, obținerea diplomei pentru cea mai bună inițiativă de comunicare în domeniul eficienței energetice.
- Cu ocazia Zilei Profesionale a Energeticianului, marcată la 22 decembrie, Ministerul Economiei al Republicii Moldova a acordat diplome de onoare celor mai buni angajați ai sectorului energetic. Zece angajați ai Red Union Fenosa au primit această distincție.
- Cinci angajați ai Gas Natural Fenosa în Moldova au fost decorați cu medalia „Energetician emerit al CSI”. Medalia este acordată de Consiliul Electroenergetic al CSI pentru dezvoltarea electroenergeticii în țările membre ale CSI și este un simbol al recunoașterii și aprecierii specialiștilor pentru muncă dedicată în asigurarea acestui sector cheie al economiei naționale.
- Obținerea certificatelor AENOR pentru Sistemul de Gestiune a Calității conform standardului ISO 9001, Sistemul de gestiune a Mediului Ambient ISO 14001 și gestiunea Securității și Sănătății în muncă OHSAS 18001.

Pentru a vedea premiile și mențiunile pentru anii precedenți, accesați pagina web a companiei:

<http://www.gasnaturalfenosa.md/page/despre-noi>







gestionarea  
politicii de  
**responsabilitate  
corporativă**

Politica de Responsabilitate Corporativă	24
Abordarea strategică a responsabilități corporative	26
Politica drepturilor omului	28
Dialogul cu grupurile de interes	29

# Politica de Responsabilitate Corporativă

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 susținută și în creștere 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.

Consiliul de Administrație al Gas Natural Fenosa a aprobat, în 2013, noua Politică de Responsabilitate Corporativă. Aceasta menține cele șapte angajamente valabile până în prezent, dar include schimbări ale angajamentului de securitate și sănătate, derivate din noua abordare a companiei în acest sens.



## Integritate

Insistăm ca toate persoanele care fac parte din grupul Gas Natural Fenosa să acționeze etic, cu onestitate și integritate, respectând valorile, principiile și Codul Etic.



## Angajamente față de rezultate

Planificăm, ne propunem și îndeplinim obiectivele stabilite, luăm decizii pentru îmbunătățirea rezultatelor și gestionăm adecvat riscurile.



## Interes pentru persoane

Promovăm un mediu de lucru respectuos pentru angajații noștri și de implicare în pregătirea și dezvoltarea lor profesională.

Favorizăm diversitatea de opinii, perspective, culturi, vârste și sexe.



## Orientare către client

Dedicăm, eforturile noastre cunoașterii și satisfacerii necesităților clienților noștri.

### Securitate și sănătate



Sușinem politici de dezvoltare care să garanteze securitatea și sănătatea noastră în cultura empresarială.

### Mediul înconjurător



Ne dezvoltăm activitățile acordând o atenție specială protejării mediului ambiant și utilizării eficiente a resurselor naturale de care avem nevoie pentru a satisface cererea de energie

### Angajament față de societate



Acceptăm responsabilitatea noastră socială corporativă, oferind societății cunoștințele noastre, aptitudinile în domeniul gestionării și creativitatea.

Pentru detalii a se consulta:

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

[http://www.gasnaturalfenosa.md/system/files/ro/RSC/Politica\\_de\\_Responsabilidad\\_RUM.pdf](http://www.gasnaturalfenosa.md/system/files/ro/RSC/Politica_de_Responsabilidad_RUM.pdf)

În premieră pentru Republica Moldova, în anul 2013, Red Union Fenosa a publicat primul său Raport de Responsabilitate Socială Corporativă (RSC) la nivel local, în conformitate cu cel mai utilizat Ghid internațional în domeniu, respectiv Global Reporting Initiative, GRI - G3.1, nivel de aplicare B+. De asemenea, a fost luat în considerare Suplimentul GRI pentru utilități în domeniul electric.

Asigurarea Raportului a fost efectuată 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.

Raportul local de RSC oferă cititorilor informații cu privire la practicile adoptate și implementate, precum și realizările companiei în anul 2013 în acest domeniu.



# Abordarea strategică a responsabilități corporative

## Misiune, viziune și valori

Plan strategic

Orientare către client	Angajament pentru rezultate	Mediu înconjurător	Interes pentru persoane
Securitate și sănătate	Angajament pentru societate	Integritate	

→ **Lider în eficiență**

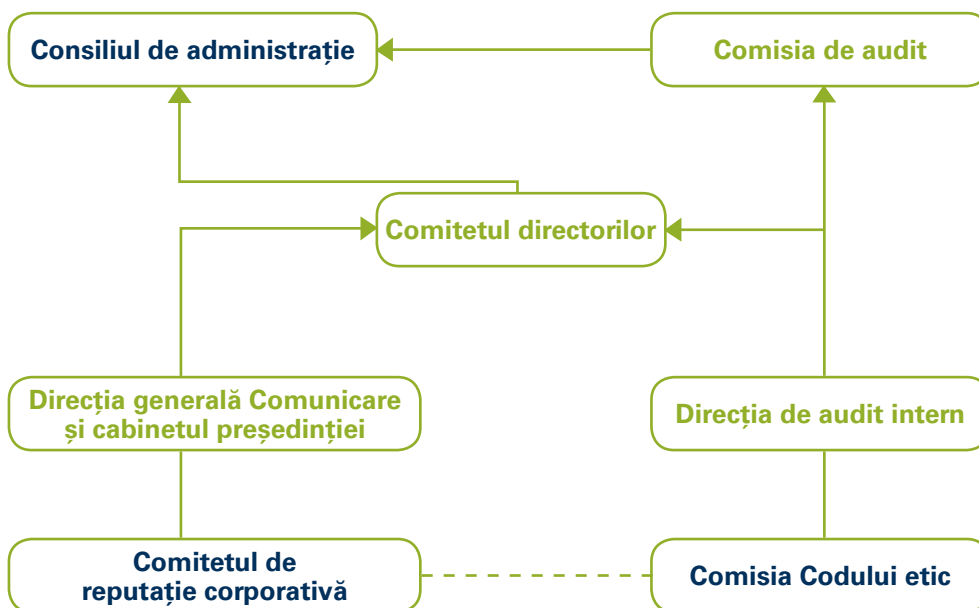
Monitorizarea performanței și stabilirea unor obiective de îmbunătățire

Plan de comunicare și raportare

## Governanță corporativă

Angajamentele de responsabilitate corporativa sunt parte a strategiei de afaceri a Gas Natural Fenosa. Consiliul de administrație, conform prevederilor și recomandărilor Codului unificat al buneii guvernante, are misiunea de a supraveghea acțiunile derulate de Grup în materie de responsabilitate corporativă. 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, implicate în activități de responsabilitate corporativă.

Președenția este exercitată de Direcția generală pentru comunicare și cabinetul președenției.

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 politicilor de gestiune a 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 luarea deciziilor privind gestiunea companiei.
- Supravegherea instituirii unei culturi corporative față de protejarea reputației și promovarea responsabilității corporative.

Comitetul pentru reputație corporativă raportează Comitetului director, 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 parte 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.



## Politica drepturilor omului

Această politică formalizează, într-o manieră consecventă cu Codul etic și cele zece principii ale Pactului Global al Națiunilor Unite, 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.

1



### **Evitarea practicilor discriminatorii sau a celor care lezează demnitatea persoanelor.**

Promovarea unui mediu de muncă fără atitudini discriminatorii pe motive de sex, religie, origine etnică, vârstă, afinitate politică, dizabilități, orientare sexuală, cetățenie, stare civilă sau statut socio-economic.

3



### **Facilitarea libertății de asociere și negociere colectivă.**

Garantarea respectării drepturilor privind libertatea de asociere și negociere colectivă.

2



### **Neacceptarea muncii copiilor.**

Supravegherea ca în oricare activitate sau operațiunile sale să nu se producă cazuri de încălcare a drepturilor copiilor.

4



### **Protejarea sănătății persoanelor.**

Oferirea pentru angajați a unui mediu de muncă sigur și sănătos adoptând reguli și proceduri în domeniul sănătății în muncă și prevenirii riscurilor laborale.

Angajamentele privind drepturile persoanelor din Gas Natural Fenosa

5



#### Oferirea unei munci decente.

Remunerarea angajaților într-o manieră decentă care să le permită satisfacerea necesităților de bază și de familie.

7



#### Srijinirea și promovarea transparentă a respectului privind drepturile omului.

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

9



#### Protejarea instalațiilor și a personalului prin respectarea drepturilor omului.

Instruirea personalului privind securitatea în dependență de drepturile omului.

6



#### Angajamentul cu persoanele relaționate în calitate de furnizori, contractanți și întreprinderile colaboratoare.

Sporirea angajamentului privind drepturile omului de-a lungul întreg lanțului de servicii de aprovizionare: furnizori, antreprenori și întreprinderi terțe.

8



#### Respectarea comunităților autohtone și modurilor de viață tradiționale.

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

10



#### Contribuirea la combaterea corupției.

Condamnarea tuturor formelor de corupție.

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

Pe parcursul anului 2013, în cadrul revizuirii sistematice a proceselor și normelor pe care o realizează departamentul de Audit Intern a fost efectuată o verificare a gradului de implementare și îndeplinire a

obligațiilor din politica drepturilor omului. Plecând de la concluziile și rezultatele obținute, se lucrează asupra unui plan de acțiune care să permită îmbunătățirea progresivă a rezultatelor în acest domeniu.



## Dialogul cu grupurile de interes

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

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

### Grupurile de interes ale Gas Natural Fenosa în Moldova

#### 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 consultare reciprocă

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

---

#### acțiuni informative

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

---

## Canale de comunicare

Întreținerea unui dialog deschis și continuu este esențială pentru menținerea unei relații de încredere cu grupurile de interes.

Grupuri de interes/categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Angajați	1. Audiență directă în Direcția Resurse umane	1. Permanent
	2. Intranet Naturalnet	2. Permanent
	3. Comisia locală a Codului etic	3. La solicitare
	4. Revista internă „Energia noastră”	4. Trimestrial
	5. Mesaje interne prin e-mail	5. Permanent
	6. Afișe	6. Permanent
	7. Întâlniri cu administrația	7. Permanent
	8. Mic dejun cu administrația	8. Lunar
	9. Comunicate interne	9. Permanent
	10. Sărbători/evenimente corporative	10. Anual
	11. Proiecte sociale interne	11. Permanent
	12. Concursuri interne	12. Semestrial
	13. Anchete cu privire la climatul de muncă	13. Anual
	14. Cursuri de instruire.	14. Permanent
	15. Reuniuni interne în formatul „Discutăm despre companie”	15. La solicitare
Clienți (consumatori)	1. Oficiul comercial	1. Permanent
	2. Factura	2. Lunar
	3. OT 24 de ore	3. Permanent
	4. Audiențe personale	4. Permanent
	5. Internet	5. Permanent
	6. E-mail	6. Permanent
	7. Scrisori	7. Permanent
	8. Telefon	8. Permanent
	9. SMS-uri	9. Permanent
	10. Fluturași promoționali	10. Permanent
	11. Mass-media	11. Permanent
	12. Chat	12. Permanent
Acționari	1. Raport financiar de activitate	3. Anual
	2. Adunarea generală a acționarilor	4. Anual
Autorități (Guvern, ANRE, alte entități de profil)	1. Întâlniri	Permanent
	2. Ședințe publice	
	3. Conferințe de presă	
	4. Evenimente publice	
	5. Scrisori/demersuri	

Grupuri de interes/categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Furnizori	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audiență directă în Direcția Achiziții</li> <li>2. Scrisori</li> <li>3. Concursuri de achiziție a serviciilor sau bunurilor</li> <li>4. Internet</li> <li>5. Telefon</li> <li>6. E-mail</li> <li>7. SMS-uri</li> <li>8. Afișe</li> <li>9. Întruniri cu administrația</li> <li>10. Comunicate</li> <li>11. Evenimente publice</li> <li>12. Proiecte sociale proprii sau în alianțe</li> <li>13. Factura</li> </ol>	Permanent
Societatea (ONG-uri, asociații)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Întruniri cu administrația</li> <li>2. Proiecte sociale proprii sau în alianțe</li> <li>3. Internet</li> <li>4. E-mail</li> <li>5. Afișe</li> <li>6. Comunicate</li> <li>7. Evenimente publice</li> <li>8. Fluturași promoționali</li> <li>9. Mass-media</li> </ol>	Permanent
Mass-media	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicate</li> <li>2. Conferințe de presă</li> <li>3. Evenimente publice</li> <li>4. Întruniri cu administrația</li> <li>5. Proiecte sociale proprii sau în alianțe</li> <li>6. Scrisori</li> <li>7. Internet</li> <li>8. E-mail</li> <li>9. Afișe</li> <li>10. Fluturași promoționali</li> </ol>	Permanent

# angajamente de responsabilitate socială corporativă

Orientarea către client	34
Angajamentul față de rezultate	40
Mediul înconjurător	48
Interesul față de angajați	56
Securitate și sănătate	64
Angajamentul față de societate	70
Integritate	84

## Orientarea 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. Ne propunem să oferim un serviciu excelent și să dispunem de capacități pentru a oferi un răspuns imediat și eficace.



### Principali indicatori de performanță

Angajamentul	Indicatorii cheie de performanță	2013	2012
Orientarea către client	Indicele general de satisfacție al consumatorilor cu privire la serviciile prestate, pe o scară de la 1 la 10	8,0	8,41
	Furnizori cu care există contracte în vigoare	1.081	634
	Volumul total de cumpărări acordat (GW)	2.942	2.949



## Îmbunătățirea calității serviciilor

În 2013 principalele direcții de activitate ale întreprinderii în ceea ce privește îmbunătățirea calității serviciilor prestate au fost:

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

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. Consumatorii sunt principalele active ale întreprinderii și în 2013 sarcinile prioritare au fost îmbunătățirea calității serviciilor și promovarea unor relații reciproce convenabile și corecte, Red Union Fenosa reafirmându-și tendința de a fi mereu aproape de clienții săi, sporind continuu productivitatea muncii.

În 2013 întreprinderea a implementat tehnologii noi și servicii care permit clienților rezolvarea rapidă și comodă a anumitor situații sau efectuarea unor operațiuni fără a vizita oficiile comerciale.

Una dintre acestea este instalarea liniei telefonice cu numărul +373 22 43 11 11, la care operatorii oferă suport informațional sau întreprind măsuri pentru a rezolva

orice problemă, cu sistemul IVR (Interactive Voice Response), un robot programat să ofere răspunsuri la cele mai frecvente solicitări fără a apela la operator. Cu ajutorul acestui serviciu clientul poate afla dacă are sau nu datorii, din ce motiv a fost deconectată livrarea energiei electrice (datorie, situații de avarie, lucrări de reparație etc.), în cât timp va fi restabilită alimentarea cu energie electrică sau dacă a fost înregistrată cererea la operator.

Întreprinderea efectuează periodic lucrări de întreținere a rețelelor, pentru a moderniza și a asigura buna funcționare a acestora. Clienții mari sunt înștiințați prin scrisori sau telefonic, iar pentru persoanele fizice informațiile sunt difuzate în mass-media și se afișează pe pagina web a întreprinderii.

În 2013 circa 10% dintre clienții care au telefonat la numărul +373 022 43 11 11, au apelat la serviciul IVR, astfel operatorii au dispus de mai mult timp pentru soluționarea problemelor altor clienți, ce necesitau intervenția obligatorie a operatorului.

## Anul 2013 în cifre:

- procentul încasărilor a constituit 99.65%,
- 76,86% din totalul plăților sunt efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 18,25% prin oficiile poștale și 3,97% prin oficiile comerciale ale întreprinderii,
- 43.750 de contracte încheiate cu clienții casnici,
- anomaliile de facturare lunară constituie circa 2,22% din valoarea totală a facturilor,
- la fiecare 100.000 de facturi emise se înregistrează în medie 319 recalculări,
- din cele aproximativ 5.000 de petiții recepționate lunar, 36% sunt expediate prin poștă, 43% se transmit personal, 4% prin e-mail, 17% prin internet și fax.
- OT24H înregistrează până la 78.689 de apeluri lunar sau aproximativ 2.587 de apeluri zilnice.
- call center-ul este conceput să poată primi concomitent până la 34 de apeluri.

**Serviciul interactiv de comunicare în regim ton**

Verifică dacă ai datorii față de furnizor direct de la telefon.

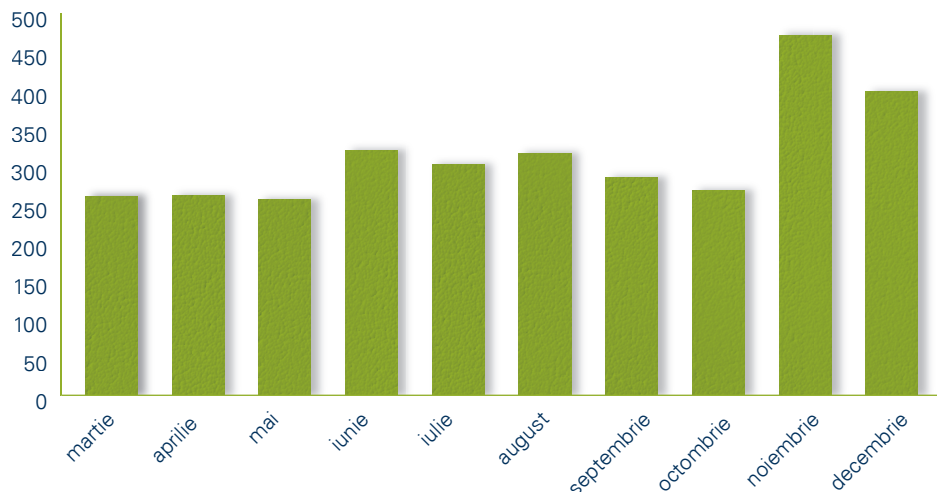
**Află mai multe** 



### Comunicarea cu clienții prin chat

Un element de noutate îl reprezintă și chat-ul de pe site-ul <http://www.gasnaturalfenosa.md>, care este un instrument suplimentar pentru a primi răspuns la întrebările apărute.

### Utilizarea chat-ului de către clienți



### Cu factura la îndemână

Pentru cazurile când clienții nu primesc sau primesc cu întârziere prin poștă factura, ori aceasta a fost pierdută, pe site-ul [www.gasnaturalfenosa.md](http://www.gasnaturalfenosa.md) a fost creată posibilitatea de a comunica cu distribuitorul de energie prin e-mail, iar clientul poate solicita expedierea facturii în format PDF și poate să o achite la bancă sau oficiul poștal. Tot prin poșta electronică poate fi solicitată abonarea la serviciul de avertizare referitor la expirarea termenului de achitare a facturii.

În plus, clienții își pot înregistra numărul de telefon fix pentru a fi anunțați despre termenul de achitare a facturii. Pentru numere de telefon mobil anunțul se face prin SMS. Aceste servicii sunt oferite prin intermediul operatorului sau al site-ului <http://www.gasnaturalfenosa.md> și sunt gratuite.

Clienții, ce nu dispun de timp să se deplaseze la oficiul comercial, pot achita factura la energia electrică online sau de la bancomat (deocamdată în Republica Moldova doar băncile Moldindconbank și Victoriabank oferă astfel de servicii).

Clientul mai poate opta pentru serviciul de plăți programate, prin care permite băncii să efectueze plățile din contul său curent pentru facturile primite de la furnizor.

Scopul Red Union Fenosa în Moldova este crearea unor relații mai bune cu clienții și îmbunătățirea calității serviciilor. În acest sens se depun eforturi pentru diversificarea canalelor de comunicare și a surselor de informare a clienților.

În anul 2013, de asemenea, a fost îmbunătățit procesul de gestionare a corespondenței prin intermediul fax-ului. Implementarea fax-ului virtual permite expedierea și recepționarea rapidă a fax-urilor fără utilizarea aparatului de fax și a liniilor telefonice. Astfel, se asigură un număr liber în orice moment pentru consumatori, crește eficiența utilizării timpului de lucru, se reduc cheltuielile pentru hârtia-fax și de funcționare a aparatului de fax. Un plus aparte al fax-ului virtual îl constituie eliminarea posibilității de pierdere a documentelor importante, expediate prin fax.

Cu scopul de a îmbunătăți calitatea servirii clienților, Red Union Fenosa a implementat în oficiul comercial central, situat în pe strada Andrei Doga nr.4 în orașul Chișinău, un serviciu nou pentru clienții întreprinderii și anume rândul electronic. Prioritatea acestui sistem o constituie reglarea fluxului de clienți și diminuarea situațiilor de stres.

În afară de aceasta, pentru a oferi consumatorilor mai multe opțiuni de informare cu privire la serviciile oferite, în oficiul comercial menționat mai sus a fost introdusă informarea vocală a clienților despre posibilitățile de a soluționa orice aspecte legate de activitatea întreprinderii în raport cu consumatorul, inclusiv informarea despre opțiunile de plată alternative.



### Deconectarea din cauza neachitării și reconectarea consumatorilor

Conform Hotărârii nr. 393 din 15.12.2010 a ANRE 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.

Numărul consumatorilor, ce au fost deconectați în anul 2013 pentru neachitarea datoriilor și care și-au achitat datoria în același an, fiind ulterior reconectați, este de 10.252. În comparație cu anul 2012 numărul lor este ușor mai mare și aceasta s-a produs din diverse cauze, printre acestea fiind modificările efectuate în baza de date prin schimbarea criteriului de generare a ordinelor de lucru și a sumei de bani (pragul minim de la care se va genera ordinul de lucru la deconectare) și capacitatea foarte joasă sau incapacitatea de achitare a consumatorilor.

S-au înregistrat și cazuri când unii consumatori, ce au fost deconectați în anul 2013, și-au achitat datoria, dar nu au solicitat reconectarea.

Procesul de reconectare a celor 10.252 de consumatori deconectați pentru neachitarea consumului de energie electrică în condițiile stipulate de legislație a fost ajustat la prevederile legale. Astfel, 8.298 (80.94%) 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 1.913 de consumatori (18.65%). Din motive particulare nu mai devreme de o săptămână de la momentul generării ordinului de lucru de reconectare au fost reconectați 41 de consumatori (0.41%). De asemenea, s-au înregistrat 77 de cazuri de deconectare din cauza unor probleme de procesare defectuoasă a plății sau reconectarea s-a efectuat înainte de încasarea plății ș.a.

Respectiv, numărul de consumatori, ce au fost deconectați și au achitat datoria este de 10.252. Dintre aceștia, 2.772 de consumatori (27.038%) au stins datoria în primele 48 ore. Numărul acelor care au stins datoria între 48 ore și o săptămână a fost de 2.193 consumatori (21.39%). De la o săptămână și până la o luna și-au stins datoria 2.631 consumatori (25.66%). Pentru restul 2.656 (ce constituie 25.90%) de consumatori perioada de stingere a datoriei a durat până la un an.

În 2013 pentru un număr 2.382 de consumatori s-au operat deconectări, dar aceștia nu au achitat datoriile până la sfârșitul perioadei de raportare, deci nu au fost reconectați.



### Timpul de reconectare a consumatorilor deconectați pentru neachitare

Termen de reconectare	2013		2012	
	Nr.	%	Nr.	%
până la 24 de ore	8.298	80,94	7.074	74,62
până la 1 săptămână	1.913	18,50	2.047	24,34
Peste 1 săptămână	41	0,56	31	1,04

\*10.252 - numărul de consumatori ce au fost deconectați și au stins datoria în 2013

Termen de achitare	2013		2012	
	Nr.	%	Nr.	%
până la 48 ore	2.772	27,038	1.929	21,08
48 ore - 1 săptămână	2.193	21,39	1.915	20,93
1 săptămână – 1 lună	2.631	25,66	2.622	28,65
1 lună – 1 an	2.656	25,90	2.686	29,35

## Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

Calitatea serviciilor oferite de Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților.

Conform celor 4 rapoarte de evaluare a satisfacției clienților din anul 2013, acest indicator se află în limitele punctajului 8.41–7.91 pe o scară de apreciere de 10 puncte, media anuală fiind de 8 puncte. Chestionarele au inclus întrebări cu privire la calitatea serviciilor oferite în caz de avarie, receptivitatea angajaților în cazul adresării reclamațiilor, utilitatea informației de pe site-ul companiei și altele. În general, cercetările sociologice în domeniu sunt divizate în patru secțiuni, și anume: imaginea întreprinderii, facturarea, citirea contoarelor și calitatea deservirii.

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

În ultimul trimestru al anului 2013 întrebările privind citirea contoarelor au obținut cel mai bun punctaj, în timp ce evaluarea consumatorilor privind prețul și calitatea livrării energiei electrice a fost nesatisfăcătoare. Au fost înregistrate nemulțumiri față de preț și în primul trimestru; față de calitatea furnizării energiei electrice

și imaginea companiei în al doilea trimestru, iar în al treilea trimestru indicatorii au arătat nemulțumiri în legătură cu distribuirea facturilor prin poștă.

Prin evaluarea satisfacției clienților, Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. poate găsi modalități de îmbunătățire permanentă a serviciilor și pachetelor de produse oferite.

### Obiective propuse pentru 2013

Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.

Reducerea termenului de rezolvare a reclamațiilor

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

Majorarea numărului de contracte cu clienții casnici existenți.

Menținerea indicatorului de calitate a facturării.

### Obiective propuse pentru 2014

Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic OT24h.

Reducerea termenului de rezolvare a reclamațiilor

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

Majorarea numărului de contracte cu clienții casnici existenți.

Menținerea indicatorului de calitate a facturării.

Efectuarea auditului energetic.

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit



## Angajamentul față de 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 transparentă a informațiilor, atât în raport cu piața, cât și cu ceilalți actori cu interese în Grup, pentru consolidarea credibilității și reputației.

### Abordare:

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

### Principali indicatori de performanță

Angajamentul	Indicatorii cheie de performanță	2013	2012
Angajament pentru rezultatele	Valoarea netă a cifrei de afaceri (MDL)	4.028.342.070	3.890.149.840
	Profitul operațional brut. EBITDA (MDL)	586.878.946	546.834.115
	Investiții transferate în exploatare (MDL)	233.123.779	244.147.922
	Profitul net (MDL)	382.119.914	365.239.922

### Prezența în indici de investiție responsabilă din punct de vedere social

Investițiile responsabile din punct de vedere social includ în deciziile sale de selectare a portofoliului, pe lângă aspectele financiare tradiționale, criteriile cu caracter social, ambiental, etic și de bună guvernare.



Deja de nouă ani, multinaționala Gas Natural Fenosa face parte din indexul Dow Jones Sustainability Index (DJSI), ce servesc drept repere pentru investitorii care integrează criteriile de dezvoltare durabilă în portofoliile lor. Pentru clasificarea companiilor în acest index se iau în calcul performanțele economice, sociale, dar și cele care vizează programele de protejare a mediului. În 2013 Gas Natural Fenosa și-a menținut poziția de lider în sectorul distribuției de gaze. La fel ca în anii precedenți, a fost inclusă, pentru a opta oară, în varianta europeană a indicelui (DJSI Europe). Totodată, a fost recunoscută ca fiind lider mondial în sustenabilitate în sectorul energetic, conform Anuarului Sustenabilității 2014, care este publicat anual de RobecoSAM și a primit distincția Gold Class.

La fel, Gas Natural Fenosa și-a menținut, al doisprezecelea an consecutiv, prezența în FTSE4Good, din care face parte încă din 2001. Criteriile de includere în FTSE4Good fac referință la viabilitatea mediului ambiant, dezvoltarea relațiilor pozitive cu grupurile de interes, respectarea și promovarea drepturilor omului, garantarea bunelor standarde în gestiunea lanțului de valori, lupta împotriva corupției și gestiunea adecvată a activelor nucleare. Seria indicilor FTSE4Good este un instrument pentru investitorii ce caută companii ce îndeplinesc standardele responsabile recunoscute global și contribuie la dezvoltarea responsabilității corporative la nivel mondial.

Prezența în acești indici de sustenabilitate pune în valoare efortul depus de către companie în materie de sustenabilitate și transparență informativă și presupune o recunoaștere externă a bunei evoluții ale activităților sale în această materie.

## Impact financiar

Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A., întreprindere gestionată de Gas Natural Fenosa, este unul dintre cei mai mari investitori străini din Republica Moldova.

Începând cu anul 2000 Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a investit în afacerea locală peste 3 miliarde de lei sau peste 249 milioane de dolari.

Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. și-a consolidat poziția de contribuabil exemplar la bugetul de stat, plata dividendelor acționarilor săi și cea de partener de încredere pentru clienții săi, în particular, și pentru societate, în general, oferind un serviciu de calitate 24/24 de ore.

## Detaliere impozite 2013

Tipul de impozit (MDL)	2013	2012
Taxa pentru amenajarea teritoriului	87.001	107.311
Impozit pe bunuri imobile	419.250	398.358
Taxa pentru apă	0	0
Impozit funciar	132.261	172.112
Taxa pentru amplasarea unităților comerciale	4.485	0
Taxa pentru folosirea drumurilor	256.390	245.019
TVA	200.927.451	197.660.982
Impozit pe venit reținut la sursa de plată	118.193	136.060
Impozit pe venit reținut la sursa de plată (dividende)	0	0
Impozit pe venit a persoanelor fizice (salariu)	13.843.718	14.176.877
Impozit pe venit pentru activitatea de întreprinzător	23.641.655	42.726.054
TOTAL	239.430.402	255.622.773

## Un an de ascensiune

Anul 2013 a constituit pentru Red Union Fenosa un an de negociere a parametrilor ce determină valoarea tarifelor aplicate la vânzarea energiei electrice. Fiind semnatară a Tratatului Comunității Energetice, Republica Moldova și-a luat angajamente de liberalizare a pieței de energie electrică. Din 2013 agenții economici au dreptul de a încheia contracte directe de furnizare a energiei electrice, iar din 2015 toți consumatorii de energie electrică vor dispune de acest drept. Realizarea acestor obiective implică dezvoltarea unui nou cadru legal, iar Red Union Fenosa are un rol important, contribuind la elaborarea lui prin experiența sa de mulți ani în acest domeniu.

Din perspectiva angajamentului pentru rezultate, întreprinderea a avut un an de ascensiune. Red Union Fenosa a înregistrat o cifră de afaceri care a depășit pragul de 4 miliarde de lei, echivalentul a 242 de milioane de euro. Grație îmbunătățirii continue a proceselor realizate, controlului riguros al costurilor și investițiilor susținute în activitatea de distribuție, ritmul de creștere mediu anual al EBITDA a fost de 12,2%, în anul 2013 valoarea acestui indicator constituind 587 de milioane de lei. Pentru exercițiul financiar 2013 întreprinderea a obținut un profit net de 382 de milioane de lei, rentabilitatea capitalului propriu fiind de 13.7%.

## Investiții în fiabilitate, siguranță și calitate

Pe parcursul anului 2013 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.

Către sfârșitul anului 2013 au fost reabilitate 290,535 km de linii aeriene și subterane de tensiune medie și joasă. De asemenea, în scopul îmbunătățirii fiabilității rețelelor și continuității furnizării energiei electrice, la posturile de transformare au fost înlocuite 72 de panouri metalice, 83 de acoperișuri și 72 de uși, au fost de asemenea reparate un gard și șase edificii.

Cât privește extinderea instalațiilor de distribuție, au fost construite 60,414 km de linii aeriene și subterane de tensiune medie și tensiune joasă, și montate 36 posturi de transformare noi.

În domeniul controlului energetic au fost desfășurate activități care au avut ca scop îmbunătățirea atât a indicatorilor de evidență, cât și a securității instalațiilor și eficienței energetice. Conform planului de modernizare și îmbunătățire a calității de măsurare au fost desfășurate următoarele activități:

- Schimbarea contoarelor la consumatori casnici – 98,
- Montarea de contoare totalizatoare în edificii și case departamentale – 1.548,
- Înlocuirea contoarelor în zona rurală – 255,
- Normalizări în urma renovării instalațiilor – 10.461,
- Verificarea punctelor de consum în ceea ce privește criteriile de securitate și de control a energiei – 58.317,
- Instalarea a 240 de contoare cu măsurări la distanță pentru clienții cu consum mare,
- Instalarea a 1.221 de puncte de evidență la ieșirea transformatoarelor de tensiune joasă și în blocuri cu multe etaje,
- Înlocuirea contoarelor trifazate cu termen metrologic expirat – 5.130,
- Întocmirea actelor de fraudă – 7.875,
- Facturarea energiei în baza totalizatoarelor montate – 19.997 MWh (planul fiind de 9.000 MWh),
- Verificarea la laboratorul de măsurări a contoarelor:
  - 1) **monofazate** – 15.344,
  - 2) **trifazate** – 10.117,
  - 3) **inteligente** – 1.479.

Nivelul pierderilor de distribuție la sfârșitul anului 2013 a fost de 10,75%, procentul estimat pentru acest an fiind de 11,70% (față de 2012: 12,39% realizat; 12,80% planificat). Acest lucru se datorează campaniilor anti-fraudă desfășurate pe parcursul anului 2013, precum și altor activități realizate conform planului de reducere a pierderilor.

Comparativ cu anul 2012 s-a îmbunătățit și timpul mediu de rezolvare a ordinelor de lucru cu 0,47 zile. Astfel, în 2013 acesta a fost de 4,05 zile, față de 4,52 zile în 2012.

Procentul de citire reală a contoarelor a crescut cu 0,07% în 2013 comparativ cu anul anterior, de la 98,56% la 98,63%.

În cadrul proiectului de externalizare a serviciilor de întreținere a rețelelor de tensiune medie și joasă au fost semnate acorduri adiționale de rezolvare a ordinelor de lucru și mentenanță pentru zonele rurale ale centrelor de muncă din sectoarele Anenii Noi, Orhei și Comrat cu începere din a doua jumătate a anului 2013.

Au fost efectuate lucrări de modernizare a instalațiilor electrice pentru eficientizarea activității de distribuire a energiei electrice și de asigurare a securității acestora. Astfel, au fost instalate 6 întrerupătoare GL-312 în SF-6 de 110 kV, circuite ale transformatoarelor de forță în 3 stații de transformare și au fost îndeplinite lucrări de Retrofit prin schimbarea întrerupătoarelor în ulei de tensiune medie pe întrerupătoare în vid în 10 stații de transformare și 2 puncte de distribuție.

Lucrări de renovare a părților constructive au fost efectuate în 3 stații de transformare (Bardar, Tractoare și Cricova) și într-un punct de distribuție (RP-15 Chișinău). La fel, a fost renovat echipamentul electric al parcului de tensiune înaltă în 2 stații de transformare (Sculeni și Vitim).

Lucrări de renovare au fost realizate și pe linia electrică aeriană de 35-110 kV. Astfel, în 2013 au fost înlocuiți 153 de piloni de beton armat deteriorați, cu doi mai mult decât se planificase și a fost renovat un kilometru de linie de 35 kV, pe traseul Mereni-Cimișeni.



#### Reducerea pierderilor de energie

	2013	2012
Nivelul pierderilor de distribuție, %	10.75	12,39
Timpul mediu de rezolvare a ordinelor de lucru, zile	4.05	4,52



## Modernizări importante la PDC 1 Sculeni

În 2013 a fost finalizată cu succes prima etapă de modernizare a unui important proiect investițional: PDC 1 „Sculeni” 110/10/6 kV. În cadrul acestei stații de transformare a fost montat și conectat la rețea un nou echipament Hypact care constituie, de fapt, o inovație și în același timp o premieră pentru rețelele electrice ale Republicii Moldova.

PDC 1 „Sculeni” 110 /10/6 kV a fost dat în exploatare în 1964. În urma uzurii fizice și învechirii morale a echipamentelor existente, în special a întrerupătoarelor cu ulei, s-a luat decizia modernizării stației, care are un rol important în asigurarea fiabilității alimentării cu energie electrică a consumatorilor din zona respectivă.

Proiectul de renovare ST Sculeni a fost lansat în anul 2009 și cuprinde mai multe etape. Prima etapă, inițiată în 2013, a presupus renovarea instalației de distribuție exterioară (110 kV) și va fi finalizată în anul 2014. Cea de-a doua etapă, prevăzută pentru perioada 2015-2016, include renovarea instalației de distribuție internă 6-10 kV.

Până în prezent a fost investită suma de 9 milioane de lei, au fost înlocuite 5 întrerupătoare vechi (110 kV) cu echipament de ultimă generație și a fost renovat parcul primei secții de bare 110 kV. Pentru anul 2014 este planificată o investiție de 5,5 milioane de lei pentru înlocuirea altor 3 întrerupătoare vechi.

Renovarea stației „Sculeni” reprezintă un proiect investițional foarte important, deoarece această stație asigură alimentarea cu energie electrică a consumatorilor din zona centrală a Chișinăului și este o stație de nod, parte componentă a sistemului energetic al țării. Obiectivele acestui proiect investițional sunt următoarele: protejarea populației din zona stației de eventuale accidente tehnologice, micșorarea riscului de poluare a mediului ambiant și reducerea semnificativă a cheltuielilor de întreținere și exploatare.





## Realizarea planului de achiziții

Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. activează conform unui proces de gestiune operațională a aprovizionărilor, care include planificarea și aprovizionarea cu bunuri/servicii conform solicitărilor. Anual se elaborează un plan de aprovizionare cu materie primă și alte bunuri și servicii în conformitate cu planificările activităților de renovare/dezvoltare și întreținere a rețelelor și a edificiilor, ceea ce a determinat o creștere a volumului de aprovizionări cu materiale și servicii de la peste 274 milioane de lei în 2012 la peste 370 milioane de lei în 2013. În scopul asigurării certitudinii că vor fi achiziționate bunuri și servicii/lucrări de calitate, achizițiile strategice se efectuează doar de la furnizori omologați. Procesul de omologare trebuie să fie finalizat până la o eventuală adjudecare și, de asemenea, este reglementat de norma aplicată în cadrul tuturor întreprinderilor din grup, și anume NG.0008.GN Regulamentul general privind calitatea furnizorilor.

Obiectivul planului de achiziții pentru 2013 a fost de 20.7 milioane de euro cu 5,04% reduceri ale contractelor prin negocieri, și s-a reușit obținerea unei economii în procesul de achiziții de 5,54%, realizând astfel planul de achiziții cu un buget de 20,5 milioane de euro.

Procesul de achiziții la Gas Natural Fenosa este reglementat în Norma Generală NG.0004.GN care se aplică pentru toate întreprinderile din grup și este parte a principiilor Codului etic și Politicii corporative pentru drepturile omului.



Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. se afla în căutare continuă a metodelor de fortificare a relațiilor cu antreprenori, ceea ce generează beneficii reciproce și astfel se evită problemele în executare a lucrărilor.

În scopul îmbunătățirii acestor relații pe parcursul anului 2013 a fost aplicată metodologia KAS (Key Account Supplier), lansată în 2012 la nivel de Grup, respectiv și cadrul „Red Union Fenosa” în Republica Moldova. Metodologia KAS constă în organizarea întrunirilor periodice cu antreprenorii cheie. În cazul Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. este vorba de 4 antreprenori, selectați în dependență de volumul facturat. Aceste ședințe se finalizează cu un raport cu privire la principalele dificultăți, cu care se confruntă antreprenorul și, de asemenea, cu

privire la volumul de lucrări executat până la acel moment. Ulterior aceste rapoarte se expediază unităților din cadrul întreprinderii ca acestea să ia măsurile necesare pentru înlăturarea dificultăților semnalate și realizarea cu succes a activităților.

În paralel, la fel în 2012, a fost lansată metodologia Contract Management, ce constă în urmărirea executării a 2 contracte importante, unul de livrare a materialelor și altul de executare a lucrărilor. Urmărirea contractului de livrare a materialelor are ca scop evitarea rupturilor de stoc, iar a celui de executare a lucrărilor, corespunzător, prevenirea întârzierilor în executarea lucrărilor. Această metodologie a asigurat realizarea cu succes a Planului de Investiții în 2013.

## Asigurarea respectării drepturilor omului de către furnizori

În scopul omogenizării și simplificării procesului de coordonare a contractelor, în anul 2010 la întreprindere a fost inițiată procedura de utilizare a contractelor model.

Pe parcursul anilor 2010-2012 a fost elaborat un format model pentru toate contractele gestionate de acesta incluzând și o anexă cu privire la respectarea de către furnizor a drepturilor omului și a Codului etic.

De asemenea, în mai 2012 a fost implementată procedură internă privind delimitarea responsabilităților între subdiviziunile întreprinderii în procesul de redactare și semnare a contractelor cu furnizorii. Aceste acțiuni au condus la semnarea contractelor cu anexa privind respectarea de către furnizor a drepturilor omului în proporție de 60% din totalul contractelor semnate până la sfârșitul anului.

Respectiv, utilizarea în anul 2013 preponderent a acestui model de contract a condus la creșterea semnificativă față de anul 2012 a valorii raportate pentru „procentajul furnizorilor și contractorilor semnificativi care au fost supuși unei evaluări generale în ceea ce privește drepturile omului”, indicatorul HR02, conform GRI.

### Obiective propuse pentru 2013

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



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



Mentținerea unui stoc de materiale în depozitul central ce nu va depăși valoarea de 25 mln. lei.



### Obiective propuse pentru 2014

Optimizarea cheltuielilor de transport și a utilizării edificiilor, micșorarea cheltuielilor de exploatare a edificiilor și a consumului. Valoare obiectiv pentru 2014 fiind 29,299 mln. lei

Negocierea condițiilor contractuale pentru lucrările de întreținere a rețelelor în cadrul procesului de externalizare, reiesind din obiectivul de majorare a eficienței și productivității.

Mentținerea unui stoc de materiale în depozitul central ce nu va depăși valoarea de 22 mln. lei.

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit

## Proiectul Soluții Energetice

Proiectul Soluții Energetice, cu liniile Eficiența Energetică și Multiservicii, este o activitate nouă și propune clienților Red Union Fenosa un set de soluții suplimentare pentru consumul eficient al energiei electrice, astfel încât să fie îndeplinite toate condițiile de calitate, timp și preț competitiv.

Cunoscută anterior doar ca distribuitor și furnizor de energie electrică, Red Union Fenosa oferă începând din 2013 și o gamă interesantă de alte produse și servicii, cu scopul susținerii Programului Național pentru Eficiența Energetică 2011-2020 și promovării activității de stimulare și încurajare a clienților companiei în vederea utilizării responsabile și eficiente a energiei.

Aceste servicii se axează pe consiliere tehnică și soluții de proiectare, întreținere și furnizare de energie electrică. Clienții pot solicita un audit de eficiență energetică, dezvoltarea documentației tehnice, controlul calității lucrărilor executate, verificarea și testarea instalațiilor electrice. De asemenea, serviciile de Eficiența Energetică și multiservicii pot include și întreținerea preventivă și reparația echipamentelor instalate.

În luna martie, proiectul Soluții Energetice a fost prezentat la expoziția specializată „Moldenergy-2013”, ediția a XVII-a, ca fiind un proiect inovativ. „Moldenergy” este o expoziție internațională în domeniul

## Servicii de proiectare și montare a instalațiilor electrice Noi îți oferim soluția optimă



tehnologiilor de conservare a energiei, instalațiilor termice și de alimentare cu gaze și a echipamentelor pentru aer condiționat. În perioada 31 octombrie - 3 noiembrie 2013 proiectul a fost prezent și la expoziția Construct Home 2013, ce se specializează pe proiecte arhitecturale, soluții de design, materiale de construcții, tehnologii și echipamente pentru o casă modernă. Ambele expoziții s-au desfășurat la complexul expozițional MoldExpo.

Proiectul a fost înscris pentru prima dată la Concursul național „Moldova Eco-Energetică”, aflat la a III-a ediție, și a obținut diplomă pentru inițiativă de comunicare remarcabilă în domeniul eficienței energetice. „Moldova Eco-Energetică” este cel mai mare concurs de premiere a inițiativelor de succes în sectorul energiei regenerabile și eficienței energetice, fiind organizat la inițiativa Proiectului Energie și Biomasă din Moldova, finanțat de Uniunea Europeană, co-finanțat și susținut de PNUD Moldova.

## Mediul înconjurător

### Principii:

- Contribuirea la dezvoltarea durabilă prin eficiență ecologică, utilizarea rațională a resurselor naturale și energetice, minimizarea impactului asupra mediului ambiant, 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 în procesele activității de furnizare și distribuție a energiei electrice, în proiectele noi, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor de servicii și produse.
- Minimizăm efectele adverse asupra ecosistemelor și promovăm conservarea biodiversității.
- Garantăm prevenirea contaminărilor și îmbunătățirea continuă prin optimizarea managementului mediului, minimizarea riscurilor de mediu și participarea activă a angajaților.

### 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.

### Principali indicatori de performanță

Angajamentul	Indicatorii cheie de performanță	2013	2012
Mediul înconjurător	Emisii directe de GES (tCO <sub>2</sub> eq)	2.168,17	3.808,27
	Generarea reziduurilor periculoase (t)	24.08	8.68

### Sistemul de management de Mediu

Managementul de mediu în cadrul întreprinderii se realizează în conformitate cu criteriile de eficiență și minimizarea impactului asupra mediului, contribuind, astfel la atingerea obiectivelor de mediu stabilite în cadrul întreprinderii.

Managementul de mediu în cadrul Red Union Fenosa corespunde cerințelor standardului internațional ISO 14001:2004. În anul 2013 întreprinderea noastră a trecut cu

succes examenul de recertificare a sistemului său de management de mediu în conformitate cu ISO 14001, astfel la mijlocul anului 2013 a obținut certificatul nr. GA 2001/0224 valabil până în data de 13 august 2016, eliberat de organismul internațional de certificare AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) prin care se recunoaște că Red Union Fenosa se aliază cerințelor internaționale în domeniul managementului de mediu.





Managementul de Mediu în cadrul întreprinderii este susținut de un șir de documente suport (proceduri generale, proceduri specifice, instrucțiuni, manuale și ghiduri) ce ne impun mai multe acțiuni și sistematici pentru asigurarea unui management de mediu adecvat și minimizarea impactului asupra mediului ambiant. Toate aceste procese sunt revizuite periodic atât pe plan intern cât și extern prin audituri de recertificare și monitorizare, dar și de inspecțiile planificate care stabilesc gradul de conformitate cu cerințele legale și alte cerințe stabilite în cadrul organizației.

### Planificarea în domeniul mediului ambiant

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant se stabilesc în conformitate cu cerințele Politicii de Responsabilitate Corporativă și strategiile întreprinderii.

Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderea își planifică anual resurse financiare, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli. Pentru perioada de analiză se înregistrează o reducere a sumelor alocate pentru investiții, fapt datorat în mare măsură investițiilor realizate în anii precedenți și prin care au fost

soluționate aspectele de mediu ce necesitau acțiuni pe un termen scurt. Totodată întreprinderea, treptat, pune accentul și se orientează spre îmbunătățirea infrastructurii de distribuție a energiei electrice, investiții ce au efect pozitiv asupra mediului, de exemplu, înlocuirea întreruptoarelor cu ulei cu cele cu vid, înlocuirea transformatoarelor vechi cu unele noi, etc.

Pentru anul 2013 au fost stabilite opt obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul „Obiective pentru anii 2013 și 2014”

#### Obiective propuse pentru 2013

Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 1%.

Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 1%.

Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 2%.

Asigurarea instruirii de mediu pentru angajați.

Menținerea Certificării ISO 14001:2004.

Realizarea unei acțiuni de plantare a trei sute de puiți de arbori autohtoni.

Asigurarea comunicării de mediu, internă și externă.

Înlocuirea, în stațiile electrice de transformare, a întreruptoarelor cu ulei cu unele cu vid, diminuând riscul de mediu în instalațiile electrice

#### Obiective propuse pentru 2014

Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 1%.

Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 1%.

Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 2%.

Asigurarea instruirii de mediu pentru angajați.

Menținerea Certificării ISO 14001:2004.

Realizarea unei acțiuni de plantare a trei sute de puiți de arbori autohtoni.

Controlul riscurilor asupra avifaunei în LEA TÎ (montarea instalații antipăsări)

Măsurarea nivelului de zgomot în Stațiile Electrice de Transformare

Îmbunătățirea stării depozitului de păstrare a instalațiilor electrice contaminate cu BPC.

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit



## Instrumente pentru optimizarea managementului de mediu.

În cadrul companiei sunt utilizate un șir de instrumente și aplicații electronice ce au ca scop controlul operativ al aspectelor de mediu. Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. utilizează următoarele instrumente de control al aspectelor de mediu:

**THEMIS** – aplicație pentru identificarea și evaluarea cerințelor legale în domeniul mediului ambiant;

**UMAS** – unități medioambientale specifice pentru evaluarea aspectelor de mediu;

**SERA** – identificarea și evaluarea riscurilor de mediu în instalațiile electrice;

**ENABLON** – sistem de raportare a indicatorilor și obiectivelor de mediu;

În anul 2013 o dezvoltare importantă a avut-o aplicația corporativă THEMIS ce ne oferă posibilitatea de consultare și administrare a cerințelor legale de mediu.

## Evaluarea riscurilor de mediu

Evitarea materializării riscurilor ce pot surveni în domeniul nostru de activitate este una din prioritățile întreprinderii, deoarece acestea pot influența funcționarea normală a întreprinderii și pot provoca daune importante asupra împrejurimilor. Din acest considerent întreprinderea utilizează instrumente de identificare a acestor riscuri și își stabilește acțiuni concrete de intervenție pentru aceste cazuri. Prin intermediul Planurilor de Autoprotecție, Planurilor de Urgență și Acțiunilor de urgență întreprinderea identifică riscurile potențiale și acționează corespunzător pentru diminuarea impactului asupra mediului ambiant.



## Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

Instruirea este foarte importantă în prevenirea impactului asupra mediului ambiant. Pe parcursul anului 2013 au fost organizate 718 ore de formare pentru 39 de angajați ai întreprinderii privind diferite aspecte de mediu. La fel un rol important este informarea societății privind angajamentul întreprinderii în domeniul mediului ambiant.

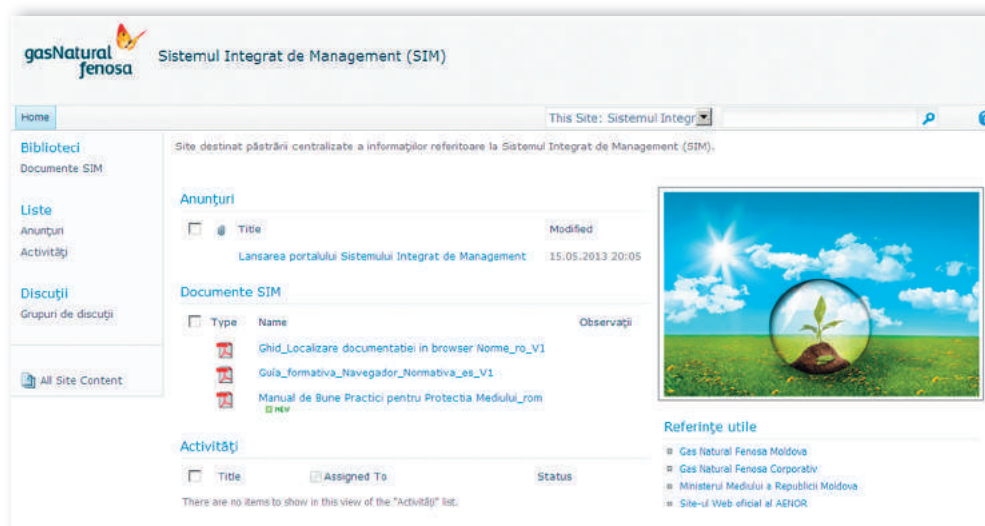
Pentru o conștientizare mai ușoară a cerințelor de mediu pentru fiecare proces din cadrul întreprinderii a fost elaborat *Manualul corporativ de bune practici de mediu*. Acest document conține un ansamblu de recomandări, finalitatea cărora este prevenirea impactului negativ asupra mediului înconjurător în procesele întreprinderii, prin respectarea cărora se propune evitarea și minimizarea contaminării atmosferei, solului și apei, generarea deșeurilor, consumului de resurse naturale și, în general, orice repercusiune nedorită derivată din activitatea întreprinderii.

Red Union Fenosa a tradus acest manual în limba română pentru utilizatorii din Republica Moldova, oferindu-le astfel un ghid după care să-și organizeze mai eficient activitățile. Documentul este oferit în format electronic prin intermediul rețelei interne de comunicare Naturalnet.

## Evaluarea îndeplinirii cerințelor legale

Pentru realizarea acestui angajament se utilizează aplicația corporativă THEMIS. Această aplicație este o bază de date ce cuprinde toate cerințele legale în domeniul mediului ambiant din țara noastră dar și unele cerințele specifice precum ar fi autorizațiile necesare pentru realizarea activităților întreprinderii.

Pe parcursul anului 2013 au fost efectuate 3 controale ecologice din partea autorităților de mediu în diferite centre de muncă unde întreprinderea își desfășoară activitatea. În rezultatul inspecțiilor nu s-au constatat încălcări, ce ar fi condus la amenzi sau sancțiuni financiare.



## Gestionarea deșeurilor

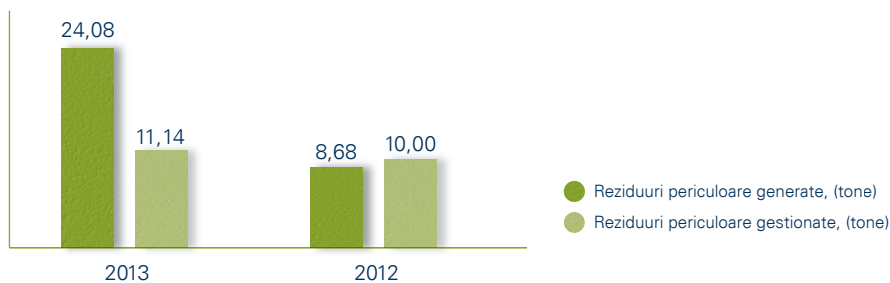
Pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea acționează în conformitate cu procedurile stabilite. Respectarea acestor proceduri asigură controlul corespunzător al activității de gestionare a deșeurilor prin definirea proceselor de identificare, păstrare, control și gestionare finală a deșeurilor. Întreprinderea consideră prioritară reciclarea și reutilizarea deșeurilor create față de depozitarea acestora la gunoșiile autorizate. Comparativ cu anii precedenți în 2013 cantitatea deșeurilor periculoase a crescut deoarece întreprinderea și-a propus înlocuirea instalațiilor mai vechi, ce au un impact potențial mai ridicat asupra mediului, pe unele noi, ce posedă un impact mai redus asupra acestuia (înlocuirea întreruptoarelor de ulei cu unele cu vid mai puțin poluante). Dar cantitatea totală de deșeuri formată pe parcursul anului 2013 este mai mică în comparație cu anii precedenți datorită acțiunilor întreprinse constant în sensul reducerii tendinței de formare a deșeurilor.

Cu privire la tipologia formării deșeurilor periculoase predomină acumularea uleiului dielectric uzat. Datorită specificului activității întreprinderii acesta este un material des utilizat în transformatoarele electrice, fiind urmat de deșeurile de acumulatori și cele de echipament electric și electronic (calculatoare, monitoare, imprimante ș.a.).

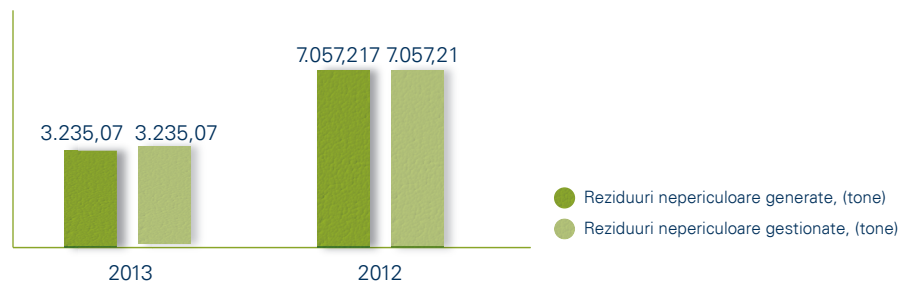
Cantitatea deșeurilor nepericuloase a scăzut în 2013 datorită reducerii considerabile a formării cantităților de deșeuri vegetale. Toate deșeurile nepericuloase formate pe parcursul anului (deșeuri menajere, lemn, anvelope, porțelan/sticlă/ceramică și deșeuri de hârtie și carton) sunt gestionate prin intermediul întreprinderilor autorizate în domeniu, care le ridică periodic de la întreprindere în conformitate cu prevederile contractelor semnate cu acestea.

## Reziduuri periculoase și nepericuloase generate

### Reziduuri periculoase 2012-2013



### Reziduuri nepericuloase 2012-2013

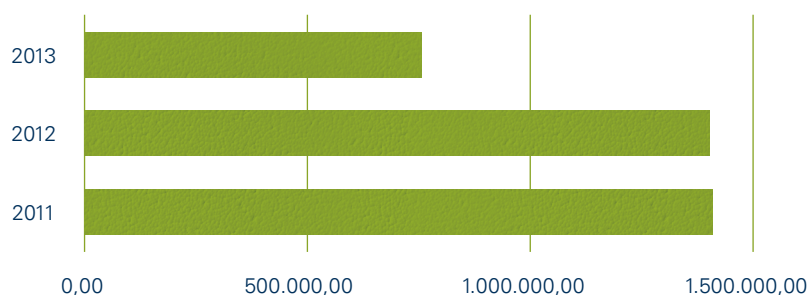


## Raționalizarea consumului de resurse energetice și materiale

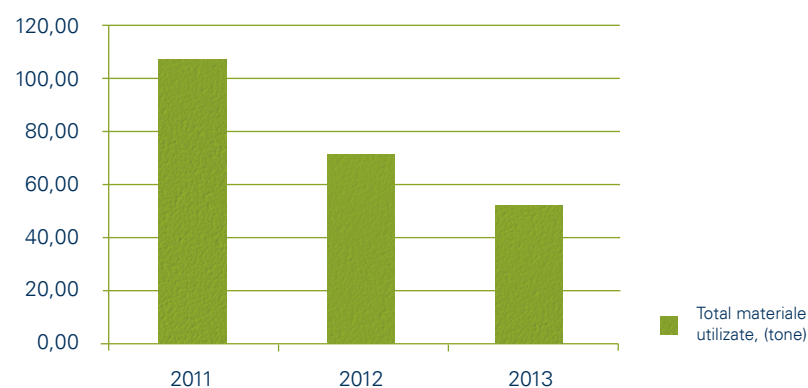
În cadrul întreprinderii cele mai importante consumuri, ce ar avea un impact semnificativ asupra mediului, sunt cele de ulei dielectric, energie electrică, gaz, hârtie și combustibili.

Pe parcursul anului 2013 cantitățile consumurilor și materialelor s-au diminuat, aceasta fiind o evoluție constantă deja de mai mulți ani. Aceste performanțe au fost atinse datorită implementării cu succes a planului de acțiuni, ce au ca scop reducerea consumurilor. Constatăm ca informarea și educarea personalului, utilizarea de noi tehnologii și instalații, întreținerea adecvată a instalațiilor în cadrul întreprinderii au contribuit la reducerea consumului de materiale indicate anterior. La fel, ar fi de menționat schimbările organizatorice ce au avut loc pe parcursul ultimilor 2 ani în cadrul întreprinderii și anume a procesului de externalizare a unor activități, proces ce desigur a influențat în sensul reducerii consumului de resurse energetice și materiale.

Consumul de derivați de petrol (l)



Materiale (cu un posibil impact ambiental)





## Schimbările climatice

Red Union Fenosa, la fel ca toate întreprinderile ce fac parte din Gas Natural Fenosa, este preocupată de problema privind schimbările climatice și în acest sens își propune diferite acțiuni, ce ar duce la reducerea emisiilor gazelor cu efect de seră. Utilizarea rațională și eficientă a energiei este unul din pilonii fundamentali în politica întreprinderii. Angajamentul privind utilizarea eficientă a energiei nu este doar un angajament intern, dar este promovat intens și în raport cu antreprenorii și furnizorii întreprinderii.

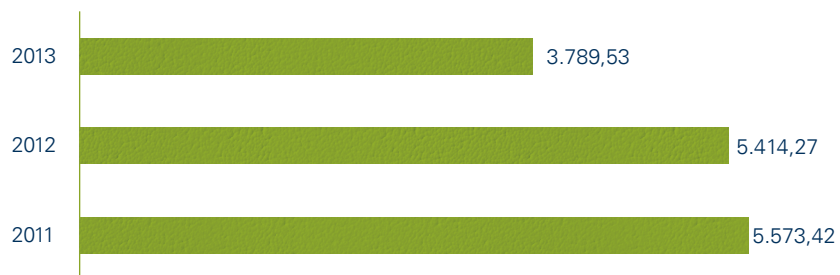
Pe parcursul anului 2013 se constată o micșorare evidentă a cantității emisiilor de gaze cu efect de seră, acest fapt datorându-se îndeosebi reducerii consumului de electricitate, gaze naturale și consumului de resurse petroliere.



La calcularea emisiilor indirecte de gaze cu efect de seră, factorul de conversie privind emisiile de CO<sub>2</sub> la 1 kWh de electricitate generată în anul 2013 pentru Republica Moldova a avut ca sursă datele preluate din IEA Statistics 2013 edition „CO<sub>2</sub> emissions from fuel combustions” și a fost de 0,486 kg/kWh.

În anul 2013 acest factor a înregistrat o creștere față de cel utilizat în anul 2012, care anterior era stabilit individual pentru fiecare țară de către Gas Natural Fenosa și care pentru Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. în anul 2012 a fost de 0,476 kg/kWh. În consecință, volumul total de emisii indirecte de gaze a crescut față de 2012, deși consumul de electricitate în 2013 s-a diminuat în comparație cu anul precedent.

## Emisii totale CO<sub>2</sub> de la sursele fixe și mobile, directe și indirecte, (tCO<sub>2</sub>eq)





## Biodiversitate

În conformitate cu Politica de Responsabilitate Corporativă, întreprinderea își asumă angajamentul privind minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor și promovarea conservării biodiversității. Pe parcursul anului 2013 în cadrul Gas Natural Fenosa a fost creat un grup de lucru privind *biodiversitatea*, compus din reprezentanți ai întreprinderilor din fiecare țară, având ca scop definirea și implementarea Planului de Acțiuni privind Biodiversitatea. Prin implementarea acestui plan de acțiuni se presupune identificarea și controlul activităților cu un impact major asupra biodiversității, cum ar fi cel de distribuție a energiei electrice. În cadrul Grupului se propune studierea impactului asupra biodiversității ca urmare a traversării instalațiilor electrice prin spațiile naturale. Aceste date se vor discuta cu organele competente în vederea întreprinderii unor acțiuni ce ar duce la îmbunătățirea mediului.

La etapa inițială în cadrul Red Union Fenosa a fost delegată o persoană ce face parte din grupul de lucru și s-a demarat colectarea datelor necesare ce ar putea influența, prin prisma activității întreprinderii, biodiversitatea



Ca date de intrare pentru studiu în cazul afacerii din Moldova au fost identificate:

1. Lungimea totală a instalațiilor electrice - **31.530,2 km (aeriene) și 3.093 km (subterane)**
2. Lungimea liniilor electrice aeriene ce traversează sau se află la o distanță mai mică de 50m de ariile naturale protejate – **55,46 km și 7,87 km, respectiv;**
3. Lungimea liniilor electrice subterane, ce traversează sau se află la o distanță mai mică de 50m de spațiile naturale protejate - **nu se dispune de date;**
4. Numărul de Posturi de Transformare și Stații Electrice de Transformare, ce sunt localizate sau se află la o distanță mai mică de 50 m de ariile naturale protejate – **53 de unități;**
5. Numărul de specii de păsări protejate și aflate sub riscul dispariției – **89 de specii.**

În baza indicilor colectați se vor elabora acțiuni privind protecția Biodiversității.

La fel, un pas important este informarea și educarea personalului și societății privind protecția biodiversității, precum și colaborarea cu diferite organizații în domeniul protecției biodiversității.

## Interesul față de angajați

### Principii:

- 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.

### Principali indicatori de performanță

Angajamentul	Indicatorii cheie de performanță	2013	2012
Interesul față de persoane	Nr. de angajați	753	785
	Bărbați/Femei (nr.)	530/223	557/228
	Femei în funcții manageriale (nr.)	9	9
	Cheltuieli pentru personal (MDL)	137.931.424	153.756.485
	Ore de instruire per angajat	81	74
	Investiția anuală în instruire (MDL)	427.002	780.957

### Grijă față de angajați

#### Revizuirea modelului funcțional

În anul 2013 drept rezultat a revizuirii modelului funcțional al Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a fost analizată și ajustată structura organizatorică a direcțiilor Gestiunea Rețelelor, Operarea Rețelelor de Tensiune Medie și Joasă, Operarea Rețelelor de Tensiune Înaltă. Noua structură a modelului funcțional este în vigoare din data de 2 ianuarie 2014.



## Personalul Gas Natural Fenosa în Moldova

	2013			2012		
	Total	F	B	Total	F	B
Varsta medie a personalului	<b>44</b>	44	44	44	44	45
Vechimea medie în muncă	<b>17</b>	19	16	16,5	18	16
Indicele de rotație	<b>12,22</b>	15,52	10,86	44,73	27,27	50,60

## Implementarea Modelului de Liderism

Modelul de Liderism, implementat în 2013 de Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A., este compus din 24 de competențe detaliate corespunzător în comportamente. Cu ajutorul evaluării de 360 de grade s-au identificat competențele individuale forte și cele ce necesită îmbunătățire. În baza rezultatelor acestei evaluări angajatul a avut o sedință cu

șeful ierarhic superior, în care au decis asupra necesităților reale de dezvoltare, stabilind un Plan individual de dezvoltare cu acțiuni și activități concrete. În 2013 modelul a fost aplicat la Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. doar pentru top management și, parțial, pentru *middle management*.



### Obiective propuse pentru 2013

Implementarea Modelului de Liderism



Analiza și ajustarea Modelului Organizatoric Operativ



Negocierea contractului colectiv de muncă pentru anii 2013-2017



### Obiective propuse pentru 2014

Implementarea Centrului de Servicii Comune, eLo (instruire virtuala) si a Universitatii Extinse

Analiza activitatilor intreprinderii in vederea pregatirii pentru segregarea intreprinderii

Analiza si ajustarea activitatilor de deservire operativa a rețetelor

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit

### Externalizarea serviciilor de întreținere a rețelelor de tensiune medie și joasă

În 2012 la întreprindere a demarat procesul de externalizare a serviciilor de întreținere a rețelelor de tensiune medie și joasă. Drept urmare, au fost externalizate 238 de persoane. Cu alte 156 de persoane a fost reziliat contractul de angajare, cu respectarea tuturor prevederilor legale, pe motiv că 71 dintre acestea și-au manifestat dezacordul cu privire la transferarea la o altă întreprindere, iar alți 85 de angajați s-au concediat din propria dorință.

În ceea ce privește procesul de externalizare, întreprinderea a semnat contracte de antreprenoriat, în care a stabilit clauzele contractuale cu un șir de garanții pentru angajații, ce urmau a fi externalizați și anume: să li se mențină pe o perioadă minimă de 12 luni salariul de bază la momentul externalizării, inclusiv sporul pentru vechimea în muncă.

De asemenea, antreprenorii și-au asumat obligația de a-i menține în state pe toți angajații transferați pentru o perioadă minimă de 6 luni, iar la expirarea acesteia, să nu aplice reduceri de personal în masă.

În clauzele contractuale a mai fost stabilită obligația antreprenorului de a achita toate impozitele, cotizațiile de asigurare socială și medicală, iar întreprinderea și-a rezervat dreptul de a solicita confirmarea îndeplinirii obligațiilor menționate prin verificarea rapoartelor.

Cu scopul de a verifica corectitudinea îndeplinirii clauzelor contractuale, în 2012 și 2013 întreprinderea a monitorizat lunar retribuițiile achitate fiecărui angajat externalizat până la 1 august 2013.

Pe perioada valabilității contractelor de antreprenoriat (2012-2016) întreprinderea are dreptul să verifice aspectele ce țin de plata la timp a salariului, informarea angajaților despre componentele salariale, achitarea impozitelor, cotizațiilor de asigurare socială și medicală și a altor prevederi legislative, precum dotarea la timp cu îmbrăcăminte și încălțăminte specială, mijloace de protecție și de lucru și altele.

### Renovarea centrelor de muncă Hâncești și Comrat

Conform planului aprobat pentru 2013, au fost renovate capital și dotate cu mobilierul necesar centrele de muncă Comrat și Hâncești. Au fost renovate birouri, câte o sală polivalentă de ședințe pentru diferite necesități și încăperi auxiliare cu destinație specială pentru igienă și alimentare.

Pentru aceasta a fost alocat un buget total de cca 3,74 mln lei, lucrările fiind efectuate la un nivel înalt de calitate. De asemenea, pentru dotarea corespunzătoare a centrelor cu mobilier s-a alocat suplimentar suma de 217.000 de lei

Crearea condițiilor mai bune de activitate și recreere în centrele de muncă reprezintă o preocupare constantă a administrației întreprinderii, care anual alocă resurse financiare în funcție de priorități și necesități.

### Climatul de muncă

În anul 2013 s-a realizat un nou studiu al climatului de muncă în companie. În cadrul Î.C.S „Red Union Fenosa” S.A. s-a înregistrat o participare de 92% din totalul angajaților. În baza informației obținute în urma studiului, a fost efectuată o analiză comparativă a rezultatelor anilor anteriori, observându-se o evoluție pentru următoarele categorii: imagine pe piață, compensare și beneficii, dezvoltare profesională și formare. Totodată, s-au identificat și categorii, ce necesită îmbunătățire, cum ar fi, Direcția și anume cele cu referire la promovarea acțiunilor, ce asigură modul de dezvoltare al proximității dintre administrația întreprinderii și angajați. În acest sens s-a planificat organizarea în 2014 a unui curs pentru superiori, menit să dezvolte calitățile corespunzătoare.

## Instruirea angajaților

Procesul de Instruire în anul 2013 s-a axat în primul rând pe proiectul „Angajament față de securitate”. În cadrul acestuia au fost realizate cursuri/traininguri teoretice și practice de sensibilizare a angajaților cu privire la importanța respectării normelor de securitate la locul de muncă. La acestea au participat responsabilii din conducerea de vârf a întreprinderii, precum și managementul intermediar, care are echipe în subordine. Au fost instruite 171 persoane care au contabilizat 2.736 de ore de instruire, din totalul de 5.630 de ore de instruire la tema securității și sănătății în muncă. Un alt domeniu de instruire l-a constituit procedura de aplicare a Normei 00034 cu privire la gestiunea lucrărilor antreprenorilor.

De asemenea, a fost livrată instruirea în domeniului sistemului integrat de management, la care au participat 39 de angajați cu 718 ore de instruire în total. La cursul de formare a operatorilor din oficiile comerciale în domeniul deservirii eficiente a clienților au participat 87 de angajați cu 669 total ore de instruire. La cursuri de formare pentru personalul din aria Comercială au participat 115 angajați cu 743 per total ore de instruire.

După implementarea în 2012 a Universității Corporative, în 2013 a crescut cu peste 30% numărul angajaților care au urmat cursurile on-line ale acesteia, cursurile cu privire la Codul Etic și Drepturile Omului fiind obligatorii.

În anul 2013 au avut loc mai puține cursuri organizate cu deplasare la Madrid, din această cauză costurile sunt mai mici decât în anul 2012.

În total, în anul 2013 au avut loc 61.328 de ore de instruire, ceea ce constituie cu 13% mai puține ore comparativ cu anul 2012. Micșorarea numărului de ore de instruire se datorează în mare parte externalizării serviciilor de întreținere a rețelelor de tensiune medie și joasă, ce a avut drept urmare reducerea numărului de ore de formare obligatorie în domeniul Securității în muncă a personalului operativ al întreprinderii.



**Tabel 1. Instruire personal. Investiții**

	2013	2012
Investiții anuale în instruire, MDL	427.002	780.957
Investiții în instruire per angajat, MDL	566	826

**Tabel 2. Instruire personal. Domenii și total ore**

Denumirea cursului	Total ore
SIG (Sistemul Integrat de Management)	718
Gestiunea comercială și deservirea clienților	743
Dezvoltarea abilităților	1.063
Limbi străine	13.388
Cursuri de perfecționare în domeniul de activitate	885
Gestiunea rețelelor electrice	487
Cursuri cu privire la securitatea și sănătatea în muncă	5.630
Curs lunar obligatoriu de securitate în muncă pentru personalul operativ	37.928
Sisteme interne de gestiune	487
<b>Total ore de instruire</b>	<b>61.328</b>



## Contractul colectiv de muncă

În primele luni ale anului 2013 a fost negociat de către reprezentanții angajaților și administrația întrerinderii și ulterior semnat Contractul Colectiv de Muncă pe anii 2013 – 2017.

În urma negocierilor derulate în cadrul comisiei bilaterale a fost aprobată reclasificarea funcțiilor, ca principiu de bază au fost stabilite trei grupuri profesionale. Fiecare grup profesional divizat în două subgrupuri, iar includerea funcțiilor în aceste subgrupuri a fost determinată de aptitudini profesionale, calificarea academică solicitată, varietatea activităților, nivelul de responsabilitate cerut, experiența și competențe profesionale.

În baza reclasificării funcțiilor a fost propus și ulterior aprobat un nou model retributiv, cu o cotă de majorare a salariilor de 5,5% pentru toate grupurile profesionale. Noul model retributiv permite angajaților clasificați pe nivele inițiale de grup să treacă automat în fiecare an de activitate de muncă la un nivel superior celui deținut, iar atingând nivele de bază și de dezvoltare a grupului, pot beneficia de majorări retributive prin intermediul promovărilor salariale anuale.



O altă realizare a fost transformarea Retribuirii variabile achitate anterior o dată pe an într-o retribuție fixă, divizată în 12 plăți lunare și indexarea anuală a acestora cu procentul de majorare a tabelului retributiv.

În scopul asigurării premizelor de armonizare a vieții personale și profesionale, angajații beneficiază de un regim de muncă flexibil, ce ține de începerea activității și finalizarea acesteia pe parcursul săptămânii, de luni până joi, cu o zi de muncă de 8 ore și 25 de minute, vinerea având un regim de doar 6 ore de muncă. Pe parcursul anilor 2014 și 2015 regimul de muncă de luni până joi se va reduce cu încă 5 minute în fiecare an.

De asemenea, părțile au convenit la plata unei prime unice de 2.000 lei fiecărui angajat, iar reprezentanții 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.

## Beneficii sociale pentru perioada 2013 - 2017

Angajații Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. beneficiază de un șir de garanții specificate în Contractul Colectiv de muncă pentru anii 2013-2017.

Astfel, întreprinderea oferă burse copiilor angajaților și angajaților, ce îmbina serviciul cu studiile de profil. Bursele respective se acordă în baza concursului de note. De asemenea, se aplică criteriul social bazat pe numărul copiilor în familie și pe informații cu privire la performanța angajatului.

Angajații beneficiază de poliță de asigurare contra accidentelor precum și de asistență medicală facultativă. În acest scop întreprinderea a semnat un contract cu un centru medical, ce asigură consultarea angajaților de către medicul clinicii în baza bonului de trimitere, semnat de medicul întreprinderii. În paralel, la centrul medical și la cabinetul stomatologic, aflate în incinta blocurilor administrative ale întreprinderii în municipiul Chișinău, angajații pot beneficia de servicii de asistență medicală de primă necesitate, servicii cu caracter profilactic, tratament stomatologic și terapeutic.

Conform Contractului Colectiv de muncă pentru anii 2013-2017, angajatul care pleacă în concediu beneficiază de un ajutor material unic. De asemenea, întreprinderea compensează parțial costul foii de odihnă pentru angajat și membrii familiei sale, la prezentarea de către acesta a actelor justificative corespunzătoare.



Angajații Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. mai beneficiază de ajutor material unic la nașterea copilului, la înregistrarea primei căsătorii, în cazul tratamentelor costisitoare. În plus, li se acordă zile suplimentare la concediu, adițional celor stabilite de legislație, la căsătoria angajatului, nașterea sau înfierea copilului.

În cazul rezilierii contractului individual de muncă din motive de sănătate sau pensionare, angajatul beneficiază de ajutor material unic, cuantumul căruia fiind calculat în dependență de vechimea în muncă la întreprindere.

Cu ocazia Zilei Internaționale a copilului și a sărbătorilor de Crăciun copiii angajaților primesc cadouri, iar angajații beneficiază de prime unice cu ocazia Zilei Energeticianului și Zilei Internaționale a Femeii. Sărbătoarea profesională „Ziua Energeticianului” și ziua de 31 decembrie sunt declarate la întreprindere ca fiind zile de muncă cu orar redus de 6 și, respectiv, de 4 ore.

Contractul Colectiv de muncă pentru anii 2013-2017 mai prevede acordarea unor ajutoare unice familiilor angajaților în caz de deces a angajatului, precum și în caz de declarare a acestora victime ale calamităților naturale.

Adițional, personalul mai beneficiază de posibilități de alimentare la cantina amenajată pe teritoriul întreprinderii, de parcare, sală de sport, unde se organizează competiții și antrenamente pentru doritori.

## Proiectul „Aflora”, incluziune prin diversitate

Proiectului „Aflora” este un program încadrat în Planul de Dezvoltare Umană și Socială al întreprinderii și al cărui obiectiv este facilitarea incluziunii în mediul unic al diversității a angajaților cu dizabilități ai Gas Natural Fenosa. Compania încurajează diversitatea, oferind oportunități egale la angajare, plată egală și șanse egale la promovare, respingând orice formă de discriminare pe criterii, ce nu au legătură cu competențele profesionale.

Odată cu valorificarea potențialului profesional, se dorește informarea personalului cu dizabilități despre măsurile specifice, existente la întreprindere și destinate lor. În acest sens, pe lângă beneficiile sociale generale oferite de întreprindere, angajații cu dizabilități, care îndeplinesc condițiile stabilite, pot beneficia de un program adițional de măsuri special prevăzute pentru necesitățile lor.

În 2013 Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. au activat doi angajați cu dizabilități, care au aplicat și au beneficiat de prevederile proiectului „Aflora”:

Pe lângă beneficiile generale prevăzute în Contractul Colectiv de Muncă al Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. pe anii 2013- 2017, angajații cu dizabilități au avut drepturi și beneficii adiționale. În conformitate cu art. 96 alineatul (4) al Codului Muncii, persoanelor cu dizabilitate severă (capacitatea de muncă este păstrată într-un interval procentual de 0-20%, care corespunde gradului I de invaliditate) și accentuată (capacitatea de muncă este păstrată într-un interval procentual de 25-40%, care corespunde gradului II de invaliditate) li se stabilește o durată redusă a timpului de muncă de 30 de ore pe săptămână, fără diminuarea drepturilor salariale și a altor drepturi prevăzute de legislația în vigoare. De asemenea, în conformitate cu prevederile art. 103, 105, 110 și 111 persoanele cu dizabilitate severă și accentuată pot presta muncă de noapte, muncă suplimentară, în zilele de repaos sau de sărbătoare nelucrătoare doar cu acordul lor scris. Persoanele cu dizabilitate severă și accentuată au dreptul la scutire personală majoră de impozit pe venit. Pentru anul 2013, scutirea personală majoră anuală a constituit 13.560 de lei (art. 33 al Codului Fiscal). Adițional, aceștia au mai beneficiat de un ajutor material/economic lunar în valoare de 200 de lei, de sprijin psihologic și asistență medicală, precum și de acces la programele de dezvoltare și instruire profesională.





### „Discutăm despre companie”, o nouă acțiune de comunicare directă

În anul 2013, la nivel de grup a fost lansat un nou program de comunicare directă cu genericul „Discutăm despre companie”. Scopul acestei acțiuni este prezentarea progreselor, rezultatelor și proiectelor cheie ale companiei Gas Natural Fenosa și de a oferi angajaților posibilitatea de a-și exprima neclaritățile în cadrul unor sesiuni participative.

În Moldova, în perioada mai-iunie, au fost organizate 4 sesiuni cu echipele sectoarelor Sud, Anenii Noi, Orhei și Chișinău.

Sesiunile în formatul „Discutăm despre companie” vor continua în 2014.

### „Mic dejun cu administrația”

Reuniunile în formatul unui mic dejun au fost lansate în noiembrie 2012, iar până la finele anului 2013 au fost derulate 11 ediții, la care au participat aproximativ 200 de angajați.

Acest tip de întruniri se organizează cu președintele sau country managerul Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A., angajații având posibilitatea să facă un schimb de opinii, să pună întrebări și să facă comentarii, astfel stabilindu-se un spațiu de comunicare deschis și apropiat. Angajații califică aceste reuniuni drept o oportunitate foarte interesantă de a interacționa și împărtăși idei cu administrația companiei.



## Securitate și sănătate

### Principii:

- 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:

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

### Principali indicatori de performanță

Angajamentul	Indicatorii cheie de performanță	2013	2012
Securitate și sănătate	Accidente soldate cu foi de boală	7	3
	Zile pierdute	638	279
	Victime mortale	0	0
	Indicator de frecvență	4,55	1,57
	Indicator de gravitate	0,41	0,15
	Indicator de incidență	9,10	3,14
	Indicator de absență	2,43	3,78

- **Accidente soldate cu foi de boală:** număr de accidente care cauzează o absență.
- **Zile pierdute:** zile calendaristice de concediu medical din cauza accidentării la locul de muncă, calculate începând cu prima zi în care angajatul nu se prezintă la locul de muncă până în ziua anterioară celei de revenire la muncă, inclusiv.
- **Victime mortale:** numărul de angajați decedați în urma accidentelor.
- **Indicator de frecvență:** număr de accidente de muncă cu concediu medical per milion de ore lucrate la companie
- **Indicator de gravitate:** număr de zile de lucru pierdute din cauza accidentului de muncă per 1000 ore lucrate.
- **Indicator de incidență:** număr de accidente de muncă cu concediu medical per 1000 muncitori.
- **Indicator de absenteism:** număr total de zile de absențe ale angajaților (conform fiselor de concediu medical) raportat la numărul total de zile lucratoare în perioada de raportare.



## Acțiune responsabilă în raport cu securitatea și sănătatea în muncă

### Angajament pentru Securitate și Sănătate

Anul 2013 a fost declarat anul securității la nivel corporativ. În acest context a fost lansat proiectul „Angajament pentru Securitate și Sănătate”, care se va derula până în 2015.

Această campanie este adresată șefilor, angajaților, precum și angajaților antreprenorilor noștri. Angajaților li se atrage atenția că trebuie să conștientizeze importanța respectării acestor norme, de la cele mai elementare activități zilnice până la cele mai complicate lucrări în teren.

Angajamentul față de securitate și sănătate are la bază următoarele principii:

- **Nimic nu este mai important decât Securitatea...**  
nici producția, nici vânzările, nici beneficiile
- **Orice accident poate fi evitat ...**  
nu există accidente inevitabile.
- **Securitatea este o responsabilitate a Conducerii ...**  
și trebuie să fie gestionată.
- **Securitatea este o responsabilitate individuală...**  
și o condiție pentru angajare.
- **Toate lucrările trebuie să fie planificate și executate ținând cont de securitate...**  
a noastră, ai angajaților noștri, a antreprenorilor, vizitatorilor, clienților și a comunității.

Red Union Fenosa insistă ca, atât angajații proprii, cât și cei ai antreprenorilor săi, antrenați la îndeplinirea lucrărilor în instalațiile electrice, să respecte întocmai „Norma de securitate și sănătate în muncă la exploatarea instalațiilor electrice”, care se referă atât la prevederile de ordin organizatoric, cum ar fi numirea persoanelor responsabile de lucrări, emiterea autorizațiilor și supravegherea îndeplinirii lucrărilor, coordonarea cu dispeceratul pentru obținerea permisiunii pentru lansarea lucrărilor, verificarea competenței membrilor brigăzii și efectuarea instruirii corespunzătoare, precum și la prevederile de ordin tehnic, de pregătire și executare a lucrărilor: să

“La Gas Natural Fenosa acceptăm doar un singur mod de a lucra: **în siguranță.**”



efectueze deconectările necesare, să afișeze plăcuțele de securitate corespunzătoare, să verifice lipsa tensiunii și efectuarea legării la pământ, să îngrădească locul de muncă și să respecte cu strictețe aceasta zonă.



## 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 poate 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.



## Sistemul de management al securității și sănătății în muncă

Managementul securității și sănătății în muncă în cadrul întreprinderii se realizează în conformitate cu criteriile de respectare a legislației în domeniul securității și sănătății în muncă și minimizarea accidentelor de muncă și bolilor profesionale, contribuind astfel, la atingerea obiectivelor de securitate și sănătate în muncă stabilite în cadrul întreprinderii.

La Red Union Fenosa acesta corespunde cerințelor standardului internațional OHSAS 18001:2007. În anul 2013 întreprinderea a trecut cu succes examenul de recertificare a sistemului de management al securității și sănătății în muncă în conformitate cu OHSAS 18001 și a obținut certificatul cu nr.SST-0041/2013 valabil până în 2016, eliberat de organismul internațional de certificare AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), prin care se recunoaște că întreprinderea respectă cerințele internaționale în domeniul securității și sănătății în muncă.

Managementul securității și sănătății în muncă în cadrul întreprinderii este susținut de un șir de documente suport (proceduri generale, proceduri specifice, instrucțiuni, manuale și ghiduri), ce impun mai multe acțiuni sistematice pentru asigurarea bunei desfășurări a proceselor. Acestea sunt revizuite periodic atât în interior, cât în exterior prin realizarea unui audit de recertificare și monitorizare, dar și prin inspectare planificată, ce stabilește gradul de conformitate cu cerințele legale și alte cerințe stabilite în cadrul organizației.



## Instrumente pentru optimizarea managementului

În cadrul întreprinderii sunt utilizate un șir de instrumente și aplicații electronice, ce au ca scop controlul operativ al securității și sănătății în muncă:

- **THEMIS** – aplicație pentru identificarea și evaluarea cerințelor legale în domeniul securității și sănătății în muncă;
- **ENABLON** – raportarea indicatorilor și obiectivelor de securitate și sănătate în muncă;
- **SGNC** – sistem de gestiune a neconformităților în domeniul securității și sănătății în muncă depistate în timpul inspectărilor lucrărilor de întreținere, exploatare, reconstrucție și construcție a instalațiilor electrice ale Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A.

În anul 2013 o dezvoltare importantă a avut-o aplicația corporativă THEMIS, ce ne oferă posibilitatea de consultare și administrare a cerințelor legale de securitate și sănătate în muncă. La fel și aplicația internă SGNC care ne oferă gestionarea neconformităților în domeniul securității și sănătății în muncă depistate în timpul inspectărilor lucrărilor de întreținere, exploatare, reconstrucție și construcție a instalațiilor electrice.

## Planificarea în domeniul securității și sănătății în muncă

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul securității și sănătății în muncă se stabilesc în conformitate cu angajamentele Politicii de Responsabilitate Corporativă și strategiile întreprinderii.



## Activități de asigurare a personalului cu echipament de protecție individual (EPI)

- **Ordin pe companie cu privire la utilizarea obligatorie a EPI:**

Orice angajat, ce iese de pe teritoriul companiei în scopul de efectuare a lucrărilor în teren, trebuie să dețină EPI.

- **Centuri cu doua mijloace de legătura:**

În urma accidentului înregistrat în localitatea Hâncești la 12 august 2013, când un angajat al Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a căzut de pe pilon și în scopul prevenirii repetării acestuia, toate centurile din brigăzile proprii au fost asigurate cu al doilea mijloc de legătura.

- **Dispozitive de alarma pe casca:**

Ca măsură preventivă în urma accidentului de electrocutare indicat, sunt la etapa de probare dispozitivele de sonorizare a existenței tensiunii, ce se instalează pe cască.

- **Linia de viață la urcarea pe pilon:**

În scopul excluderii cazurilor de cădere de pe pilon la executarea lucrărilor la înălțime, se prevede crearea unui sistem de ancorare „linia de viață”, ce ar permite angajatului să fie mereu asigurat contra căderilor de la înălțime.

## Comitetul de securitate și sănătate în muncă

Rezultatele anului 2013 arată că s-au înregistrat 28 de accidente de muncă, în care au fost implicați 7 angajați proprii și 21 de angajați ai antreprenorilor.



Creșterea numărului de accidentări în rândul angajaților Red Union Fenosa de până la 7 în 2013 față de 3 în 2012 a fost cauzată de nerespectarea normelor de securitate sau a indicațiilor tehnice aferente autorizațiilor de lucru, la fel aprecierea eronată de către aceștia a forțelor proprii la executarea unor activități, precum și unor cazuri de agresiune a angajaților întreprinderii de către consumatori în timpul depistării fraudelor. Aceleași cauze au provocat accidentările înregistrate în rândul angajaților antreprenorilor. Fiecare caz a fost investigat, fiind elaborate și aplicate măsuri de prevenire a cazurilor de acest gen. De asemenea, personalul întreprinderii a fost informat despre aceste incidente, fiindu-i explicate măsurile pentru evitarea cazurilor similare în viitor.

În luna noiembrie 2013 a fost lansat Normativul pentru Gestionarea Securității Lucrărilor Antreprenorilor (NT-00034), care cuprinde următoarele acțiuni:

- **control preventiv înainte de lansarea lucrărilor**

Prevede verificarea de către seful de lucrare a antreprenorului a condițiilor de Securitate în brigadă și a lucrării, înainte de lansare a acesteia.

- **inspectarea documentată a lucrărilor**

Este o verificare a Securității lucrărilor executate de către antreprenor. Inspectarea se efectuează de către personalul Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A..

- **ședințele periodice cu antreprenorii**

În scopul îmbunătățirii continue a securității lucrărilor, se organizează ședințe periodice cu reprezentanții antreprenorilor. Ședințele se petrec atât cu conducerea antreprenorilor, cât și cu personalul din teren.

## Indicatori de securitate 2013

	Țara	Stadiul	Nr. angajați propriu	Nr. de ore lucrate propriu
	Moldova	Decembrie 2013	756	1.537.134
	<b>Numărul de accidente</b>		<b>Zile pierdute</b>	
	<b>Propriu</b>	<b>Antreprenori</b>	<b>Propriu</b>	
De muncă	7	21	De muncă Z.P.	534
În drum	0	0	În drum Z.P.	0
Total	7	21	Total	534
I. Frecvență	4,56	N/A	I. Frecvență	0,41

Pentru informarea, conștientizarea și inspectarea lucrărilor în teren, către sfârșitul lunii noiembrie au fost emise 196 de observații preventive de securitate (OPS), în care s-a consemnat un raport de 82% sesizări despre cazuri nesigure. Totodată, departamentul Prevenirea Riscurilor, Sănătate în Muncă, Calitate și Mediu Ambient a realizat 338 de inspectări documentate a lucrărilor (IDL).

Comitetul de securitate și sănătate în muncă (CSSM), din care fac parte 4 membri ai Comitetului sindical, 4 membri ai administrației întreprinderii și 1 consultant, s-a întrunit în 4 ședințe de analiză a situației la acest capitol, fiind întocmite procesele verbale corespunzătoare. Monitorizarea operativă revine Departamentului Prevenirea riscurilor, care informează Comitetul despre orice accident sau neconformități depistate. Acesta, la rândul său prescrie măsuri obligatorii în fiecare caz.

### Actualizarea datelor referitoare la indicele de absenteism

Conform Legii nr. 289-XV din 22 iulie 2004 privind indemnizațiile pentru incapacitate temporară de muncă și alte prestații de asigurări sociale, Articolul 27. Termenul de prescripție pentru plata indemnizației de asigurări sociale, alineat (1) Indemnizația de asigurări sociale poate fi solicitată, pe bază de acte justificative, în termen de 12 luni, calculat de la data îndeplinirii condițiilor de stabilire a acestei indemnizații, iar ajutorul de deces – din ziua următoare zilei de deces.

Conform situației real înregistrate, constatăm că majoritatea certificatelor de concediu medical pe anul anterior sunt prezentate de către angajați în primele 3-4 luni ale anului următor.

Perioada de raportare a indicelui de absenteism inclusă în ediția prezentă a raportului de RSC pentru anul 2013 este de la 1 ianuarie până la 31 decembrie 2013. Luând în considerație legislația în vigoare cu privire la perioada de înregistrare a certificatelor de concediu medical și situația real înregistrată, modalitatea de actualizare a acestor valori este posibilă timp de 4 luni ale anului următor celui de raportare.

#### Obiective propuse pentru 2013

Menținerea indicatorului de frecvență.



Menținerea indicatorului de gravitate.



Menținerea indicatorului de absență.



#### Obiective propuse pentru 2014

Îmbunătățirea indicatorului de frecvență.

Îmbunătățirea indicatorului de gravitate.

Îmbunătățirea indicatorului de absență.

Legendă: ● îndeplinit ● parțial îndeplinit ● neîndeplinit



## Angajamentul față de societate

### Principii:

- Integrare 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 acesteia și a asigura satisfacerea lor, astfel încât să asigurăm creșterea credibilității și pastrarea imaginii companiei noastre.

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

Red Union Fenosa generează bunăstare și asigură locuri de muncă în toate comunitățile 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.

Întreprinderea implementează în practicile business-ului din Moldova standarde etice, cele mai bune idei și soluții în marketing-ul social, contribuie la soluționarea unor probleme cu caracter umanitar, manifestând spirit de voluntariat și solidaritate.

În activitatea sa, Red Union Fenosa se axează pe 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.

Totodată, compania susține și contribuie activ la promovarea valorilor culturale și a patrimoniului național, desfășoară diverse proiecte ce au ca scop instruirea și educația, prin semnarea unor acorduri specifice cu ONG-uri și diverse instituții.

## Proiecte sociale 2013

### 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. Red Union Fenosa este partenerul ONG-urilor și al autorităților locale în activitățile locale pentru susținerea inițiativei globale „Ora Pământului”. Organizarea vizitelor la întreprindere. Plan de activități în colaborare cu CRCT GUTTA-CLUB. Monitorizarea curbei consumului. Realizarea unui spot cu angajații: angajamente simbolice față de mediu ale echipei Red Union Fenosa.
- Realizarea unui spot de eficiență energetică și difuzarea acestuia la posturile naționale și locale de TV.
- Realizarea orelor de eficiență energetică în școlile din Republica Moldova cu implicarea angajaților întreprinderii.

### Securitatea electrică

- Lansarea ediției a doua a 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. În cadrul celor două ediții din 2012 și 2013 au fost instruiți circa 4.000 de copii în prevenirea incidentelor, electrocutărilor și descărcărilor electrice periculoase în situațiile cotidiene.
- 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 în exploatarea instalațiilor electrice” sesiuni de instruire pentru elevii școlilor din RM și pentru participanții la tabarele de vară organizate de CRCT „GUTTA-CLUB”.

### Protecția mediului înconjurător

- Proiect de colectare a deșeurilor toxice în colaborare cu Asociația obștească „Protejăm Mediul Împreună”: au fost colectate 5 kg de baterii uzate.
- Proiectul „Donează pentru parcul tău!”. Susținerea primăriei locale în reabilitarea și reamenajarea parcului central din str.Mihai Eminescu, or.Călărași
- Participare la campania de salubritate a patru parcuri din capitală, împreună cu JurnalTV.
- Plantarea a 300 de arțari și frasini cu ocazia Zilei Naționale a Înverzirii Plaiului în cadrul acțiunii „Un arbore pentru dăinuirea noastră”.





### „UN ARBORE PENTRU DĂINUIREA NOASTRĂ”

Red Union Fenosa a participat și la ediția din 2013 a acțiunii „Un arbore pentru dănuirea noastră”, organizată cu ocazia Zilei Naționale a Îmverzirii Plaiului.

Cu o echipă formată din 44 de angajați în parcul din vecinătatea străzii Nicolae Milescu-Spătaru din sectorul Ciocana au fost plantați 300 de frasini și arțari, contribuind-se astfel la regenerarea fondului forestier al țării.

Spațiile verzi sunt un element important pentru menținerea și îmbunătățirea calității mediului, contribuind la păstrarea echilibrului ecologic. Implicarea Red Union Fenosa în activități de salubritate, plantare de arbori și înverzire a terenurilor se înscrie în lista de priorități ale politicii de responsabilitate socială a întreprinderii, printre angajamentele de bază ale căreia se regăsește angajamentul pentru protecția mediului înconjurător.

#### Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-plantat-frasini-i-ar-ari-de-ziua-na-ional-nverzirii-plaiului>



## REAMENAJAREA PARCULUI CENTRAL DIN CĂLĂRAȘI

Parcul central de pe strada Mihai Eminescu din Călărași a fost amenajat ca rezultat al implementării proiectului social și de protecție a mediului ambiant „Donează pentru parcul tău”. În cadrul acestuia a fost amenajat și dotat un spațiu de joacă pentru copii, care include tobogane, balansoare și scrâncioburi. Au mai fost plantate flori, s-au efectuat lucrări de salubritate a spațiului și s-a finalizat reconstrucția havuzului din zonă.

Cu scopul de a crea condiții optime de odihnă și recreere într-un mediu protejat, Red Union Fenosa a contribuit cu o donație la amenajarea parcului de care vor beneficia locuitorii și oaspeții urbei. Astfel întreprinderea și-a reconfirmat poziția consemnată în politica sa de responsabilitate socială, ce incurajează o atitudine grijulie față de mediul înconjurător. Evenimentul de inaugurare a parcului a avut loc în data de 1 iunie 2013.

Red Union Fenosa își dezvoltă activitățile acordând o atenție specială protejării mediului ambiant și utilizării eficiente a resurselor naturale și a felicitat locuitorii orașului și administrația orașului pentru spiritul de inițiativă și participare socială în beneficiul comunității.



Este pentru a doua oară când Red Union Fenosa derulează proiecte de parteneriat cu administrația orașului Călărași în domeniul protecției mediului. În 2009, în colaborare cu PNUD-Moldova și primăria locală a fost lansat proiectul „Un arbore pentru tineri”. În cadrul acestuia s-a procedat la restabilirea unui spațiu verde cu suprafața de 36 ari în orașul Călărași și amenajarea unui teren-laborator pentru lecții practice în aer liber cu participarea studenților și elevilor.

### Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-contribuit-la-reamenajarea-parcului-central-din-c-l-ra-i>

<http://www.calarasi-primaria.md/index.php?pag=news&opa=view&id=307&tip=noutate&start=10&l>

<http://www.calarasi-primaria.md/index.php?pag=news&opa=view&id=283&tip=noutate&start=10&l>

## Interes pentru oameni

- Sponsorizarea turneului la mini-fotbal „Open Cupa Presei-2013” organizat de Asociația sportivă a jurnaliștilor din Republica Moldova „Media Sport” cu participarea a 12 echipe. Participarea echipei de fotbal a angajaților întreprinderii la turneu, care s-a plasat pe locul III conform rezultatelor competițiilor, a demonstrat grija întreprinderii față de angajații săi, prin acordarea posibilității de recreere și practicarea sportului.

## Sprijin pentru comunitate

### Parteneriat public-privat

- Campania „Protejează-mi copilăria”, parteneriat cu UNICEF Moldova, Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Asociația „MOTIVAȚIE” din Moldova în domeniul prevenirii violenței față de copii în conformitate cu Strategia Națională de prevenire a violenței față de copil.

## „PROTEJEAZĂ-MI COPILĂRIA”, O CAMPANIE DE PREVENIRE A VIOLENȚEI FAȚĂ DE COPII, LANSATĂ ÎN TOATĂ ȚARA

Red Union Fenosa apreciază și susține activ campania de prevenire a violenței față de copii cu genericul „Protejează-mi copilăria”. În perioada septembrie-noiembrie 2013, grație unui proiect de parteneriat public-privat susținut de compania Red Union Fenosa și Asociația „MOTIVAȚIE” din Moldova, împreună cu facturile de energie electrică au fost distribuite circa 700.000 de pliante informative cu sfaturi practice despre educația fără bătaie. Pentru a anexa informația la facturi au fost angajate opt persoane cu dizabilități, pentru care aceasta a fost prima experiență de angajare.

Campania și-a propus să reducă din cazurile de violență asupra copiilor, prin informarea părinților și familiilor despre metodele pozitive de disciplinare. Prin intermediul campaniei s-a făcut apel către toată societatea să ia atitudine în cazurile de violență și să anunțe poliția, asistentul social, primarul sau alt specialist din comunitate. O componentă importantă a campaniei de prevenire a violenței a constituit-o distribuirea pliantelor informative cu sfaturi practice despre educația fără bătaie la circa 700,000 de familii din Moldova.

Este un exemplu de parteneriat public-privat pentru cauze sociale, care se înscrie în politica de responsabilitate socială corporativă a grupului nostru.



Campania „Protejează-mi copilăria” a fost lansată în octombrie 2013 în cadrul Săptămânii ONU în Moldova de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei în parteneriat cu UNICEF, mediul de afaceri și societatea civilă.

### Detalii despre proiect:

[http://www.unicef.org/moldova/ro/11941\\_24984.html](http://www.unicef.org/moldova/ro/11941_24984.html)

<http://www.gov.md/libview.php?l=ro&id=6902&idc=436>

<http://gasnaturalfenosa.md/news/protejeaz-mi-copil-ria-campanie-de-prevenire-violen-ei-fa-de-copii-lansat-n-toat-ara>



## Suținerea patrimoniului național

- Finalizarea proiectului de digitalizare a poveștilor de la Radio Moldova .

### „POVEȘTI PENTRU COPIII DE AZI ȘI PENTRU CEI DE MÂINE”

La 31 mai 2013, în ajunul Zilei Internaționale a Copilului, a fost făcut bilanțul proiectului „Povești pentru copiii de azi și pentru cei de mâine” realizat de Red Union Fenosa în parteneriat cu Radio Moldova.

Proiectul a demarat pe 19 decembrie 2011, când a fost inițiat un parteneriat public cu compania „Teleradio-Moldova” în vederea digitalizării înregistrărilor audio din fonoteca radiodifuziunii naționale. Red Union Fenosa a participat în cadrul parteneriatului cu o sumă de sponsorizare în valoare de 175 de mii lei. Pe durata proiectului a fost amenajat un studioul specializat, ce și-a asumat activitatea de transferare a arhivei de creație a copiilor și poveștilor pentru micuți în format digital.

Poveștile trecute în format digital cu sprijinul Red Union Fenosa sunt parte a unui adevărat patrimoniu național. Este vorba despre peste 125.000 de ore de înregistrări: 91.477 de benzi magnetice muzicale, dintre care cea mai veche datează din 1949; 17.842 de benzi magnetice vorbite, 3.809 de CD-uri; 90 de mini-discuri; 472 de casete audio.



Participarea Red Union Fenosa la realizarea acestui proiect a fost un gest deosebit în primul rând pentru copii, precum și pentru toți ascultătorii postului public de radio, deoarece în acest fel s-a reușit protejarea și valorificarea patrimoniului radiofonic național. Grație parteneriatului și prin implementarea acestui proiect a fost realizată salvarea de la degradare a fonotecii de aur a radiodifuziunii naționale și a fost deschisă o nouă etapă în valorificarea acesteia. Salvând poveștile, Gas Natural Fenosa a creat cea mai frumoasă poveste despre povești.

#### Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/news/proiectul-de-digitalizare-pove-ti-pentru-copiii-de-azi-i-pentru-cei-de-m-ine-la-un-de-la-implem>

<http://gasnaturalfenosa.md/news/inaugurarea-studioului-digital-de-pove-ti-pentru-copii-la-radio-moldova>

[http://gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/articole\\_din\\_presa/Gas\\_Natural\\_Fenosa\\_a\\_creat\\_cea\\_mai\\_frumoasa\\_poveste\\_despre\\_povesti\\_Saptamina,\\_07\\_iunie\\_2013.pdf](http://gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/articole_din_presa/Gas_Natural_Fenosa_a_creat_cea_mai_frumoasa_poveste_despre_povesti_Saptamina,_07_iunie_2013.pdf)

### Promovarea limbii și culturii spaniole în Republica Moldova

- Parteneriat cu Ambasada Spaniei la București și Consulatul Onorific de la Chișinău (concert de flamenco pentru al șaselea an consecutiv,
- Participarea la zilele Europei,
- Organizarea Zilelor culturii spaniole la Chișinău cu prima ediție a festivalului de film spaniol și un concert de chitară.

### UN PARTENERIAT ÎNTRE CULTURI

Cu ocazia Zilei Naționale a Spaniei, Red Union Fenosa în colaborare cu Ambasada Spaniei în Republica Moldova cu sediul la București și Institutul Cervantes au desfășurat în perioada 8-12 octombrie Zilele Culturii Spaniole la Chișinău.

Evenimentul a cuprins 4 proiecții de film și un concert de chitară. Proiecțiile de film au avut loc la Centrul de Cultură Gaudeamus din Chișinău și au avut intrare liberă, iar publicul hispanofil a beneficiat din plin de această ocazie.

Concertul de chitară a avut loc la Filarmonica Națională „S.Lunchevici” și a fost susținut de artistul spaniol David Martinez Garcia, care a încântat publicul cu piese pentru chitară clasică.

Anterior, la 13 și 15 mai 2013, Red Union Fenosa a oferit publicului meloman spectacolul „Abriendo caminos” susținut de compania Ursula Lopez. Acesta a întrunit un public entuziasmat, care și-a răsfățat privirile și auzul în ritmurile muzicale excepționale ale instrumentiștilor, și mișcărilor fascinante ale dansatorilor.

Red Union Fenosa susține activ promovarea culturii hispanice în Republica Moldova, fiind la al patrulea an de colaborare cu Ambasada Spaniei în Republica Moldova cu sediul la București și Institutul Cervantes.



#### Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-n-moldova-sus-ine-zilele-culturii-spaniole-la-chi-u>

<http://gasnaturalfenosa.md/news/gas-natural-fenosa-oferit-publicului-din-moldova-un-nou-concert-de-flamenco>

### Susținerea și integrarea persoanelor cu dizabilități

- Mărțișoare deosebite confecționate de persoanele cu dizabilități din cadrul asociației „MOTIVAȚIE” din Moldova pentru angajații întreprinderii



### MĂRȚIȘOARE DIN SUFLET

Tradiția de a oferi mărțișoare la 1 martie este păstrată și promovată la Red Union Fenosa. În ultimii ani, această tradiție a adus după sine o altă, la fel de frumoasă și cu o semnificație aparte pentru angajați: mărțișoarele dăruite lor în această zi sunt confecționate de persoane cu dizabilități din cadrul Asociației „MOTIVAȚIE”.

În fiecare primăvară angajații Red Union Fenosa sunt felicitați cu ocazia sosirii primăverii, fiecare dintre ei primind în dar câte un mărțișor și o felicitare cu urări de bine. Aceasta este posibil, grație unei colaborări frumoase cu Asociația „MOTIVAȚIE” din Moldova privind confecționarea mărțișoarelor hand-made, realizate de persoane cu dizabilități locomotorii.

Pentru membrii asociației oportunitatea de a fi angajați cu scopul de a confecționa mărțișoare este o ocazie de a-și aplica în practică abilitățile și inspirația, le oferă șansa să câștige un ban pentru familiile lor, ca și încrederea că munca prestată le aduce plăcere și bucurie oamenilor.

Red Union Fenosa promovează valorile culturale naționale, susține dreptul la angajare al persoanelor cu dizabilități și valorifică oportunitățile ce apar în acest sens, inclusiv prin colaborarea cu Asociația „MOTIVAȚIE”.

### Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/news/m-r-i-oare-din-suflet-confec-tionate-de-persoane-cu-dizabilit-i-din-cadrul-asocia-iei-motiva-ie->



### Susținerea culturii, artelor plastice și muzicii clasice

- Sponsorizarea ediției a III a Bienalei Internaționale de Pictură, Chișinău-2013. Beneficiar: Muzeul Național de Artă al Moldovei.
- Sponsor al proiectului „Muzică clasică pentru toți”, ediția a III-a. Chișinău Youth Orchestra.
- Sponsorizarea concertului extraordinar „George Enescu” cu ocazia împlinirii a 95 de ani de la prima evoluare la Chișinău a orchestrei conduse de maestrul George Enescu și înregistrarea unui CD cu evoluarea orchestrei de cameră a Sălii cu Orgă.
- Sponsorizarea deplasării corului SONOR, colectiv artistic „model”, liceul teoretic „N.V.Gogol”, la Concursul Internațional *Chorus Inside Christmas*, ediția a VIII-a, în Budapesta, Ungaria.
- Contribuție la promovarea tezaurului folcloric prin susținerea festivalului național „Colinde, colinde”. Parteneriat cu Asociația Obștească „Asociația Muzical Corală”.

### Susținerea tinerilor

- Sponsorizarea concursului Național de Business Planuri pentru Tineri, CBP 2013, organizat de Asociația Națională a Tinerilor Manageri din Moldova (ANTiM) și Fundația ARGIDIUS,
- Susținerea Ministerului Educației în organizarea evenimentului de premiere a castigatorilor premiului I în cadrul olimpiadelor Republicane,
- Vizita unui grup de studenți ai facultății Tehnologia și Managementul în Industria Alimentară de la Universitatea Tehnică a Moldovei (UTM) la stația electrică 110x10x6 kV Râșcani din mun. Chișinău, pentru a se familiariza cu funcționarea acesteia în condiții reale,
- Job Shadow Day (Profesioniști și Debutanți) - a IV-a ediție a programului internațional de orientare profesională derulat de Junior Achievement Moldova.

### GALA ÎNVIINGĂTORILOR ÎN CONCURSUL NAȚIONAL DE BUSINESS PLANURI PENTRU TINERI, CBP 2013

Red Union Fenosa este partener local al Concursului Național de Business Planuri pentru Tineri, CBP 2013, oferind susținere organizatorilor la cele două ediții, organizate de Asociația Națională a Tinerilor Manageri din Moldova (ANTiM) și Fundația ARGIDIUS.

La ediția din 2013 s-au înregistrat 1.355 de tineri cu idei de afaceri, dintre care 232 au fost invitați pentru interviu. După această probă au fost selectate 50 de persoane, care au participat la cursuri de instruire. Susținuți de către trainerii și o echipă de mentori - oameni de afaceri și profesioniști din diferite domenii, participanții au ajuns la finală, prezentând planul de afaceri, conform cerințelor concursului. La final, 21 de idei de afaceri au obținut suport financiar în valoare totală de 1.340.000 de lei.

Numărul mare de tineri interesați să aplice an de an la Concursul Național de Business Planuri, CBP, se datorează faptului că aceștia sunt în căutarea de resurse pentru inițierea și dezvoltarea propriei afaceri.

Red Union Fenosa se poziționează ca o întreprindere responsabilă social și este alături de tinerii antreprenori, oameni de afaceri în devenire, îi încurajează să pășească ferm spre viitor, realizându-și ideile și contribuind la dezvoltarea social-economică a țării noastre.

#### Detalii despre proiect:

<http://www.cbp.antim.org/2013/index.php?news=22>

<http://gasnaturalfenosa.md/Rus/news/gala-nving-torilor-n-concursul-na-ional-de-business-planuri-pentru-tineri-cbp-2013>





## „PROFESIONIȘTI ȘI DEBUTANȚI” LA RED UNIÓN FENOSA

A devenit deja o tradiție frumoasă ca Red Union Fenosa să susțină în fiecare an inițiativa organizației Junior Achievement Moldova, care în colaborare cu Ministerul Educației derulează proiectul „Profesioniști și debutanți”. Această oportunitate ne permite să împărtășim experiența întreprinderii noastre cu absolvenții de mâine și să îi ajutăm să se decida mai ușor în privința alegerii unei profesii, eventual, chiar în sectorul energetic.

La 29 noiembrie 2013, nouă elevi, viitori absolvenți ai liceelor din țară, au avut o zi de practică la rețelele electrice gestionate de Red Union Fenosa. „Debutanții” au fost salutați de Country Managerul Jose Luis Gomez Pascual, care a trecut în revistă activitățile de bază ale întreprinderii și le-a vorbit despre structura organizatorică a Gas Natural Fenosa, precum și despre rolul său în economia națională și poziționarea pe piața energetică din regiune.

Ulterior „debutanții” au făcut cunoștință cu profesioniștii de la oficiul telefonic 24 de ore și de la dispeceratul rețelelor electrice. Mai târziu au format două echipe, urmând să-și petreacă restul zilei în compania specialiștilor din direcțiile „Distribuție” și „Gestiunea rețelelor” pentru a cunoaște în detaliu aspecte ce țin de activitatea de zi cu zi a întreprinderii.

Gas Natural Fenosa susține proiectul „Profesioniști și debutanți” din anul 2011. În cadrul acestuia la întreprindere și-au făcut practica timp de o zi 23 de elevi din raioanele țării.

### Detalii despre proiect:

<http://gasnaturalfenosa.md/print/3958>



## Cercetări științifice

- Sponsorizarea evenimentului „Noaptea cercetătorilor 2013” privind promovarea științei în societate,
- Sponsor general pentru ediția a 9-a a Conferinței Internaționale de Sisteme Electromecanice și Electroenergetice (SIELMEN-2013), organizată de Universitatea Tehnică a Moldovei (UTM) și Universitatea Tehnică din Iași, România.

## RED UNION FENOSA SUSȚINE DEZBATERILE ACADEMICE DIN DOMENIUL ENERGETIC

În perioada 15-18 octombrie la Iași și Chișinău s-a desfășurat cea de-a IX-a ediție a Conferinței Internaționale cu Expoziție de Sisteme Electromecanice și Energetice SIELMEN 2013, organizată de Facultatea de Inginerie Electrică, Energetică și Informatică Aplicată din Iași, România, Facultatea de Inginerie Electrică din Craiova, România și Facultatea de Energetică a Universității Tehnice din Republica Moldova.

Red Union Fenosa a susținut în calitate de sponsor principal, alături de alte întreprinderi și companii din domeniul energetic, desfășurarea acestei conferințe, deoarece consideră, că asemenea foruri, cu largă participare din mediile academic, industrial și de cercetare, contribuie la dezvoltarea domeniului prin noile idei și concepte lansate, care se materializează ulterior în practica cercetării, instruirii, aplicării și a producției de energie.

Concepută ca un forum pan-românesc, conferința a evoluat ajungând în 2013 la cea de-a IX-a ediție, atrăgând numeroși cercetători și experți din diverse țări. Scopul ediției a fost de a oferi o oportunitate și a servi drept platformă pentru dezbateri mediului academic, industrial și de cercetare privind noile realizări, strategii și practici inovative din domeniile electromecanic și energetic în contextul evoluției comune a acestora.

Anterior Red Union Fenosa a realizat în cadrul unor parteneriate cu Universitatea Tehnică a Moldovei (UTM) mai multe proiecte comune, orientate spre modernizarea bazei tehnico-didactice a Facultății de Energetică și condițiilor de studiu, de asemenea, a contribuit la completarea bibliotecii UTM cu material didactic de specialitate.

### Detalii despre proiect:

<http://www.sielmen.tuiasi.ro/2013/>



## 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 mediatice 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-activese 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 ziariștilor cu privire la domeniul energetic îl reprezintă seminarul pentru ziariști care a ajuns deja la cea de-a VII-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.

### Aspecte ale activității Gas Natural Fenosa ce au fost subiectul unor publicații în mass-media în anul 2013:

- 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 (atitudine pro-activă):

- 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.



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

Denimirea	2013			
	Nr. total	Positive	Negative	Neutre
Comunicate de presă	<b>61</b>	61		
Articole în ziare	<b>157 (22+135)</b>	168(22+112)	12	11
Reportaje TV	<b>5</b>	5	-	-
Anunțuri privind deconectările planificate	<b>214</b>	214	-	-
Publicații web	<b>5 Unimedia</b>	5		
Campanii TV despre securitatea electrică	<b>1</b>	1	-	-
campanile tv despre eficiența energetică	<b>1</b>	1		
Campanii Radio despre securitatea electrică	<b>2</b>	2	-	-

**Notă:** Statistica referitoare la articole din presă – total 157, compusă din 22 materiale publicate din inițiativa întreprinderii, la categoria pozitive și 135 aparute din inițiativa mass-media, care la rândul lor sunt divizate în 112 pozitive, 12 negative și 11 neutre.



# 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 a principiilor Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică) 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.

## Principalii indicatori de performanță

Angajamentul	Indicatorii cheie de performanță	2013	2012
Integritate	Adresări primite de comisia pentru Codul Etic	0	0
	Nr. de adresări la fiecare 200 de angajați	0	0
	Timpul mediu de soluționare a adresărilor (zile)	N/A	N/A
	Proiecte de audit analizate în baza riscului de fraudă	2	2
	Adresări primite în legătură cu drepturile omului	0	0

## Modelul de gestiune a Codului Etic

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

Este documentul care stabilește principiile după care se ghidează în activitatea sa angajații companiei în aspecte referitoare la corupție și mituire, respectul pentru persoane, dezvoltarea profesională, egalitatea oportunităților, relațiile cu întreprinderile cu care colaborează, sănătate și securitatea muncii și protecția mediului înconjurător, între altele.

Din 2005, anul în care a fost aprobat Codul, acesta a fost revizuit periodic pentru 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, la nivel de Grup, de către Direcția Auditului Intern, obiectivul acestuia fiind supravegherea cunoașterii, aplicării și respectării Codului. 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 Resurse Umane

Sistemele de protejare, constituie mecanismele companiei pentru supravegherea difuzării și implementării Codului etic. Acestea sunt următoarele:

Canalul denunțului, prin intermediul căruia toți angajații și antreprenorii pot să realizeze consultări ori să informeze despre încălcări ale 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 respectă codul.

Cursul online de instruire asupra aspectelor incluse în cod, cu îndeplinire obligatorie pentru toți angajații.

Este de remarcat că, în 2013, comitetul local al Codului de Etică al Republicii Moldova nu a primit notificări sau alte comentarii cu privire la prevederile Codului de etică.



### Comisia de negociere a contractului colectiv de muncă

Comisia de negociere a contractului colectiv de muncă, 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.

### Audit intern

La nivel de grup, auditul intern este un instrument de evaluare independent și obiectiv, iar misiunea acestuia este de a garanta, în toate mediile de activitate ale Gas Natural Fenosa, supravegherea, evaluarea și îmbunătățirea continuă a eficienței Sistemului de Control Intern, inclusiv Sistemul de Control Intern despre Informația Financiară (SCIIF) și Modelul de Prevenire a Riscurilor Penale, precum și de a asigura respectarea normelor externe și interne și a Modelelor de Control stabilite. Obiectivul final este de a asigura randamentul și eficiența operațiunilor și de a evalua principalele riscuri în fiecare din mediile de activitate ale Gas Natural Fenosa, în special riscurile operaționale, de corupție, fraudă și legale.

Funcția de Audit Intern oferă un accent metodic și riguros pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor și pentru evaluarea riscurilor și controalelor operaționale asociate acestora. Toate acestea sunt orientate pentru îndeplinirea obiectivelor strategice ale companiei pentru acordarea de asistență Comisiei pentru Audit și Control și primului nivel de administrare a companiei în îndeplinirea funcțiilor sale în materie de gestiune, control și administrare corporativă. În acest sens, Direcția de Audit Intern raportează la rândul său, Comisiei pentru Audit și Control și primului nivel de administrare al Gas Natural Fenosa.

În desfășurarea activității sale auditul intern realizează verificarea sistematică și controlul intern al proceselor Grupului în toate mediile sale de activitate, la fel evaluarea controalelor și a riscurilor operaționale asociate acestor procese, prin definirea și executarea Planului Anual de Audit Intern, în scopul de a îmbunătăți randamentul și eficiența acestora. În acest fel, oferă sprijin Direcțiilor Generale în atingerea obiectivelor acestora.

Planul Strategic de Audit al Proceselor (pentru un termen de cinci ani) și Planurile Anuale de Audit Intern se elaborează în conformitate, preponderent, 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 ale primului nivel de administrare.

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



Riscurile operaționale asociate proceselor se prioritizează, evaluându-se aplicabilitatea, importanța relativă și gradul de control și, în funcție de rezultatele obținute la evaluare, se elaborează un plan de acțiuni pentru implementarea măsurilor corective ce vor permite diminuarea riscurilor reziduale identificate cu un impact potențial superior nivelului de risc definit ca tolerabil sau acceptat.

În conformitate cu Planul Auditului Intern 2013, din punctul de vedere al riscului de fraude, prin prisma Auditului Complet a procesului de Citire a contoarelor și procesului de Facturare au fost analizate 2 Direcții, Comercială și Distribuție, din cele 13 Direcții ale întreprinderii, subordonate direct country manager-ului.

În perioada anului 2013, a fost elaborată și implementată în cadrul Direcției de Audit Intern o aplicație nouă de gestiune a proiectelor de Audit.

Este de remarcat faptul că, datorită caracterului independent și transversal al funcțiilor Direcției de Audit Intern, aceasta conduce sau participă în alte proiecte relevante din punct de vedere a respectării normelor interne de conduită și la nivel de Grup exercită președinția Comisiei pentru Codul Etic.



# ■ Indicatori de performanță GRI

## NIVEL DE APLICARE

### G3.1 Indicele GRI – Supliment pentru Sectorul de Utilități Electrice

#### DEZVĂLURI STANDART 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	4, 5			
1.2	Descrierea impactului, riscurilor și oportunităților cheie.	Complet	4, 5, 13, 14,			

##### 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	Copertă, coperta interioară, 4-6, 8, 11, 13, 16, 17, 20-21, 25, 29, 39, 42, 45, 48, 54, 56-58, 61-63, 66, 70, 73-80,			
2.2	Mărci, produse și/sau servicii de bază	Complet	4, 5, 10-14, 16-19			
2.3	Structura operațională a organizației, inclusiv divizii principale, companii operaționale, filiale, și asocieri (în participațiune).	Complet	10 - 13, 16 - 18, 20			
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	10-11, 16-17			

##### 2. Profilul organizațional

<b>Descriere conținut</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
2.6	Tipul de proprietate/Natura cadrului de proprietate și forma juridică.	Complet	10-13, 16-18			
2.7	Piețe deservite (inclusiv defalcarea pe zone geografice, sectoare deservite și tipuri de clienți/beneficiari).	Complet	10-13, 16-18, 20			
2.8	Dimensiunile/Scara organizației care raportează.	Complet	10-13, 16-18,			
2.9	Modificări majore survenite pe parcursul perioadei de raportare privind dimensiunea, structura sau proprietatea	Complet	4, 5, 12, 16, 43			
2.10	Distincții primite în perioada de raportare.	Complet	4, 21			
<b>EU1</b>	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 rodusă de o altă companie.
<b>EU2</b>	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 rodusă de o altă companie.
<b>EU3</b>	Numarul de consumatori casnici, industriali, instituționali și comerciali;	Complet	17, 18			
<b>EU4</b>	Lungimea liniilor subterane și supraterane de transmisie și distribuție în funcție de regimul de reglementare;	Complet	17			

## 2. Profilul organizațional

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
<b>EU5</b>	Alocarea cotelor de emisie CO2e sau echivalent, defalcate în funcție de cadrul de tranzacționare a carbonului.	<b>Nu</b>			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 constă numai în livrarea de energie electrică, care este rodusă de o altă companie.

## 3. Parametrii raportului

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
3.1	Perioada de raportare (de exemplu, an fiscal / an calendaristic) pentru informațiile furnizate.	Complet	4, 5, 6			
3.2	Data celui mai recent raport (dacă este cazul).	Complet	4, 5, 6			
3.3	Ciclul de raportare (anual, bienal, etc)	Complet	6			
3.4	Date de contact pentru informații cu privire la raport sau conținutul acestuia.	Complet	Coperta interioară, 118			
3.5	Procesul de definire a cuprinsului raportului.	Complet	6			
3.6	Limitele raportului (de exemplu, țări, divizii, filiale, facilități închiriate, asociații în participațiune, furnizori). Vezi GRI Boundary Protocol pentru indicații suplimentare.	Complet	6, 112-113			
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	6,7, 112-113			

**3. Parametrii raportului**

<b>Descriere conținut</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
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	6, 74, 112-113			
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 aplica, sau de abatere semnificativă de la, Protocoalele Indicatorilor GRI.	Complet	6			
3.10	Explicarea efectului oricărei 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	69, 112-113			
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	6, 112-113			
3.12	Tabelul cu identificarea localizării în raport a dezvaluirilor standard.	Complet	88-111			
3.13	Politica și practica actuală în ceea ce privește asigurarea externă a raportului.	Complet	Coperta interioară			

**4. Guvernanță, angajamente și obligații**

<b>Descriere conținut</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
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	24-25 , 68, 85-86			



#### 4. Guvernanță, angajamente și obligații

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
4.2	Precizați dacă Președintele organului superior de guvernanță este de asemenea membru executiv.	Complet	4, 5			
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	56 -57			
4.4	Mecanisme de care dispun acționarii și angajații de a furniza recomandari sau direcționarea/îndrumarea către organul superior de guvernanță.	Complet	30, 85			
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.
4.6	Procese de evitare a conflictelor de interese pentru organul superior de guvernanță.	Complet	26, 84-87			
4.7	Procesul de determinare a componenței, calificărilor și expertizei membrilor organului superior de guvernanță și a comitetelor sale, inclusiv orice considerații de gen și alți indicatori de diversitate.	Complet	26, 84-87			
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	24, 25, 28, 29, 84-87			
4.9	Proceduri ale organului superior de guvernanță 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	26-28, 84-87			

**4. Guvernanță, angajamente și obligații**

Descriere conținut	Conținut	Nivel de raportare	Pagina	Aspecte ce nu au fost raportate	Indicați cauza omiterii	Descrieți motivul omiterii
4.10	Procese de evaluare a performanței proprii a organului superior de guvernanță, în special cu privire la performanța economică, de mediu și socială.	Complet	26, 84-87			
4.11	Explicați dacă și cum aplică organizația o abordare precaută și principiul precauției.	Complet	26-31			
4.12	Statute, principii sau alte inițiative economice, de mediu și sociale dezvoltate la nivel extern la care organizația aderă sau subscrie.	Complet	20			
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/guvernanță; * participă la proiecte sau comitete; * oferă finanțare substanțială în afara cotizației de rutină în calitate de membru, sau * este considerată membru strategic.	Complet	20			
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	29-31			
		Complet	29-31			
4.16	Abordări privind angajarea părților interesate, inclusiv frecvența angajamentului în funcție de tip și grup de părți interesate.			<p>Selectarea grupurilor de interes se bazează pe evaluarea conducerii organizației, luând în considerare grupurile interne și externe, care ar putea fi afectate de activitățile noastre, precum și cele care ar putea afecta operațiunile noastre. Procesul de implicare a grupurilor de interes este axat pe consultarea grupurilor cheie (de exemplu, acționari, angajați, furnizori, alte subdiviziuni ale grupului, etc), prin acțiuni bidirecționale, iar rezultatele și concluziile acestui proces servesc, în special, la îmbunătățirea și adaptarea proceselor companiei, precum și la selectarea conținuturilor incluse în raportul de responsabilitate corporativă. O altă componentă a procesului de consultare a părților interesate este adaptată pentru a răspunde nevoilor specifice ale părților interesate, pe care compania noastră este interesată să le informeze (de exemplu, clienți, furnizori, mass-media, ONG-uri, etc), și cărora Red Union Fenosa le comunică periodic informații de interes pentru ei (de ex., studiul de satisfacție a clienților, subiecte referitoare conținutul facturii)."</p>		
4.17	Subiecte și probleme cheie ridicate ca urmare a angajamentului părților implicate și răspunsul organizației la acestea, inclusiv prin intermediul raportării	Complet	29-31, 39, 58, 81, 82			

## DEZVĂLURI STANDART PARTEA a II-a: Abordarea managementului (DMAs)

**DMA EC Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului EC**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>Aspecte</b>	Performanța economică	Complet	12, 17, 19, 34, 35, 40-43			
	Prezența pe piață	Complet	16, 17, 20, 41, 45			
	Impacturi economice indirecte	Complet	70-82			
	Disponibilitatea și acuratețea	Complet	34, 40, 42-45			
<b>EU6</b>	Abordarea de management și fiabilitate cu privire la asigurarea energiei electrice pe termen scurt și pe termen lung.	Nu				
	Gestionarea cererii	Nu				
<b>EU7</b>	Programe de gestionare a cererii, inclusiv programe rezidențiale, comerciale, instituționale și industriale.	Nu				
	Eficiența sistemului	Nu				
	Cercetare și dezvoltare	Nu				
<b>EU8</b>	Cercetare și dezvoltare și cheltuielile ce vizează furnizarea fiabilă a energiei electrice și promovarea dezvoltării durabile	Nu				
	Dezafectarea centralelor	Nu				
<b>EU9</b>	Provizioane pentru dezafectarea de structurilor nucleare.	Nu				

**DMA EN Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului EN**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>Aspecte</b>	MaterialeCOMM	Complet	52, 53			
	Energie	Complet	49			
	ApăCOMM	Complet	49			
	BiodiversitateCOMM	Complet	55			
	Emisii, efluenți/ape uzate și deșeuri	Complet	48, 52-54			
	Produse și servicii	Complet	48, 51			

**DMA EN Dezvăluiri cu privire la abordarea  
managemntului EN**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
	Conformitate	Complet	50-54			
	Transport	Complet	52, 53			
	General	Complet	48-55			

**DMA LA Dezvăluiri cu privire la abordarea  
managemntului LA**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>ASpecte</b>	Ocuparea forței de muncă	Fully	56, 62			
<b>EU14</b>	Programe și procese pentru a asigura disponibilitatea unei forțe de muncă calificate	Nu				
<b>EU15</b>	Procentul de angajați eligibili pentru pensionare în următorii 5 și 10 ani, defalcati pe locuri de muncă și regiune	Nu				
<b>EU16</b>	Politici și cerințe privind sănătatea și siguranța angajaților proprii și a angajaților contractorilor și subcontractorilor	Nu				
	Relații de muncă/management	Complet	29-30, 56-57, 60-61			
	Sănătate și securitate ocupațională	Complet	62-66			
	Instruire și educație	Complet	51, 59			
	Diversitate și egalitatea de șanse	Complet	24, 28-29, 60-62			
	Remunerație egală pentru femei și bărbați	Complet	60-62			

**DMA HR Dezvăluiri cu privire la abordarea  
managemntului HR**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>Aspecte</b>	Investiții și practici de achiziție	Complet	45			
	Nediscriminare	Complet	24, 28-29, 46			
	Libertatea de asociere și negocieri colective	Complet	28-29, 60			
	Exploatarea prin muncă a copiilor	Complet	28-29			

**DMA HR**    **Dezvăluiri cu privire la abordarea  
managemntului HR**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
	Prevenirea muncii forțate și obligatorii	Complet	28-29			
	Practici de securitate	Complet	64-69			
	Drepturile populației indigene	Complet	28-29			
	Evaluare	Complet	28-29			
	Remediere	Complet	28-29			

**DMA SO**    **Dezvăluiri cu privire la abordarea  
managemntului SO**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>Aspecte</b>	Comunitățile locale	Complet	70-83			
<b>EU19</b>	Participarea părților interesate la procesul decizional cu privire la planificarea energetică și dezvoltarea infrastructurii	Nu				
<b>EU20</b>	Modul de gestionare a impactului de deplasare.	Complet				
	Corupție	Complet	84, 85			
	Politica publică	Complet	24-29, 70			
	Comportament anticoncurențial	Complet	28, 29, 84-87			
	Conformitate	Complet	84-87			
	Planificarea măsurilor și răspuns în situații de urgență/dezastru (calamitate).	Nu	66-68			
<b>EU21</b>	Măsurile de Planificare de urgența, planul de acțiuni în caz de dezastru/ gestionarea situațiilor de urgența și programe de formare și de recuperare/planuri de restaurare.	Nu				

**DMA PR**    **Dezvăluiri cu privire la abordarea  
managemntului PR**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>Aspects</b>	Sănătatea și siguranța clienților	Complet	5, 39, 47, 68, 71			
	Etichetarea produselor și serviciilor	Complet	34, 39			



**DMA PR Dezvăluiri cu privire la abordarea managementului PR**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
	Comunicări de marketing	Complet	29-31			
	Confidențialitatea privind datele clienților	Complet	35			
	Conformitate	Complet	39			
	Acces	Complet	29-31, 35-34, 39			
<b>EU23</b>	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	29-31, 63, 81-82			
<b>EU24</b>	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				

**DEZVĂLURI STANDART PARTEA a III-a: Indicatori de performanță**

## Economie

**Performanța economică**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EC1</b>	Valoarea economică direct generată și distribuită, incluzând venituri, costuri operationale, compensatii pentru angajati, donatii si alte investitii in comunitate, castigurile retinute si platile catre furnizorii de capital si autoritati;	Complet	12, 27, 28, 40, 41, 45			
<b>EC2</b>	Implicațiile financiare și a altor riscuri și oportunități pentru activitățile organizației din cauza schimbărilor climatice.	Nu				
<b>EC3</b>	Gradul de acoperire a obligațiilor ce determină planul de beneficii ale organizației.	Nu				
<b>EC4</b>	Asistență financiară semnificativă primită de la guvern.	Nu				

**Performanța economică**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EC4</b>	Asistență financiară semnificativă primită de la guvern.	Nu	31, 34, 41, 45			
<b>EC5</b>	Ponderea nivelului salarial standard de incadrare in munca in functie de sex, comparative cu salariul minim local la nivelul punctelor importante de lucru	Nu				
<b>EC6</b>	Politica, practicile și ponderea cheltuielilor cu furnizorii locali;	Complet	31, 34, 41, 45			
<b>EC7</b>	Procedurile privind angajarea la nivel local si ponderea membrilor din management angajați din comunitatea locala pentru locațiile semnificative de operare;	Complet	56	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EC8</b>	Dezvoltarea și impactul investițiilor și serviciilor furnizate în primul rând pentru beneficiul publicului, prin comercial, în natură, sau pro bono angajament de infrastructură.	Nu				
<b>EC9</b>	Înțelegerea și descrierea impactului economic indirect semnificativ, inclusiv gradul de impact.	Nu				
<b>EU10</b>	Capacitatea planificată raportată la cererea de energie electrică proiectată pe termen lung, defalcate în funcție de sursa de energie și regimul de reglementare.	Nu				

**Disponibilitate și fiabilitate**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EU11</b>	Media eficienței centralelor termice de generare defalcată pe sursa de energie și regimul dereglementare	Nu				
<b>EU12</b>	Pierderile din transmisie și distribuție ca procent din totalul de energie;	Nu				

## Mediul înconjurător

**Materiale**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN1 COMM</b>	Materiale utilizate în funcție de greutate sau volum;	Complet	49, 52, EN01			
<b>EN2</b>	Procentul de materiale utilizate care sunt materii prime reciclate.	Nu				

**Energie**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN3</b>	Consumul direct de energie în funcție de sursa de energie primară (surse fixe și mobile)	Complet	18, 19, 53, EN03			
<b>EN4</b>	Consumul indirect de energie în funcție de sursa primară "	Complet	18, 19, 53, EN04			
<b>EN5</b>	Energia economisită datorită îmbunătățirilor de conservare și eficiență.	Nu				
<b>EN6</b>	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				
<b>EN7</b>	Inițiative de a reduce consumul indirect de energie și reducerile realizate.	Nu				

**Apă**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN8 COMM</b>	Volumul total de apă extras în funcție de sursă.	Complet	49, EN08			
<b>EN9</b>	Sursele de apă afectate în mod semnificativ de retragerea apei.	Nu				
<b>EN10</b>	Procentul și volumul total de apă reciclată și reutilizată.	Nu				

**Biodiversitate**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN11</b>	Locația și dimensiunile terenului deținut, închiriat, gestionat sau adiacent, zonele protejate și zonele bogate în biodiversitate în afara zonelor protejate.	Nu				
<b>EN12 COMM</b>	Descrierea efectelor semnificative ale activităților, produselor și serviciilor asupra biodiversității în zonele protejate sau de biodiversitate de valoare mare în afara zonelor protejate.	Nu				
<b>EU13</b>	Biodiversitatea habitatelor compensate comparativ cu biodiversitatea din zonele afectate	Nu				
<b>EN13</b>	Habitate protejate sau restaurate.	Nu				
<b>EN14 COMM</b>	Strategii, acțiuni curente și planuri de viitor cu privire la gestionarea impactului asupra biodiversității.	Nu				
<b>EN15</b>	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				
<b>EN16 COMM</b>	Emisii totale directe și indirecte de gaze cu efect de seră;	Complet	48, 54, EN16			
<b>EN17</b>	Alte emisii relevante indirecte de gaze cu efect de seră în greutate.	Nu				
<b>EN18 COMM</b>	Inițiative de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră și reducerile realizate.	Nu				

**Biodiversitate**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN19</b>	Emisiile de substanțe care diminuează stratul de ozon, în greutate.	Nu				
<b>EN20 COMM</b>	Emisiile de NOx, SOx, precum și alte emisii în aer semnificative, pe tip și greutate.	Nu				
<b>EN21 COMM</b>	Volumul total de apă uzată deversată în funcție de calitate și destinație;	Complet	48, 53, EN21			
<b>EN22 COMM</b>	Greutatea totală a deșeurilor gestionate, în funcție de tipul și metoda de tratare.	Complet	48, 53, EN22			
<b>EN23</b>	Numărul total și volumul de scurgeri scurgeri.	Nu				
<b>EN24</b>	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 deșeurii transportate pe plan internațional.	Nu				
<b>EN25</b>	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN26</b>	Inițiative pentru atenuarea impactul asupra mediului al produselor și serviciilor, precum și gradul de atenuare a impactului.	Nu				
<b>EN27</b>	Procentul de produse vândute și materiale de ambalare recuperate, pe categorie.	Nu				



**Conformitate**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN28</b>	Valoarea amenzilor semnificative și numărul total de sancțiuni nemonetare pentru neconformare cu legislația și reglementările de mediu;	Complet	51, EN28			

**Transport**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN29</b>	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 muncă decentă

**Global**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EN30</b>	Cheltuieli și investiții totale pentru protecția mediului în funcție de tip;	Complet	49, 112-113 EN30			

**Ocuparea forței de muncă**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>LA1 COMM</b>	Total forță de muncă în funcție de tipul de muncă, contract de muncă și regiune, prezentate în funcție de gen;	Complet	42, 43, 112-113 LA01			
<b>LA2 COMM</b>	Numărul total și procentul de angajări noi și fluctuații de personal în funcție de grup de vârstă, gen și regiune.	Complet	57-59, LA02			

**Ocuparea forței de muncă**

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

**Relațiile de muncă**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>LA4 COMM</b>	Procentul de angajați cuprinși de contracte colective de muncă.	Nu				
<b>LA5</b>	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>LA6</b>	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				

**Sănătate și securitate ocupațională**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>LA7 COMM</b>	Rata accidentărilor, bolilor profesionale, zilelor pierdute și absenteism și numărul de fatalități la locul de muncă, în funcție de regiune și sex.	Complet	64, 112-113, LA07			
<b>LA8</b>	Programe de educație, formare, consiliere, prevenire și control al riscului pentru a ajuta angajații, familiile lor, sau membrii comunității privind bolile grave.	Nu				
<b>LA9</b>	Teme de sănătate și securitate incluse în acorduri oficiale cu sindicatele.	Nu				

**Instruire și educație**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>LA10</b>	Numarul mediu de ore de instruire profesionala pe an, pe angajat, in functie de gen și categorie de angajat;	Complet	51, 59, LA10, 112-113,			
<b>LA11</b>	Programe de management și de învățare pe tot parcursul vieții, care sprijină angajarea continuă a angajaților și a ii ajuta în gestionarea carierei la încheierea acesteia.	Nu				
<b>LA12</b>	Procentul de angajati ce primesc evaluari periodice a performantei si dezvoltarii carierei, in functie de sex	Nu				

**Diversitatea și egalitatea de șanse**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>LA13</b>	Componenta 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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>LA14</b>	Raportul salariului bărbați/femei în funcție de categoria de angajați;	Complet	LA14			
<b>Indicator</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>

Social: Human Rights

**Investiții și practici de achiziție**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR1</b>	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 reeferitor la drepturile omului.	Nu				
<b>HR2</b>	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	112-113 HR02			2014
<b>HR3</b>	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR4</b>	Numarul de plangeri in domeniul drepturilor omului adresate si rezolvate prin mecanisme oficiale.	Nu				

**Libertatea de asociere și negociere colectivă**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR5 COMM</b>	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR6</b>	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR7</b>	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR8</b>	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 persoanelor indigene**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR9</b>	Numărul total de incidente și încălcări ale drepturilor populațiilor indigene și măsurile luate.	Nu				

**Evaluare**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR10</b>	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>HR11</b>	Numărul de plângeri privind încălcarea drepturilor omului depuse, abordate și soluționate prin mecanisme oficiale de soluționare a plângerilor."	Nu	112-113 HR02			

Social: Society

**Comunități locale**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>SO1 COMM (EUSS)</b>	Natura, domeniul de aplicare, precum și eficacitatea oricărui program și practici care să evalueze și să gestioneze impactul operațiunilor asupra comunităților, inclusiv de intrare, de operare și de ieșire	Nu				
<b>SO1 (G3.1)</b>	Procentul operațiunilor cu angajament implementat în comunitățile locale, evaluarea impactului și programe de dezvoltare.	Nu				

**Comunități locale**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EU22</b>	Numărul de persoane fizic sau economic strămutate și compensate, defalcate în funcție de tipul de proiect.	Nu				
<b>SO9</b>	Operațiuni cu impact negativ semnificativ, potențial sau real, asupra comunităților locale.	Nu				
<b>SO10</b>	Măsurile de prevenire și diminuare implementate în operațiuni cu potențial semnificativ sau efect negativ semnificativ asupra comunităților locale.	Nu				

**Corupție**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>SO2</b>	Procentul și numărul total de puncte de lucru, care au fost analizate din punct de vedere al riscului de corupție;	Complet	"86, SO02, 112-113 În conformitate cu Planul Auditului Intern 2013, din punctul de vedere a riscului de fraude, prin prisma Auditului Complet a procesului de Citire a contoarelor și procesului de Facturare au fost analizate 2 Direcții – Comercială și Distribuție din cele 13 Direcții ale întreprinderii, subordonate direct Country Manager-ului, ceea ce reprezintă 15% din Direcții."			
<b>SO3</b>	Procentul de angajați instruiți în politici și proceduri anti-corupție ale organizației.	Nu				
<b>SO4</b>	Acțiunile întreprinse ca răspuns la incidente de corupție.	Nu				

**Politici publice**

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

**Comportamentul anti-corupțional**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>SO7</b>	Numărul total de acțiuni legale pentru comportament anti-concurențial și practicile de monopol și rezultatele acestora.	Nu				

**Conformitate**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>SO8</b>	Valoarea monetară a amenzilor semnificative și numărul total de sancțiuni non-monetare pentru nerespectarea legilor și regulamentelor.	Nu				

## Social: Responsabilitatea pentru calitatea produselor

**Sănătatea și siguranța clienților**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>PR1 COMM</b>	Etapile 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				

<b>PR2</b>	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	
<b>EU25</b>	Numarul de accidente si decese din cadrul publicului în care au fost implicate bunurile companiei, incluzând acțiuni în justiție, compensații și cazuri legale rezultate din imbolnaviri;	Complet	68, EU25

### Etichetarea produselor și serviciilor

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>PR3</b>	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				
<b>PR4</b>	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				
<b>PR5</b>	Practicile referitoare la satisfacția clienților, inclusiv rezultatele analizelor privind satisfacția clienților.	Complet	36, 39, PR05			

### Comunicare și marketing

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>PR6</b>	Programe pentru aderarea la legi, standarde și coduri voluntare legate de comunicare de marketing, inclusiv publicitate, promovare și sponsorizare.	Nu				
<b>PR7</b>	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**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>PR8</b>	Numărul total de reclamații întemeiate privind violarea vieții private și a pierderilor de date ale clienților.	Nu				

**Conformitate**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>PR9</b>	Valoarea monetară de amenzi importante pentru nerespectarea legilor și reglementărilor cu privire la furnizarea și utilizarea de produse și servicii.	Nu				

**Acces**

<b>G3.1 EUSS DMAs</b>	<b>Conținut</b>	<b>Nivel de raportare</b>	<b>Pagina</b>	<b>Aspecte ce nu au fost raportate</b>	<b>Indicați cauza omiterii</b>	<b>Descrieți motivul omiterii</b>
<b>EU26</b>	Procentul populației nedeservite din aria de operare a organizației unde aceasta dispune de licență de distribuție sau de prestare a serviciilor.	Nu				
<b>EU27</b>	Numărul de deconectări a clienților rezidențiali din cauza neachitării, detaliat în funcție de durata deconectării și de regimul de reglementare.	Complet	37, 38, EU27			
<b>EU28</b>	Frecvența intreruperilor de furnizare a energiei;	Complet	43, EU28			
<b>EU29</b>	Durata medie a intreruperilor furnizării energiei;	Complet	37, 38, EU29			
<b>EU30</b>	Disponibilitatea medie a centralelor, defalcată pe sursa de energie și de regimul de reglementare.	Nu				



## Precizări cu privire la datele pentru indicatorii raportați pentru anul 2013 față de 2012

		2013	2012
<b>EC01</b>	Valori economice directe, generate și distribuite, incluzând venituri, costuri operaționale, compensații pentru angajați, donații și alte investiții în comunitate,	<p>Încasări/plăți legate de activitățile de finanțare: Evoluția datelor raportate în 2013 față de anul 2012 se explică prin faptul că în anul 2013 întreprinderea a primit ultima tranșă a creditelor de la BERD și IFC.</p> <p>A fost modificată denumirea subindicatorului „Investiții” în „Investiții transferate în exploatare” deoarece datele raportate în 2013 și în 2012 se referă la investițiile transferate în exploatare.</p>	Denumirea indicatorului folosită în 2012 a fost cea de „Investiții”, dar datele raportate se refereau la investițiile transferate în exploatare.
<b>HR02</b>	Procentajul principalilor distribuitori și contractori care au reprezentat obiectul analizei în materie de drepturile omului, și măsurile adoptate (%)	În procesul de aprovizionări cu materiale și servicii sunt semnate contracte model aprobate la nivel de întreprindere, care includ o anexă cu privire la respectarea de către furnizor a drepturilor omului și a Codului etic. Procentul este estimat din numărul de contracte semnate cu anexa respectivă.	În procesul de aprovizionări cu materiale și servicii sunt semnate contracte model aprobate la nivel de întreprindere, care includ o anexă cu privire la respectarea de către furnizor a drepturilor omului și a Codului etic. Procentul este estimat din numărul de contracte semnate cu anexa respectivă.
<b>SO02</b>	Procentul și numărul total de unități de business, care au fost analizate pentru riscuri referitoare la corupție;	S-a corectat din „procentul din numărul total” în „procentul și numărul total”, conform ghidului GRI și manualului corporativ de indicatori.	S-a folosit noua variantă „Procentul și numărul total de unități de business care au fost analizate pentru riscuri referitoare la corupție;” pentru prezentarea datelor aferente anului 2012.
<b>EN03</b>	Consumul direct de energie pe surse primare (surse fixe și mobile). Consumul de gaz natural (m3)	S-a constatat că în ediția precedentă a raportului de RSC s-a omis includerea consumului de gaz în transport, nefiind luat în calcul consumul din surse mobile. De aceea, sunt ajustate datele pentru 2012.	În cadrul Raportului pentru anul 2012 a fost raportat eronat consumul de gaz natural (141.935 mc), nefiind luat în calcul consumul din surse mobile.
<b>EN08</b>	Consumul de apă pe surse	În raportul de RSC pentru 2013 s-a corectat greșeala, cantitatea indicată pentru anul 2012 fiind de 13.523, 00 m3.	Din cauza unei erori de editare, consumul de apă în edificiile din Raportul RSC 2012 a fost raportat 13.52 m3.
<b>EN03, EN04, EN08, EN16, EN 21, EN 22</b>		Datele raportate pentru indicatorii respectivi se bazează pe consumurile ce au fost achitate de Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. Lansarea procesului de externalizare a serviciilor de întreținere a rețelelor de tensiune medie și joasă a presupus trecerea unor edificii ale acesteia în gestionarea antreprenorilor, iar acești indicatori au fost calculați pe baza datelor de consum incluse pe facturile ce au fost achitate de Î.C.S Red Union Fenosa S.A.. Consumurile achitate de subcontractori nu au fost luate în considerare.	
<b>EN30</b>	Cheltuielile și investițiile de mediu, pe tipuri;	Pentru anul 2013 se înregistrează o reducere a sumelor alocate pentru investiții, fapt datorat în mare măsură investițiilor realizate în anii precedenți și prin care au fost soluționate aspectele de mediu ce necesitau acțiuni pe un termen scurt.	

	<b>2013</b>	<b>2012</b>	
<b>LA01</b>	<p>Forța de munca totală pe tip de angajament și contract. Tipurile de contracte (%), conform genului</p>	<p>Pentru anul 2013, s-a luat decizia modificării modului de prezentare a informațiilor pentru sub-indicatorul „Tipurile de contracte (%), conform genului”, astfel: defalcarea a fost realizată pe gen (din totalul contractelor încheiate cu bărbați, 99.62% sunt contracte pe perioada nedeterminată și 0.38% contracte de muncă temporară). Astfel, datele pentru 2012 calculate conform aceleiași metodologii sunt: bărbați cu contracte de muncă pentru perioada nedeterminată - 99.64%, bărbați cu contracte de muncă temporară - 0.36%; femei cu contracte de muncă pentru perioada nedeterminată - 96.93%, femei cu contracte de muncă temporară - 3.07%.</p>	<p>Sub-indicatorul „Tipurile de contracte (%), conform genului” a fost raportat pentru anul 2012 fiind luată în considerare defalcarea pe fiecare tip de contract (din procentul calculat de 98.85% contracte de muncă pentru perioada nedeterminată, 71.52% sunt încheiate cu bărbați, iar 28.48% cu femei).</p>
<b>LA07</b>	<p>Indicatori de absență de la locul de muncă, boli profesionale, zile pierdute și numărul de decese la locul de muncă, conform regiunii și genului.</p> <p>Indicator de absență: total (%)</p>	<p>A fost modificată formula de calcul după cum urmează:</p> <p>În 2012 s-a calculat conform formulei incluse în Manualul corporativ de indicatori și anume:</p> $IA = \frac{\text{Nr. de zile de lucru pierdute}}{\text{Nr. total de zile lucrate}} \times 200.000$ <p>În 2013 s-a constatat că formula respectivă a fost folosită eronat, deoarece atât la nivel corporativ, cât și conform criteriilor GRI este necesar ca acest indice să se calculeze conform următoarei formule:</p> $IA = \frac{\text{Nr. de zile de lucru pierdute}}{\text{Nr. de ore teoretic lucrate}} \times 100$ <p>În numărul de ore teoretic lucrate nu se includ orele extra și zilele de odihnă. Respectiv, au fost recalculate valorile aferente anului 2012 conform acestei formule (valorile anterioare erau de 152,24; 123,99 și 28,25).</p>	<p>S-a calculat după formula:</p> $IA = \frac{\text{Nr. de zile de lucru pierdute}}{\text{Nr. total de zile lucrate}} \times 200.000$
<b>LA10</b>	<p>Numărul mediu de ore de formare profesională pe an, pe angajat, în funcție de categoria angajatului;</p>	<p>În 2013, pentru a reflecta mai bine procentul angajaților instruiți din fiecare categorie profesională/gen datele au fost prezentate ca raport al numărului de persoane instruite din fiecare categorie per numărul mediu de angajați din categoria respectivă.</p> <p>În anul 2013, din considerente de eficientizare a datelor incluse în raport, domeniile de Leadership și Dezvoltarea abilităților au fost și ele comasate în Dezvoltarea abilităților+Leadership.</p>	<p>Pentru anul 2012 datele au fost prezentate în funcție de numărul persoanelor instruite din fiecare categorie raportat la numărul total de persoane instruite.</p> <p>În anul 2012 au fost prezentate separat datele pentru domeniile de Leadership și Dezvoltarea abilităților. Totodată, pentru domeniile Distribuție și Întreținere s-a optat pentru comasarea numărului de ore în Rețelele electrice.</p>

## ■ 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." (2014) 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](http://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, 23 June 2014



**Ásthildur Hjaltadóttir**  
Director Services  
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](http://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 10 June 2014. 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 Î.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 SDG S.A., (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 2013:

- 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 SDG S.A., 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 Strășeni, Hâncești și Ceadr-Lunga, locații selectate pe baza unei analize de risc, luând în considerare criterii 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 2013 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/sau cu Manualul de raportare în domeniul responsabilității corporative al grupului Gas Natural Fenosa SDG S.A., 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 SDG S.A., 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

20 Mai 2014

București



## ■ Sondaj cu privire la raportul de RSC-2013 al I.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A.

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-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**

**I.C.S. „RED UNION FENOSA” S.A.**

str.Andrei Doga nr.4,  
MD-2024 or.Chișinău  
Republica Moldova.

### 2. prin fax:

**+373 22 43 16 75**

### 3. sau la adresa de e-mail:

**comunicare@ufmoldova.com**

#### Codul etic.

[http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/codigo\\_etico\\_rumano.pdf](http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/codigo_etico_rumano.pdf)

#### Politica drepturilor omului

[http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/783\\_389\\_Pol%C3%ADtica\\_DDHH\\_Rumano,14.pdf](http://www.gasnaturalfenosa.md/sites/default/files/783_389_Pol%C3%ADtica_DDHH_Rumano,14.pdf)



## 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
Scrisoare a președintelui					
Scrisoarea country managerului					
Despre acest raport					
Gas Natural Fenosa					
Orientare către client					
Angajament pentru rezultate					
Mediul înconjurător					
Interes pentru persoane					
Securitate și sănătate					
Angajament față de societate					
Integritate					
Matricea de indicatori GRI					
Declarația IRC					
Raport de verificare KPMG România					

### Comentarii și sugestii:

---



---



---

Nume, prenume:

Organizație/instituție

Date de contact:

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

Acționar  Consumator  Furnizor  Angajat  Definiți altele

**Opinia Dvs. este foarte importantă pentru Gas Natural Moldova în Moldova.  
Vă mulțumim pentru participare.**



[www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)