

RAPORT DE SUSTENABILITATE

2019



**DISTRIBUȚIE
OLTENIA**



4	Cuvânt înainte - Mesaj CEO
8	Obiective pentru o dezvoltare durabilă
20	Despre Distribuție Energie Oltenia
38	Al treilea raport de sustenabilitate
52	Clienții noștri
62	Angajații noștri
74	Energia vine de la oameni
82	Grija față de mediu
88	Anexa 1. Indexul aspectelor și indicatorilor GRI
100	Anexa 2. Glosar termeni și definiții



Cuvânt înainte



**Declarația transmisă
de Ondřej Šafář,
CEO CEZ România**

Dragi cititori,

Sunt încântat să vă invit să descoperiți cel de-al treilea Raport de Sustenabilitate al companiei Distribuție Energie Oltenia și să îl priviți ca obiect de lectură și analiză. Este o nouă oportunitate de dialog, o ocazie excelentă de a afla cine suntem, care sunt prioritățile și obiectivele noastre de dezvoltare durabilă și care au fost rezultatele de sustenabilitate din 2019.

Am reușit să păstrăm nivelul înalt de calitate a serviciilor și a competențelor profesionale, am acționat mult mai aplicat în direcția digitalizării și formării următoarelor generații de profesioniști. Și în 2019, am rămas un puternic promotor al noilor tehnologii, iar efortul susținut al operatorului de energie electrică de a se transforma într-o companie SMART și de a-și optimiza activitatea în beneficiul consumatorilor de energie a fost recunoscut la nivel național.

Asigurarea excelenței operaționale ("Smart Transformation"), reducerea pierderilor de energie (CPT), îmbunătățirea parametrilor de calitate (SAIDI, SAIFI), creșterea capacității angajaților de a opera în rețeaua electrică, cu profesionalism și în condiții de siguranță, creșterea competențelor angajaților, inițierea unor programe de instruire care să răspundă filosofiei de consolidare a managementului local, protejarea biodiversității, dar și îmbunătățirea performanței de mediu sunt reperele noastre pentru a asigura un impact pozitiv în plan economic, social și de mediu. În cadrul Galei Romanian Energy Awards - ediția a-VIII-a, am primit premiul pentru „Cel mai bun program de transformare digitală al anului” pentru implementarea eficientă a unui program dedicat managementului forței de muncă.

Am investit 445.949 LEI în programe de responsabilitate socială și voluntariat corporativ, proiecte menite să aducă schimbări și să susțină direcțiile noastre strategice: sănătate & wellbeing, educație, mediu și dezvoltare locală. Aflat în cel de-al treilea an de implementare, programul „Ucenic Electrician”, inițiat și finanțat de către operatorul Distribuție Oltenia în județele Argeș, Dolj, Gorj și Teleorman s-a extins în anul școlar 2019-2020 cu noi clase care vor pregăti generația de electricieni a viitorului, inclusiv în județul Mehedinți. Pentru prima generație de Ucenici absolvenți, împreună cu partenerii noștri am asigurat în premieră un program de internship plătit, cu o durată de 6 luni.

Anul 2019 a fost marcat de schimbări, oportunități și provocări. În luna septembrie, CEZ a.s. a lansat o testare de piață cu privire la procesul de transfer al activelor din România ca parte a strategiei companiei-mamă. Evoluția procesului va fi atent urmărită de către specialiștii noștri și comunicată în mod transparent. Dacă ne uităm în urmă la activitatea operațională, Distribuție Oltenia a înregistrat rezultate foarte bune în cazul principalilor indicatori operaționali și strategici, a realizat în proporție de 100% planul de investiții, a continuat modernizarea stațiilor de transformare, a finalizat lucrările pentru poligonul de instruire multifuncțional. O provocare majoră în următorii ani va fi atingerea potențialului de automatizare și digitalizare. Rămânem interesați, la fel ca în anii precedenți, de pregătirea noilor generații de specialiști și de implementarea unor soluții digitale care să îmbunătățească în permanență calitatea serviciilor.

102-14

102-14

Vom continua să urmărim obiectivele pentru o dezvoltare durabilă, să dezvoltăm inițiative care să le susțină și să promovăm gândirea sustenabilă. În viitorul apropiat, ne dorim ca aceste demersuri să se concretizeze într-o strategie care să reunească țintele noastre pe termen lung în domeniul social, economic și de mediu.

Doresc să le mulțumesc tuturor celor care au răspuns la chestionarul online sau care ne-au oferit oportunitatea de a ne întâlni față în față. Pe rând, angajați, parteneri de business, reprezentanți ai autorităților locale, centrale și de reglementare, jurnaliști, furnizori, reprezentanți ai comunităților locale și ai societății civile. Am reușit să aflăm care sunt nevoile și așteptările, cum să acționăm și, nu în ultimul rând, să realizăm conținutul acestui document astfel încât să corespundă cerințelor Standardelor GRI.

Vă invit să citiți Raportul de Sustenabilitate al companiei Distribuție Energie Oltenia și să aflați care sunt sursele noastre de **#energiepentrubine**, care ne schimbă viitorul într-unul mai bun.

Cu deosebită considerație,

Ondřej Šafář

CEO

CEZ România





Obiective pentru o dezvoltare durabilă

În 2019, Distribuție Oltenia a continuat să îmbunătățească inițiativele tradiționale și să dezvolte unele noi pentru a sublinia importanța strategică a sustenabilității și a asigura echilibrul dintre aspectele sociale, economice și de mediu. În continuare, vor fi prezentate principalele rezultate obținute, dar și așteptările pe care le avem în perioada următoare pentru a îndeplini obiectivele de dezvoltare durabilă:

1. DISTRIBUIREA ENERGIEI ELECTRICE

ASIGURAREA EXCELENȚEI OPERAȚIONALE (Smart Transformation): 2016 - 2020

Măsuri pentru atingerea obiectivului:

- Dezvoltarea unui sistem de măsurare inteligent (Smart Metering) care să conducă la o transparență crescută față de client și față de autoritatea de reglementare;
- Reducerea pierderilor de energie prin instalarea contoarelor inteligente și a sistemului de management al datelor MDM;
- Creșterea gradului de automatizare a rețelelor de Medie Tensiune (și, implicit, îmbunătățirea parametrilor de calitate a energiei distribuite) prin instalarea echipamentelor controlate de la distanță;
- Îmbunătățirea managementului forței de muncă și reducerea costurilor operaționale;
- Stabilirea unui sistem unificat de baze de date pentru a furniza un mix de informații de înaltă calitate pentru îmbunătățirea serviciilor.

Rezultate obținute în 2019:

- Au fost achiziționate sistemele informatice suport de colectare și procesare date din contoare inteligente, cu finanțare din fonduri atrase, și se află în etapa de implementare având planificată finalizarea și trecerea în operațional în prima jumătate a anului 2021;
- Strategia de roll-out a fost actualizată și aprobată de către ANRE. Astfel, estimăm că noile contoare inteligente vor fi montate în anul 2020: ~42 de mii de locuri de consum;
- Automatizare rețelelor de Medie Tensiune a continuat cu instalarea unei noi serii de 129 de echipamente controlate de la distanță. Alte 2 stații de înaltă tensiune au fost modernizate și integrate în sistemul automatizat SCADA;
- Sistemul Mobile Workforce Management a fost extins și la prestatorii serviciilor de mentenanță Distribuție Oltenia. Datele colectate în buletinele de măsurători completate cu ocazia lucrărilor au fost extrase și procesate. Acestea vor sta la baza implementării viitoare a FMEA (Failure Mode and Effect Analysis);
- Am continuat colectarea și completarea bazelor de date cu extinderea conceptului de guvernanta a datelor și cu colectarea datelor tehnice pentru rețeaua de Joasă Tensiune din județele Olt, Gorj, Dolj și Argeș;
- Strategia de digitalizare a companiei pentru perioada 2020 - 2024 a fost pregătită și aprobată. Două noi inițiative importante au fost introduse în programul Smart Transformation: implementarea sistemului ADMS (Advance Distribution Management System) și a sistemului AMS (Advance Asset Management System). Pentru finanțarea implementării, au fost depuse două noi cereri de finanțare din fonduri europene. Sistemul ADMS este răspunsul Distribuție Energie Oltenia la schimbările așteptate în domeniul energetic odată cu creșterea numărului de prosumeri, a surselor de energie produsă din surse regenerabile, a numărului de mașini electrice și a tendinței de descentralizare a rețelei de distribuție. Implementarea sistemului AMS țintește spre creșterea eficienței și a transparenței investițiilor, precum și spre trecerea la o mentenanță majoritar preventivă.

Rezultate așteptate post 2019:

- Actualizarea și monitorizarea strategiei de digitalizare planificată în 2019 pentru a răspunde cererilor pieței și a rămâne în pas cu tehnologia și cu nevoile clienților;
- Extinderea implementării sistemului de contorizare inteligentă pentru aproximativ 42.000 de clienți din zona operațională și reducerea pierderilor de energie;
- Finalizarea implementării sistemelor informatice de colectare și procesare a datelor din contoarele inteligente pentru furnizarea datelor necesare în vederea eficientizării consumului de energie electrică;
- Continuarea modernizării rețelelor de medie și joasă tensiune și integrarea în sistemul SCADA a ultimelor stații de înaltă tensiune și a punctelor de conectare critice rămase în aria de distribuție a companiei;
- Continuarea și finalizarea colectării și completării bazelor de date tehnice pentru rețelele de joasă tensiune și medie tensiune;
- Obținerea finanțării din fonduri atrase și achiziția sistemelor ADMS și AMS.

REDUCEREA PIERDERILOR DE ENERGIE (CPT): 2016 - 2020

Măsurile pentru atingerea obiectivului:

- Reducerea progresivă a Consumului Propriu Tehnologic (CPT), tehnic și non-tehnic;
- Modernizarea/retehnologizarea rețelei de distribuție, în special a celei de Joasă Tensiune;
- Securizarea branșamentelor și scoaterea acestora la limita de proprietate.

Rezultate obținute în 2019:

Pierderile totale din rețea au continuat să scadă la 810,22 GWh (8,17%), din care:

- 717,41 GWh, reprezentând 88,55% din total - CPT tehnic;
- 92,80 GWh, reprezentând 11,45% din total - CPT comercial.

Acțiunile și lucrările desfășurate pentru reducerea CPT-ului în joasă tensiune au avut rezultate, iar CPT-ul la acest nivel de tensiune a fost de 14,07%, sub ținta ANRE (14,11%).

Rezultate așteptate post 2019:

Așteptările pentru anii următori sunt să confirmăm tendința descrescătoare a pierderilor, iar încadrarea în țintele ANRE pe fiecare nivel de tensiune să devină o regulă. În cursul anului 2020, ne propunem să realizăm investiții pentru reducerea CPT în valoare de 56 milioane LEI, din care:

- 10,02 milioane LEI, sumă alocată pentru lucrări de reducere a CPT-ului tehnic și non-tehnic (comercial), modernizarea rețelelor JT și montarea contoarelor la limita de proprietate;
- 20,15 milioane LEI pentru lucrări de reducere a CPT-ului tehnic prin înlocuirea transformatoarelor MT/JT;
- 25,83 milioane LEI alocate pentru lucrări de reducere a CPT-ului non-tehnic prin montarea contoarelor la limita de proprietate în FDCP și BMP.

ÎMBUNĂȚĂRIREA PARAMETRILOR DE CALITATE (SAIDI, SAIFI): 2016 - 2020

Măsurile pentru atingerea obiectivului:

- Reducerea duratei și frecvenței întreruperilor energiei electrice prin creșterea vitezei de răspuns și de soluționare a incidentelor;
- Alinierea la indicatorii impuși de ANRE;
- Investiții în lucrări de modernizare cu impact asupra indicatorilor de calitate.

Rezultate obținute în 2019:

Durata (SAIDI) și frecvența (SAIFI) întreruperilor energiei electrice în 2019 s-au încadrat în țintele stabilite. Indicatorii au înregistrat următoarele valori (fără condiții meteo deosebite și terți):

- Total SAIFI: 3,1 nr. întreruperi/utilizator, din care:
 - SAIFI întreruperi planificate: 0,84 nr. întreruperi/utilizator;
 - SAIFI întreruperi neplanificate: 2,26 nr. întreruperi/utilizator.
- Total SAIDI: 396 minute/utilizator, din care:
 - SAIDI întreruperi planificate: 191,64 minute/utilizator;
 - SAIDI întreruperi neplanificate: 204,53 minute/utilizator.
- Compania a continuat proiectul de Conformare cu Standardul de Performanță (etapa II), care a presupus alinierea la prevederile impuse prin Ordinul ANRE Nr. 11/2016 și noile modificări din 07.07.2017, pentru anul 2019;
- A fost propus proiectul ADMS (Advanced Distribution Management System), un proiect strategic din fonduri europene pentru perioada 2019 - 2023.

Rezultate așteptate post 2019:

Reducerea continuă și progresivă a duratei și frecvenței întreruperilor:

Asigurarea unui total SAIFI aferent anului 2020 de 2,9 nr. întreruperi/utilizator, din care:

- SAIFI întreruperi planificate: 0,80 nr. întreruperi/ utilizator;
- SAIFI întreruperi neplanificate: 2,10 nr. întreruperi/utilizator.

Asigurarea unui total SAIDI aferent anului 2020 de 375 minute/utilizator, din care:

- SAIDI întreruperi planificate: 185 minute/utilizator;
- SAIDI întreruperi neplanificate: 190 minute/utilizator.

Vor continua investițiile în lucrări de modernizare cu impact asupra indicatorilor de calitate (Ex. modernizarea LEA MT, extinderea sistemului SCADA prin instalarea de echipamente controlate de la distanță). De asemenea, compania va continua urmărirea Standardului de performanță privind durata și frecvența întreruperilor, cât și a măsurilor și acțiunilor privind evitarea plăților de compensații.

Va exista o continuare a proiectului de anvergură privind sistemul ADMS, fiind un sistem de viitor care va permite creșterea performanței companiei, eficientizarea activităților departamentelor implicate și reducerea indicatorilor de continuitate și CPT.

CREȘTEREA CAPACITĂȚII ANGAJAȚILOR DE A OPERA ÎN REȚEAUA ELECTRICĂ, CU PROFESIONALISM ȘI ÎN CONDIȚII DE SIGURANȚĂ: 2016 - 2019

Măsurile pentru atingerea obiectivului:

- Diminuarea numărului de incidente și accidente la locul de muncă;
- Monitorizarea stării de sănătate a angajaților, identificarea și eliminarea zonelor cu risc ridicat și specific, identificarea corectă a sarcinii de muncă, urmărirea modului de completare corectă a formalităților de lucru;
- Asigurarea instrucțiunilor și echipamentelor de protecție care permit lucrul sub tensiune pentru rețeaua de Joasă Tensiune în vederea îmbunătățirii SAIDI/SAIFI și a creșterii nivelului de confort al consumatorilor;
- Obținerea atestărilor corespunzătoare pentru instrucțiunile de LST și efectuarea de lucrări la rețelele de Joasă Tensiune;
- Achiziționarea dispozitivelor și echipamentelor certificate pentru efectuarea în siguranță a lucrului sub tensiune;
- Conformarea cu cerințele legale și cu alte reglementări de SSM la care organizația subscrie;
- Creșterea eficienței programelor deja existente în domeniul Sănătății și Securității în Muncă;
- Definirea și implementarea unui program de instruire specific pentru operarea de lucrări la rețelele Joasă Tensiune sub tensiune;
- Definirea și implementarea unui nou mod de instruire: „instruirea prin a face”.

Rezultate obținute în 2019:

- Au fost menținute rezultatele obținute de angajați la instruirile și testările pe teme de SSM, cât și la autorizarea din punct de vedere SSM;
- Am continuat implementarea conceptului de instruire profesională cu instructori atrași pentru personalul PRAM;
- În vederea dezvoltării conceptului de instruire au fost dezvoltate 21 de tutoriale și 10 filme pe teme de SSM;
- A fost finalizat în proporție de 99% centrul de perfecționare Craiova, care va include: poligon de MT/JT, 110 kV, PRAM, simulator comandă operațională, stand măsură din stația DIF;
- Am continuat echiparea și instruirea specialiștilor cu privire la realizarea lucrărilor sub tensiune;
- Am achiziționat echipamente și dispozitive de protecție 100% certificate pentru toate riscurile identificate, au fost identificați și reevaluați factorii de risc de accidentare și/sau îmbolnăvire profesională și s-au stabilit măsuri în vederea eliminării sau diminuării acestora prin implicarea și consultarea angajaților și a reprezentanților acestora, s-au asigurat materiale igienico - sanitare și au fost luate toate măsurile pentru depășirea perioadelor cu temperaturi extreme;
- Am implementat Standardul Internațional ISO 45001/2018 - sistem de management al sănătății și securității ocupaționale, care reprezintă un instrument cu ajutorul căruia sunt gestionate riscurile profesionale în mod sistematic, asigurând permanent conformarea organizației cu cerințele legale aplicabile.

Rezultate așteptate post 2019:

- Menținerea rezultatelor obținute de angajați la instruirile și testările pe teme de SSM, cât și la autorizarea din punct de vedere SSM;
- Continuarea implementării conceptului de instruire profesională cu instructori atrași și pentru alte categorii de personal;
- Dezvoltarea conceptului de instruire prin tutoriale pe teme de SSM;
- Finalizarea centrului de perfecționare Craiova;
- Continuarea instruirii specialiștilor privind realizarea lucrărilor sub tensiune;
- Continuarea achiziționării echipamentelor și dispozitivelor de protecție 100% certificate;
- Analiza, eliminarea sau diminuarea factorilor de risc de accidentare și/sau îmbolnăvire profesională;
- Dezvoltarea culturii prevenției, creșterea conștientizării în rândul angajaților privind cunoașterea și respectarea legilor, normelor de securitate și sănătate la locul de muncă și aplicarea lor în amenajarea, dotarea locurilor de muncă/posturilor de lucru, exploatarea în condiții de siguranță a echipamentelor în scopul evitării producerii accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale;
- Actualizarea instrucțiunilor pentru completarea și/sau aplicarea reglementărilor de securitate și sănătate în muncă, având în vedere particularitățile activităților și locurilor de muncă.



2. RESURSE UMANE

CREȘTEREA COMPETENȚELOR ANGAJAȚILOR: 2017 - 2019

Măsuri pentru atingerea obiectivului:

- Creșterea valorii/cuquantului programelor de instruire;
- Creșterea în pondere a instruirilor profesionale din total instruiți.

Rezultate obținute în 2019:

- Valoarea totală a programelor de pregătire profesională a fost de 507.747 LEI;
- Într-o lume competitivă, în care companiile trebuie să se reinventeze în permanență pentru a putea supraviețui pe o piață concurențială cu reguli specifice, pentru a avea o echipă care să fie la curent cu tot ceea ce este nou în domeniul lor de activitate programele de pregătire profesională nu mai sunt o opțiune, ci o necesitate. Am continuat și în acest an să investim în creșterea expertizei tehnice prin pregătirea personalului pentru noile tehnologii, astfel aproximativ 70% din totalul instruirilor au reprezentat instruiți tehnici în domeniul energetic și modificări legislative și aproximativ 30% au reprezentat alte programe pentru dezvoltarea de "soft skills".

Rezultate așteptate post 2019:

- Dimensionarea programelor de instruire astfel încât să răspundă cerințelor legale pentru desfășurarea activității, obiectivelor de dezvoltare profesională, necesităților individuale de dezvoltare identificate și proiectelor cu impact în activitate;
- Ne propunem ca programele de dezvoltare oferite în cadrul companiei să se concentreze asupra competențelor necesare nu doar astăzi, ci și în viitor.

INIȚIEREA UNOR PROGRAME DE INSTRUIRE CARE SĂ RĂSPUNDĂ FILOSOFIEI DE CONSOLIDARE A MANAGEMENTULUI LOCAL: 2017 - 2019

Măsuri pentru atingerea obiectivului:

Implementarea programului „Academia” a presupus:

- Îmbunătățirea abilităților de management și leadership;
- Creșterea performanței și motivarea angajaților, cu impact pozitiv asupra culturii organizaționale;
- Creșterea angajamentului și asumarea responsabilității individuale.

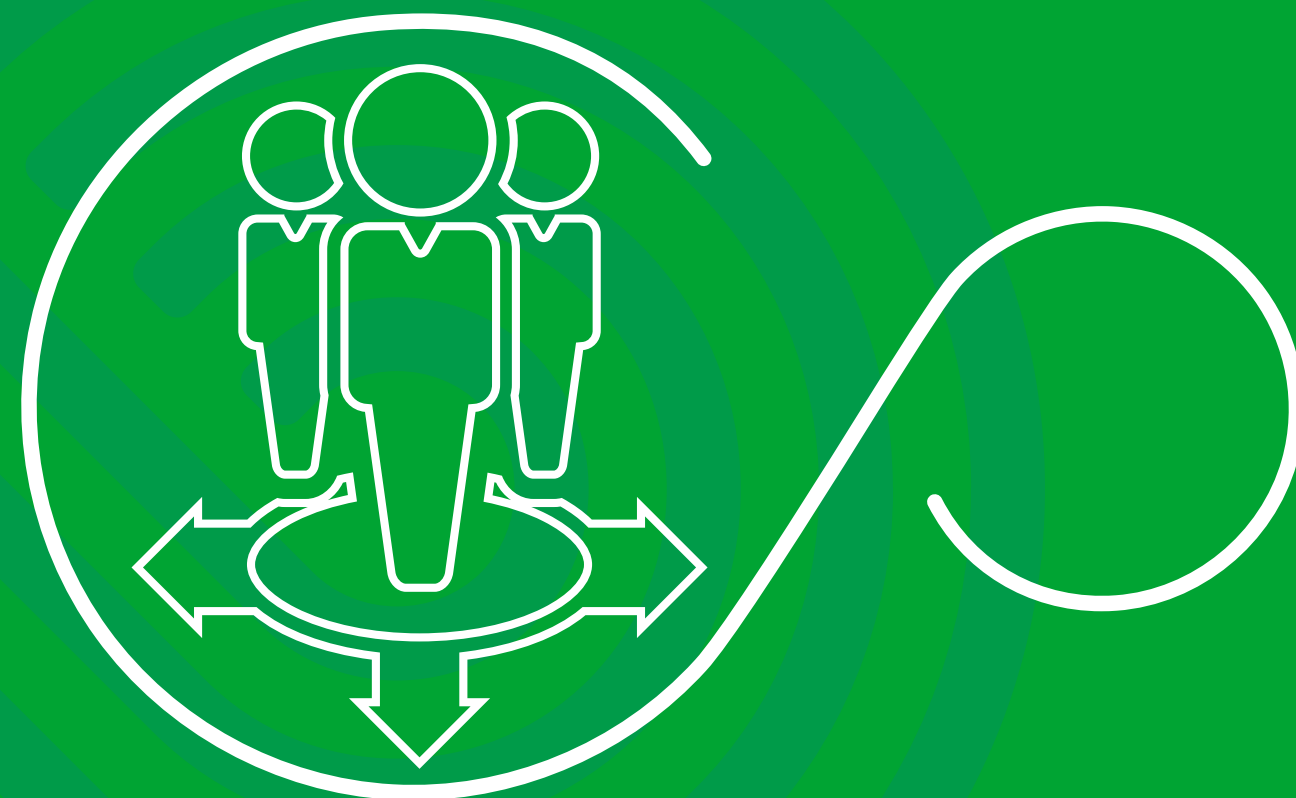
Rezultate obținute în 2019:

Am finalizat cele 3 programe de dezvoltare lansate în 2018: „Mentor intern”, „Coach intern”, „Lector intern”. Din cei 12 absolvenți ai programului „Academia” înscriși în modulul de „Coaching în practici manageriale”, 7 l-au finalizat în 2019. În urma absolvirii și-au dezvoltat abilități noi pentru o conducere cu metode de coaching, o abordare care motivează și utilizează la maximum potențialul angajaților, sporindu-le performanța, independența și responsabilitatea.

În seria proiectelor dezvoltate în beneficiul angajaților, începând cu luna septembrie, am lansat un nou program „Talent Pool” - „Privim împreună spre viitor, ne dezvoltăm abilitățile și ne valorificăm potențialul!”. Astfel, 16 persoane vor urma un program de dezvoltare, compus din mai multe module de training ce vor fi susținute de trainerii interni care au absolvit programul „Academia”.

Rezultate așteptate post 2019:

- Finalizarea programelor începute și continuarea cu noi programe de dezvoltare pentru angajați.



3. MEDIU

PROTEJAREA BIODIVERSITĂȚII: 2017 - 2020

Măsurile pentru atingerea obiectivului:

- Monitorizarea ecosistemelor din aria de operare;
- Investiții în proiecte de protecție a biodiversității.

Rezultate obținute în 2019:

În zona de operare există arii naturale protejate (Natura 2000). Deși operațiunile companiei nu au un impact semnificativ asupra biodiversității, dorim să atenuăm toate riscurile, de aceea în toate planurile anuale de mediu includem acțiuni specifice. În 2019, am montat:

- 99 de cuiburi de barză pe stâlpii de Medie Tensiune (Olt-30, Dolj-25, Argeș-13, Teleorman-12, Vâlcea-10, Gorj-9);
- Teci electroizolante pe liniile de Joasă/Medie Tensiune.

Există cerințe specifice referitoare la protejarea biodiversității, incluse în caietele de sarcini pentru toate tipurile de lucrări pe care furnizorii noștri trebuie să le respecte. Pe baza disponibilității datelor de la GIS, lucrăm la cartografierea tuturor activelor în GIS, inclusiv pentru cele care traversează site-urile Natura 2000.

Rezultate așteptate post 2019:

- Creșterea numărului de cuiburi de barză montate;
- Creșterea numărului de active cartografiate în baza de date GIS.

ÎMBUNĂȚĂȚIREA PERFORMANȚEI DE MEDIU: 2016 - 2019

Măsurile pentru atingerea obiectivului:

- Conformarea cu cerințele legale de mediu;
- Reducerea consumului de energie și a resurselor naturale;
- Alinierea la standardele de mediu internaționale;
- Asigurarea unui management durabil al surselor de energie.

Rezultate obținute în 2019:

- Deșeurile rezultate în urma activităților desfășurate sunt gestionate conform legislației și procedurilor de mediu operaționale în vigoare;
- Echipamentele sunt întreținute periodic pentru evitarea poluărilor accidentale;
- Au fost menținute autorizațiile de gospodărire a apelor pentru sursele de alimentare cu apă din stațiile de transformare (49 de locații diferite);
- Au fost modernizate 2 stații de transformare;
- Un stoc permanent de material absorbant 100% biodegradabil a fost menținut pentru toate stațiile de transformare;
- Am menținut certificarea sistemului de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001: 2015 în urma auditului de recertificare.

În 2019, cheltuielile de mediu ale companiei au fost în valoare de 958.948,35 LEI:

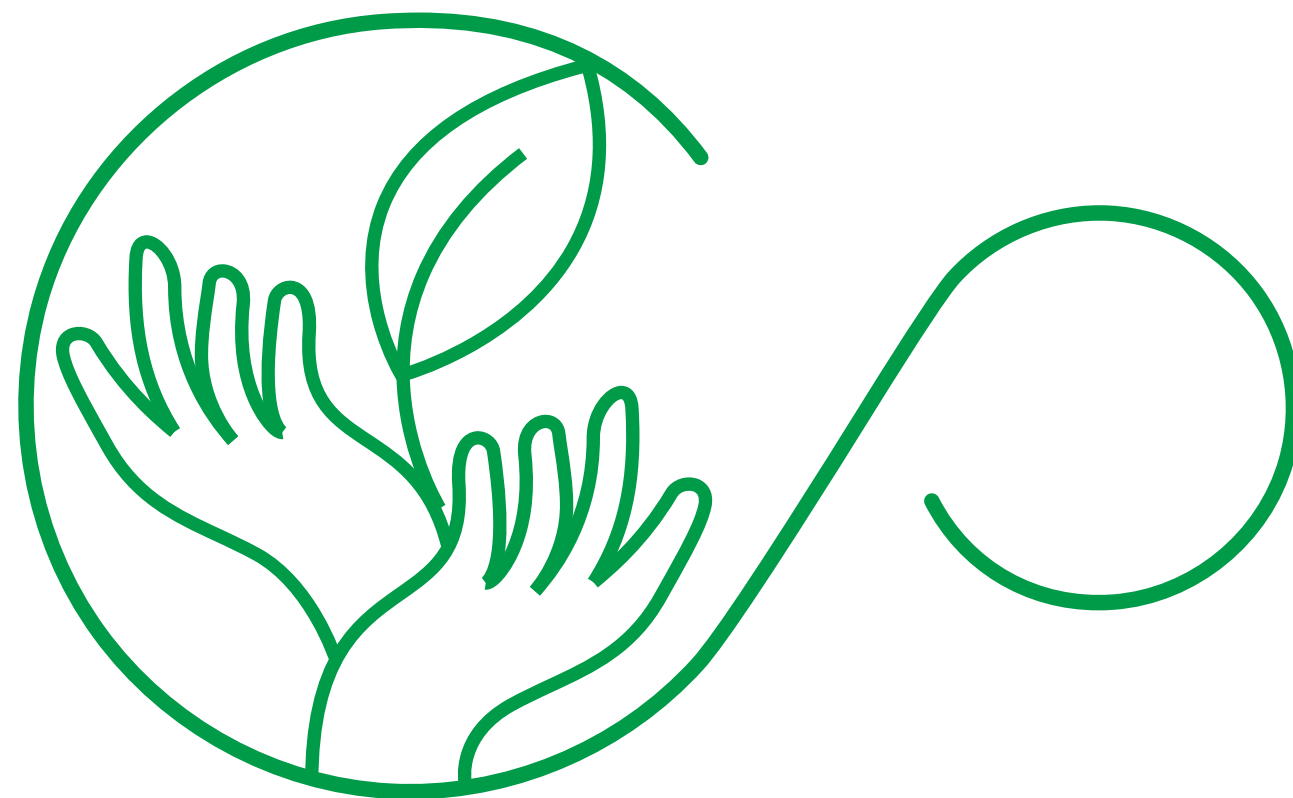
- Fiecare stație de transformare are un plan de situație de urgență privind scurgerile de ulei;
- Toate rapoartele conform legislației naționale sunt elaborate și trimise autorităților competente;
- Periodic (trimestrial) toți angajații sunt instruiți cu privire la aspectele de mediu relevante;
- Modificările operaționale sau legale, aplicabile companiei, sunt transpuse periodic în documentele sistemului integrat de gestionare (proceduri, instrucțiuni de lucru, ghiduri de lucru etc.);
- Unele activități care implică recuperări sau reamenajări de terenuri sunt incluse în planul anual de mediu.

Majoritatea activităților sunt de îndepărtare a stâlpilor vechi din beton/lemn de pe liniile aeriene dezafectate și readucerea terenului la scopul inițial. Am contractat un furnizor extern pentru aceste tipuri de activități, iar în 2019 au existat mai multe dezafectări de terenuri în județele Gorj, Argeș și Dolj.

Rezultate așteptate post 2019:

- Conformarea cu cerințele legale de mediu;
- Reducerea consumului de energie și a resurselor naturale;
- Menținerea certificărilor conform standardelor internaționale;
- Managementul durabil al surselor de energie regenerabilă.

Având în vedere că majoritatea obiectivelor de dezvoltare durabilă au ca termen de implementare/evaluare anul 2020, în perioada de raportare am inițiat procesul de definire a strategiei de sustenabilitate prin intermediul căreia vom stabili pilonii prioritari ai acțiunilor noastre pe această linie, rezultatele urmând a fi prezentate în următorul raport.





Despre Distribuție Energie Oltenia

POVESTEA NOASTRĂ, PE SCURT

Cine este Distribuție Energie Oltenia?

Distribuție Energie Oltenia S.A. este succesorul legal al Electrica Oltenia din anul 2007. Din momentul intrării în portofoliul Grupului CEZ în România, compania îndeplinește exclusiv funcția de distribuție a energiei electrice, în calitate de proprietar al activelor, ca urmare a separării impuse prin cerințele legale europene (procedura de unbundling).

102-1

În 2017, CEZ Distribuție S.A. a devenit Distribuție Energie Oltenia S.A. pentru a se conforma prevederilor Legii Energiei Nr. 123/2012 și cu Ordinul ANRE Nr. 5/2015 privind diferențierea identității operatorului de distribuție de cea a furnizorului de energie electrică de ultimă instanță din aria de operare.

Unde ne desfășurăm activitatea?

Asigurăm alimentarea cu energie electrică a 1.460.335 clienți din 7 județe din regiunea Olteniei: Dolj, Argeș, Olt, Gorj, Vâlcea, Mehedinți și Teleorman. Activitatea principală a companiei este de a distribui energie electrică pentru clienții casnici și non-casnici, atât din sectorul public cât și din sectorul privat.

102-6

102-2

În 2019, nu au existat modificări legate de forma juridică a companiei:

102-3,
102-4,
102-5

	Formă juridică	Aționariat	Arie geografică	Sediul social	Roluri în cadrul companiei	Produse Servicii cheie
Distribuție Energie Oltenia S.A.	Societate comercială pe acțiuni cu capital integral privat	CEZ, a.s. - 99,99999861% CEZ Poland Distribution B.V - 0,00000139%	Dolj, Argeș, Gorj, Mehedinți, Olt, Vâlcea, Teleorman	Calea Severinului, Nr. 97, parter, etaj 2-4, Craiova, județul Dolj	Distribuție energie electrică pentru clienți casnici și agenți economici	Distribuție energie electrică

102-6

Rețelele electrice din aria operațională Distribuție Oltenia, în anul 2019, erau formate din:

- 5 398 km de rețea de înaltă tensiune, dintre care aproximativ 5 632 km sunt rețele electrice aeriene și 36 subterane;
- 21 595 km de rețea de medie tensiune, dintre care aproximativ 19 180 km sunt rețele electrice aeriene și 2 415 km rețele electrice subterane;
- 59 672 km de rețea de joasă tensiune, dintre care aproximativ 43 688 km sunt rețele electrice aeriene și 15 884 km rețele electrice subterane.

EU4

Pentru a avea o imagine cât mai clară asupra clienților noștri, vă prezentăm o clasificare după numărul de conturi pentru clienți rezidențiali, industriali, instituționali și comerciali:

2019		
Nr. Crt.	Tipuri de clienți	Număr de clienți
1	Rezidențiali	1.336.931
2	Vulnerabili	56
3	Pensionari MEE	7372
4	Clienți asimilați clienților casnici	14.165
5	Activități industriale	10.845
6	Activități administrative	699
7	Activități agricole	1027
8	Activități agricole administrative	99
9	Servicii publice	19.279
10	Servicii publice – sedii administrative	13.357
11	Clienți ai terților	12.544
12	Clienți cu activitate sezonieră	799
13	Clienți cu activitate sezonieră – sedii administrative	110
14	Clienți agenți economici/Servicii	43.052
Total		1.460.335
Total număr locuri de producere		252

EU3
102-6
102-7

În 2019, Distribuție Oltenia a continuat să își consolideze poziția de lider pe piața energetică din România, iar reușitele sale nu ar fi fost posibile fără efortul și implicarea celor 1289 de angajați. Dintre aceștia, 1 241 (1 098 de bărbați și 143 de femei) au beneficiat de un contract de muncă pe o perioadă nedeterminată, respectiv 48 de angajați (38 de bărbați și 10 femei), care au avut un contract de muncă pe o perioadă determinată, așa cum sunt definite în cadrul legal din România. Primii menționați fac parte din următoarele regiuni ale țării (395-Dolj, 223-Argeș, 137-Gorj, Olt-127, Teleorman-121, Vâlcea-119, Mehedinți-118, București-1). Cei mai mulți angajați care beneficiază de contracte pe o perioadă determinată sunt din județul Dolj (19), urmați de Argeș (7), Gorj (5), Olt (5), Vâlcea (5), Teleorman (4), Mehedinți (2), București (1). În cadrul companiei și-au desfășurat stagiile de practică 190 de elevi (în cadrul programului „Ucenic Electrician”). 24 de absolvenți au urmat programe de internship în cadrul companiei sau partenerilor acesteia.

102-7
102-8

Contractele de muncă ale colegilor noștri pot fi clasificate astfel: 1 135 de bărbați și 151 de femei fac parte din echipa noastră în regim full-time și 3 colegi (1 bărbat și 2 femei) sunt angajați în regim part-time. Numărul total al angajaților care fac obiectul contractelor colective de muncă este de 1 289, adică 100%.

102-41

Împreună, aceștia au reușit să asigure alimentarea cu energie electrică a șapte județe din Oltenia (Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea). Cifrele ne arată că în 2019, cantitatea totală de energie electrică distribuită a fost de 6 810 GWh.

102-7

În continuare, tabelul prezentat ne arată vânzările nete (pentru organizațiile din sectorul privat) sau veniturile nete (pentru organizațiile din sectorul public):

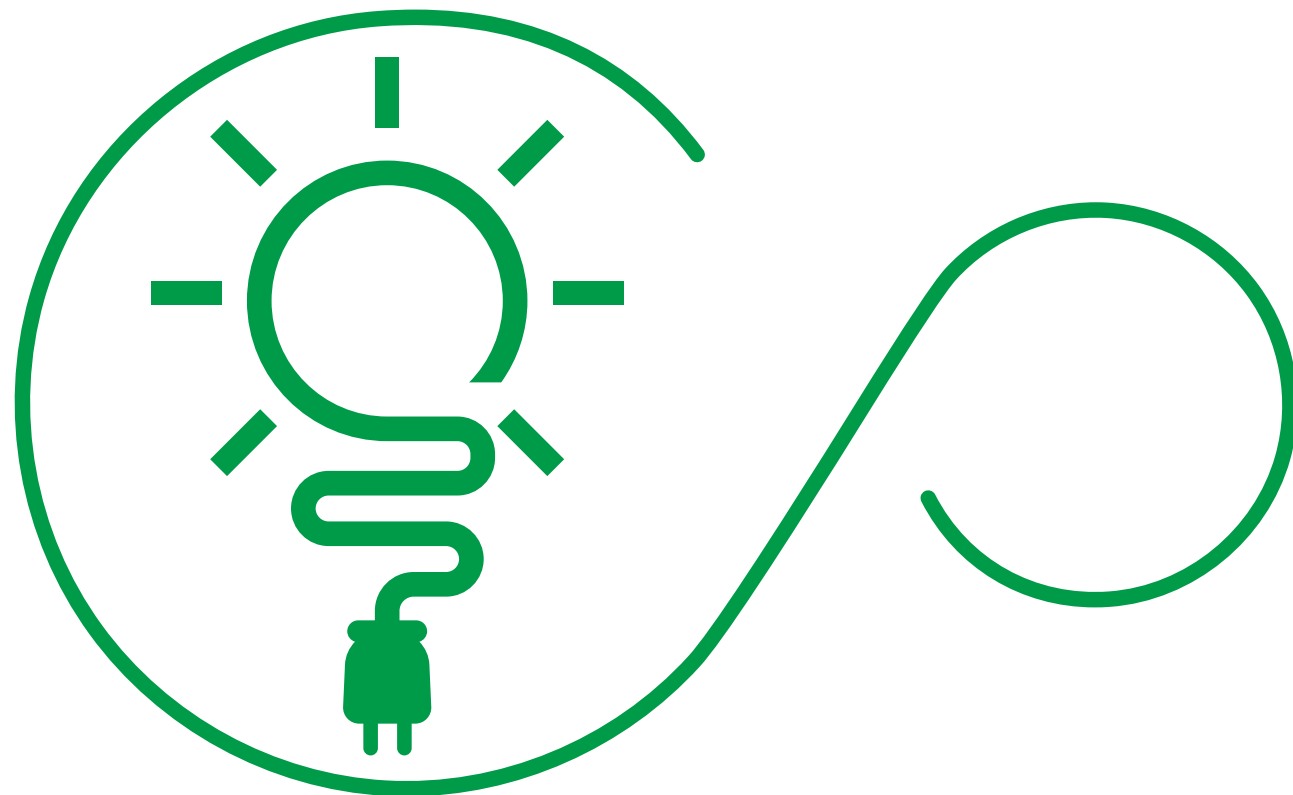
Vânzări	2018	2019
Venituri din distribuție de energie electrică	716,553,566	762,426,753
Venituri din vânzare de energie electrică	4,367,995	5,943,578
Venituri din închirieri	33,722,488	41,076,076
Vânzări de mărfuri	774,750	718,549
Servicii	11,705,994	10,333,765
Total	767,124,793	820,498,721

102-7

Capitalizarea totală (pentru organizațiile din sectorul privat) cu defalcare pe datorii și capitaluri proprii înregistrează următoarele valori:

102-7

	UM	Exercițiul financiar încheiat la 31.12. 2018	Exercițiul financiar încheiat la 31.12. 2019
Structura activelor			
Imobilizări necorporale	LEI	14,160,900	17,212,601
Imobilizări corporale	LEI	2,735,181,791	2,712,541,897
Imobilizări financiare	LEI	132,290,574	123,743,342
Active circulante	LEI	445,892,876	367,831,629
Cheltuieli în avans	LEI	3,521,735	3,416,893
Total	LEI	3,331,047,876	3,224,746,362
Structura pasivelor			
Capital propriu	LEI	2 201 004 332	2,140,846,736
Datorii pe termen scurt (sub 1 an)	LEI	146,251,762	168,995,299
Datorii pe termen lung (peste 1 an)	LEI	469,499,399	438,207,659
Provizioane	LEI	86,513,432	63,654,414
Venituri în avans	LEI	427,778,951	413,042,254
Total	LEI	3,331,047,876	3,224,746,362



Valori către care tindem, prezentul pe care îl construim

Pentru a preveni și monitoriza riscurile specifice care pot fi generate de incidentele de etică, am avut în vedere și în anul 2019 ca valorile și principiile companiei să fie respectate. Acestea au fost aliniate prin asigurarea standardelor și normelor de comportament:

102-16

I. Reglementări care asigură conformitatea activității noastre și a partenerilor:

- Anexele Regulamentului intern:
 - Codul de conduită în afaceri;
 - Codul de etică;
 - Manualul de conformitate;
- Codul de conduită pentru furnizori;
- Declarația privind codul de conduită al clienților, în care subliniem **toleranța zero față de faptele de corupție** și evidențiem importanța derulării activității prin asigurarea:
 - Protejării drepturilor individuale (Ex. nediscriminare, respect, prevenirea intimidării/hărțuirii);
 - Evitării conflictului de interese (Ex. neimplicarea companiei în activitatea politică, gestionarea corespunzătoare a cadourilor și a oportunităților în afaceri etc.);
 - Respectării legislației;
 - Confidențialității datelor și informațiilor;
 - Respectării regulilor concurenței;
 - Rigurozității în întocmirea rapoartelor de activitate și financiare;
 - Protecției mediului înconjurător etc.

De asemenea, în scopul prevenirii riscurilor ce pot fi generate de încălcări ale legii, cât și în vederea promovării, conștientizării și aplicării corespunzătoare a acestor reguli de către angajați în activitatea zilnică, sistemul de etică și conformitate a fost menținut și dezvoltat în continuare prin:

- ### II. Alte reglementări interne specifice
- implementate sau revizuite (Ex. Politica conflictului de interese; Politica antimită-anticorupție; Politica whistleblowing privind canalele alternative de raportare a îngrijorărilor; Politica antitrust; Politica și statutul funcției de conformitate; Metodologia de verificare a incidentelor de etică sesizate; Procedura privind protocolul de răspuns pentru prevenirea situațiilor de criză etc.).

III. Sisteme de instruire/informare/evaluare a angajaților formate din:

- Newslettere periodice cu informații specifice relevante;
- Instruiri periodice în sistemul "ExpressTraining" (on-line);
- Instruiri directe (față în față);
- Instruirea anuală a ofițerilor/responsabililor de conformitate ai companiei;
- Participarea reprezentanților funcției de conformitate (după caz), la conferințe/cursuri/seminarii pe teme de conformitate și integritate în scopul asigurării pregătirii continue;
- Testări ale angajaților în scopul evaluării cunoștințelor și conceptelor specifice;
- Organizarea evenimentului anual **„Săptămâna Conformității”** – ediția a II-a, care reprezintă o campanie de promovare și conștientizare a valorilor etice, dedicată angajaților. A cuprins:
 - Promovarea prin afișe în cadrul sediilor, sub mesajul: **“Be ethical! Be cool!”**;
 - Transmiterea zilnică (on-line) a:
 - **„Pastilei de etică”** - mesaje despre etică și integritate însoțite de motto-uri;
 - Newslettere cu rubrica **„Descoperă spiritul eticii”** – exemple de incidente și riscuri înregistrate la nivelul unor companii, în urma nerespectării prevederilor legale și a neglijării culturii de conformitate privind etica din cadrul organizației etc.
- Organizarea evenimentului **„Concursul de etică”** – cu întrebări specifice aferente conceptelor și principiilor promovate;
- Elaborarea și publicarea trimestrială a unor articole în revista internă, care au avut ca obiect promovarea principiilor etice și importanța respectării acestora;
- Dezvoltarea internă a unei **platforme de tip e-learning („Testul de etică”)**, în scopul asigurării unor informări, instruiri și testări periodice eficiente pentru angajați;
- Elaborarea și implementarea de ghiduri de administrare/utilizare a aplicației **„Testul de etică”** pentru o familiarizare mai ușoară.

IV. Canale de raportare Whistleblowing:

- Asigurarea permanentă a unui **sistem whistleblowing**, de canale alternative de raportare a îngrijorărilor (**„Vorbește liber”**), care conține aplicații de tip web care **asigură anonimatul raportorilor**, în funcție de opțiunea acestora. Aplicațiile pot fi accesate atât pe pagina de intranet, cât și pe site-ul companiei Distribuție Energie Oltenia;
- Participarea la evenimentul “Induction Days”, dedicat noilor angajați. În cadrul acestuia au fost prezentate și promovate principiile etice ale companiilor în baza unor materiale special elaborate și care au fost puse la dispoziția participanților (Ex. **„Broșura privind Sistemul de Conformitate”**, dar și un material de training) etc.

102-16

V. Monitorizarea/Investigarea/Raportarea sesizărilor de etică înregistrate pe canalele whistleblowing (sistemul **„Vorbește liber”**), conform Metodologiei de investigare.

102-16

VI. Alte verificări specifice efectuate privind: declararea conflictelor de interese, asumarea respectării codului de conduită de către furnizori, conform tematicilor aprobate.

Structura noastră de guvernare nu a suferit modificări față de raportarea anterioară. În continuare, aceasta este formată din:

102-18

- Adunarea Generală a Acționarilor;
- Consiliul de Supraveghere;
- Directorat. În acest caz, membrii responsabili din cadrul directoratului s-au menținut într-un mod similar de organizare cu anul precedent:

	2019
Directoratul Distribuție Energie Oltenia S.A.	Ion Dobrescu
	Ondřej Šafář
	Doina Vornicu
	Eugen Butoarcă
	Cristinel Tița



Pe linia coordonării activităților în domeniile economic, mediu și social, în cadrul organizației au fost dezvoltate și următoarele comitete:

- **Comitetul de Risc**, care se reunește trimestrial și tratează în general temele cu impact financiar-economic și din sfera activității Departamentului Managementul Riscului.
- **Comitetul de sănătate și securitate în muncă (CSSM)**, care se reunește trimestrial și analizează preocupările și sesizările angajaților pe linie de SSM. Pentru a afla informații suplimentare, vă invităm să urmăriți capitolul 5 al raportului, **„Angajații noștri”**.

Inițiativele noastre externe

În toată această perioadă, membrii echipei extinse au sprijinit eforturile Uniunii Europene de a crea o piață interconectată a energiei, cu o integrare durabilă a surselor regenerabile în sistem. Ne concentrăm eforturile asupra unor obiective precum conectarea noilor consumatori și producători la rețeaua noastră de distribuție, îmbunătățirea experienței clienților prin scăderea pierderilor, creșterea indicatorilor de calitate (SAIFI, SAIDI). De asemenea, eficiența energetică este o altă țintă a companiei, prin sprijinirea consumatorilor în eforturile lor, pe lângă reducerea pierderilor din rețea.

Cu un an în urmă, ne-am alăturat inițiativei Cartei Diversității cu scopul de a contribui la creșterea diversității în industria energiei, prin asigurarea vizibilității tuturor grupurilor, indiferent de gen, etnie, cultură sau orice altă componentă a identității acestora. Credem că diversitatea și egalitatea de șanse sunt valorificate atât în cadrul organizației (importante pentru angajați), cât și în afara organizației (clienți, parteneri, comunitate).

102-12

În dialog cu asociațiile profesionale

Ne implicăm activ pentru dezvoltarea durabilă a industriei, sens în care participăm în asociațiile profesionale din domeniul energiei:

- ACUE (Federația Asociațiilor Companiilor de Utilități din Energie);
- IRE (Institutul Național Român pentru Studiul Amenajării și Folosirii Surselor de Energie);
- EURELECTRIC;
- CRE – Centrul Român al Energiei.

Lanțul de aprovizionare

Produsele, lucrările și serviciile achiziționate sunt exclusiv legate de activitatea noastră principală, prin care asigurăm alimentarea cu energie electrică a consumatorilor/utilizatorilor. Prin urmare, tipurile de servicii și produse achiziționate de la furnizori au fost: servicii de întreținere și proiectare a rețelelor electrice, de citire și măsurare a contoarelor, investiții în rețelele electrice, în conexiuni noi și produse electrice (Ex. stâlpi, conductori, transformatoare, izolatoare etc.).

În lanțul de aprovizionare cu energie electrică, Distribuție Oltenia a lucrat în 2019 cu **376 de furnizori**.

Locația geografică a furnizorilor a presupus majoritar **furnizori români*** (societăți comerciale înregistrate pe teritoriul României) - **97.61% și filialele companiilor internaționale/multinaționale** (societăți comerciale cu sediul social în străinătate) - **2.39%**.

Pe parcursul perioadei de raportare, nu au existat modificări semnificative în lanțul de aprovizionare: **în ceea ce privește locația furnizorilor, structura lanțului de aprovizionare sau în relațiile cu furnizorii, inclusiv în selecția și încetarea contractelor. De asemenea, dimensiunea, structura și acționariatul nu au suferit modificări majore în 2019.**

Performanța economică

Distribuție Oltenia a continuat să crească performanța sa economică prin programe de dezvoltare, perfecționare și transformare a sistemului de distribuție a energiei, investiții în zona operațională și în comunitățile locale. Rezultatele sale pot avea un impact direct și indirect semnificativ la nivel național, dar mai ales în aria în care își desfășoară activitatea. În acest sens, aspectul „Performanța economică” poate influența în mod direct următoarele categorii de stakeholderi: acționarii, prin fluctuații ale prețului acțiunilor și acordarea de dividende, managerii prin obținerea indicatorilor de performanță, precum și angajații. În plan extern, aspectul are impact asupra autorităților locale și subcontractorilor.

Prin programele de eficientizare a activității, top managementul implementează în fiecare an un număr de 5-10 proiecte strategice și un număr de 20-30 proiecte operaționale, cu scopul de a crește performanța economică. Evaluarea și actualizarea acestora, cu eventuale corecții și lecții învățate conduc la reducerea costurilor și scăderea timpilor de implementare.

Programul „Smart Transformation” împreună cu modernizarea continuă a liniilor de transmisie și a stațiilor de transformare sunt considerate proiecte strategice și sunt evaluate constant de top management. Mai multe detalii despre acest program pot fi urmărite în primul capitol al acestui raport.

*Prin furnizori români înțelegem societăți comerciale înregistrate pe teritoriul României.

102-13

102-9

102-10

103-1

103-2

La rândul său, reducerea consumului propriu tehnologic și îmbunătățirea calității serviciului de distribuție a energiei electrice la peste 1,4 milioane de consumatori reprezintă prioritatea companiei. Începând cu 2019, consumatorii casnici și agenții economici din 24 de localități teleormănene beneficiază de o îmbunătățire semnificativă a calității energiei distribuite, prin reducerea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică și lipsa fluctuațiilor de tensiune a energiei electrice. Acest lucru se datorează investiției de peste 16 mil LEI realizată de operatorul de energie electrică, din fonduri proprii, în lucrările de modernizare și integrare în SCADA a 6 stații de transformare importante din județ: 110/20 kV Măgura, 110/6 kV Olt, 110/20 kV Vede, 110/ 20 kV Vișoara, 110/6 kV Azot, 110/6 kV Sybeta.

Rezultatele sunt evaluate lunar, trimestrial și anual, prin întâlniri de evaluare a rezultatelor de business atât la nivel corporatist (LSC, GSC, AMMR etc.), cât și la nivel statutar (management board, supervisory board). Pe baza evaluărilor, dacă este necesar, se actualizează strategia companiei. În plus, în cadrul proiectelor strategice, echipele desemnate urmăresc atingerea obiectivelor stabilite și le evaluează pe parcurs.

În mod indirect, taxele și impozitele plătite de companie către autoritățile locale și centrale contribuie la consolidarea bugetelor și ajung, în diferite forme, către comunitatea locală (Ex. investiții, bugetul de salarizare la nivelul funcționarilor publici etc.). Tot indirect, nivelul investițiilor pe care compania le realizează, influențează atât comunitatea locală, prin creșterea calității serviciului de distribuție a energiei electrice, cât și companiile furnizoare de servicii și produse din domeniul energetic (Ex. lucrări de mentenanță, construcții, montaj echipamente, producție echipamente etc).

DISTRIBUȚIE ENERGIE OLTENIA S.A.		
Valoarea economică directă generată și distribuită (sumele sunt exprimate în LEI)		
Valoarea economică/an	2018	2019
i. Valoarea economică directă generată:	767,124,793	820,498,721
Cifra de afaceri	767,124,793	820,498,721
ii. Valoarea economică distribuită, din care:	726,083,985	789,026,659
Cheltuielile activității de bază	660,448,739	718,722,341
Plățile către furnizorii de capital din care:	19,812,000	21,082,141
dobânzi de finanțare	19,812,000	21,082,141
dividende	0	0
Plățile la bugetul de stat	45,823,245	49,222,177
Impozit	10,572,327	8,387,689
TVA	35,250,918	40,834,488
Accize	0	
Monopol	5,094,512	5,250,280
Alte taxe	3,599,157	3,474,553
iii. Valoarea economică reținută	41,040,808	31,472,062

Pentru mai multe detalii despre performanța economică (Ex. fondul de salarii și beneficii ale angajaților), vă invităm să parcurgeți raportul anual.

Prezența pe piață

Prezența pe piață este un parametru esențial în activitatea companiei, care generează rezultatul financiar, dar și potențialul pentru inovare și dezvoltare. Pentru a oferi confort clienților și angajaților, dar și pentru a atrage resurse în scopul derulării și creșterii afacerii, ne concentrăm asupra dezvoltării unei poziții solide în piață. Prezența pe piață este un subiect care influențează atât stakeholderii interni (acționari, management, angajați, sindicate), cât și stakeholderii externi (autorități locale și centrale, furnizori, comunitatea locală).

Activitatea de distribuție a energiei electrice se desfășoară pe baza contractului de concesiune exclusivă semnat de statul român pentru o perioadă de 49 de ani, cu posibilitate de prelungire. Toți consumatorii/utilizatorii existenți și cei potențiali din zona Olteniei, la tensiuni de până la 110 kV, sunt sau vor fi racordați la instalațiile de energie electrică.

Activitatea societății este aproape integral reglementată de către Autoritatea Națională pentru Reglementare în domeniul Energiei (ANRE), iar eficacitatea acțiunilor derulate de management se bazează pe indicatori analizați periodic, referitori la frecvență și durata întreruperilor în alimentarea cu energie electrică, numărul de noi racordări, durata medie de racordare, costul pe tip de consumatori/utilizatori.

Aceștia se compară permanent cu standardul emis de ANRE în care sunt stabiliți și monitorizați indicatorii de calitate a serviciului de distribuție a energiei electrice și cu indicatorii celorlalți distribuitori de energie electrică, existând o preocupare permanentă a managementului pentru îmbunătățirea lor. Prin direcțiile existente în cadrul companiei (Direcția Exploatare și Mentenanță, Direcția Strategie și Dezvoltarea Activelor etc.), ne propunem să racordăm în cel mai scurt timp și cu costuri minime consumatorii din zona de concesiune exclusivă și licență a companiei.

Ne adaptăm continuu și facem pași importanți pentru trecerea de la o afacere clasică la una digitalizată, prin proiecte susținute din finanțare internă sau atragerea de fonduri europene. Scopul nostru este să asigurăm calitatea serviciului, să creștem gradul de satisfacție a clienților și să investim în dezvoltarea angajaților noștri.

Pentru asigurarea eficacității manageriale, organizăm întâlniri periodice de aliniere și raportare a rezultatelor financiare, operaționale și de management al riscului. Derularea proiectelor este monitorizată prin raportare la obiective și impact asupra activității operaționale. Evaluarea tuturor activităților se realizează prin măsurarea indicatorilor cheie de performanță.

Proporția personalului din top managementul companiei angajat din România (din comunitatea locală) – județele Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman, Vâlcea este de 80%. Prin management board înțelegem membrii Directoratului.

103-1

103-2

103-3

202-2

Disponibilitate și fiabilitate

Abordarea noastră de management se concentrează pe obținerea fiabilității și disponibilității rețelei de distribuție din zona de concesiune, prin reducerea indicatorilor de performanță privind continuitatea în alimentarea cu energie electrică. În perioada de raportare, acești indicatori au fost în descreștere în comparație cu anii anteriori. În acest sens, compania a prevăzut în programele de investiții:

- Modernizarea rețelei electrice de joasă tensiune prin care se urmărește reducerea pierderilor tehnice și non-tehnice;
- Modernizarea rețelei electrice de medie tensiune (aerene și subterane) prin care ne dorim să realizăm o creștere a capacității de distribuție a rețelelor, respectiv o îmbunătățire a indicatorilor de continuitate;
- Modernizarea prin efectuarea lucrărilor de trecere la o tensiune superioară de 20 kV a instalațiilor de 6 kV;
- Modernizarea stațiilor de transformare în vederea integrării în sistemul SCADA;
- Lucrări de consolidare a rețelelor electrice în amonte de punctul de racordare (obligație legală) prin care se asigură capacitatea de distribuție solicitată de noii utilizatori;
- Lucrări de extindere a rețelei de distribuție (obligație legală) pentru noii utilizatori.

Disponibilitatea și fiabilitatea sistemului de distribuție afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern clienții, autoritățile locale și comunitățile locale.

Pentru atingerea Țintelor, strategia companiei se axează pe următoarele obiective:

- Corelarea planului de investiții cu planul de mentenanță și cu cerințele de siguranță în funcționare pentru rețele (achiziționarea de noi echipamente și modernizarea instalațiilor);
- Identificarea și implementarea unor aplicații menite să automatizeze rețeaua;

Au fost lansate și sunt în curs de implementare următoarele proiecte (cu accesare de fonduri UE):

- Implementarea unui sistem SMI_ Sarari;
- Modernizarea rețelei MT Moflești - Melinești;
- Modernizarea rețelei MT Parângu - Sadu 2.

Aceste procese sunt monitorizate prin rapoarte privind starea proiectelor și analize de evaluare în cadrul departamentelor specializate. De asemenea, mai sunt depuse în vederea aprobării următoarele proiecte (cu accesare de fonduri UE):

- Implementarea unui sistem AMS;
- Implementarea unui sistem ADMS;
- Modernizarea stației Caracal V;
- Implementare unui serviciu inovator Târgu Jiu.

În programul anual de investiții sunt promovate inițiative/lucrări care contribuie la realizarea acestor obiective:

- Modernizarea LEA MT cu un număr mare de incidente și cu echipamente deteriorate și impact mare în SAIFI și SAIDI;
- Buclarea LEA MT în vederea creșterii gradului de continuitate;
- Extinderea sistemului de automatizare a rețelei de MT prin montarea de echipamente telecomandate;
- Modernizarea și integrarea în SCADA a stațiilor de transformare.

Evaluarea și raportarea se realizează prin monitorizarea lunară, trimestrială și anuală a planurilor de investiții și mentenanță, inclusiv prin recunoașterea de către ANRE a realizării programelor de investiții, prin proiectul de transformare inteligentă privind actualizările stațiilor precum și prin intermediul sistemului SCADA (controlul de supraveghere și software de achiziție de date), reînchiderea și integrarea în SCADA.

103-1

103-2

103-3

Indicatorii de fiabilitate sunt monitorizați trimestrial și anual, iar îndeplinirea lor are o contribuție directă și semnificativă în indicatorii cheie de performanță (KPI).

103-3

În urma evaluărilor asupra eficacității abordării de management, în 2019, în cadrul programelor sale de investiții, compania a prevăzut lucrări de:

- Modernizare a rețelelor electrice de joasă tensiune prin înlocuirea conductorului existent cu altul de secțiune mărită;
- Modernizare a rețelelor electrice (linii aeriene și subterane) 20 kV prin care este asigurată o creștere a capacității de distribuție, luând în considerare analiza situației existente și o previziune pentru creșterea energiei evacuate/consumate, în conformitate cu politica companiei;
- Întărire în amonte de punctul de racordare a rețelei electrice de distribuție (obligația legislației secundare) prin care se îmbunătățește capacitatea rețelei de distribuție;
- Extindere a rețelei de distribuție (obligația legislației secundare) pentru noi cereri ale utilizatorilor;
- Modernizare a stațiilor de transformare în vederea integrării în sistemul SCADA.

În tabelul de mai jos este prezentată o comparație între capacitatea planificată și cererea proiectată în aceeași perioadă de timp:

31.12.2019	
Vârf (MW)	1 680
Capacitatea rețelei (MVA)	9 415
Putere instalată de la ATR (aprobare conexiune tehnică - MW)	10 067

EU10

Eficiența sistemului

Eficiența sistemului de distribuție a energiei electrice este o preocupare constantă a echipelor operatorului Distribuție Oltenia. Țintele noastre presupun menținerea siguranței și calității energiei distribuite către consumatori, iar aceste lucruri sunt posibile prin implementarea unui plan progresiv de acțiuni. Eficiența sistemului de distribuție afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern clienții, autoritățile locale și comunitățile locale.

103-1

Principalele acțiuni care conduc la o îmbunătățire a eficienței sistemului sunt:

- Modernizarea LEA MT cu un număr mare de incidente și cu echipamente deteriorate și impact mare în SAIFI și SAIDI;
- Buclarea LEA MT în vederea creșterii gradului de continuitate;
- Extinderea sistemului de automatizare a rețelei MT prin montarea de echipamente telecomandate;
- Modernizarea și integrarea în SCADA a stațiilor de transformare;
- Implementarea de aplicații care să permită realizarea unui sistem avansat de management al activelor de distribuție (AMS), respectiv a unui sistem avansat de management al distribuției (ADMS).

103-2

Evaluarea și raportarea se realizează prin monitorizarea lunară, trimestrială și anuală a planurilor de investiții și mentenanță, inclusiv prin recunoașterea de către ANRE a realizării programelor de investiții, prin proiectul de transformare inteligentă privind actualizările stațiilor precum și prin intermediul sistemului SCADA (controlul de supraveghere și software de achiziție de date), reînchiderea și integrarea în SCADA.

103-3

În 2019, am promovat în programele de investiții, lucrări precum:

- Modernizări LEA MT cu un număr mare de incidente și cu echipamente deteriorate și impact mare în SAIFI și SAIDI: aproximativ 45 km;
- Buclarea LEA MT în vederea creșterii gradului de continuitate: 6 lucrări;
- Extinderea sistemului de automatizare a rețelei MT prin montarea de echipamente telecomandate: 140 de echipamente telecomandate;
- Modernizarea și integrarea în SCADA a stațiilor: 3 stații de transformare.

Pierderile de transport și distribuție ca procent din energia totală au fost:

- CPT tehnic: 717,42 Gwh; 88,55%
- CPT comercial: 92,80 Gwh; 11,45%
- CPT total: 810,22 Gwh
- CPT total: 8,17%

EU12

Pierderile totale sunt defalcate pe pierderi tehnice și non-tehnice folosind modele de calcul ale pierderilor tehnice. Calculul pierderilor tehnice ale energiei active se bazează pe prelucrarea informațiilor referitoare la: volumul instalațiilor și fluxurile energetice din rețea.

Acces - la rețeaua de distribuție

Asigurăm accesul nediscriminatoriu al consumatorilor/utilizatorilor la rețeaua electrică din zona proprie de licență. Acest proces presupune un serviciu adecvat de preluare și tratare a solicitărilor utilizatorilor și, implicit, realizarea de lucrări în rețeaua de distribuție pentru a asigura racordarea în condiții de siguranță și în parametri stabiliți prin standardul de performanță. Asigurarea accesului la rețeaua de distribuție afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern clienții, autoritățile locale și comunitățile locale.

103-1

Realizăm asigurarea nediscriminatorie a accesului la rețeaua de distribuție prin promovarea de:

- Lucrări de întărire a rețelelor în vederea asigurării condițiilor de racordare la rețea a noilor utilizatori;
- Lucrări de extindere a rețelelor;
- Lucrări de realizare a instalațiilor de racordare;
- Lucrări de monitorizare/automatizare a procesului de racordare la RED.

103-2

Toate aceste acțiuni permit reducerea timpului de racordare la rețea a consumatorilor/utilizatorilor și asigură soluții/condiții fiabile pentru racordarea acestora. Numărul total de utilizatori nou **racordați în anul 2019 a fost de 8 922 de utilizatori.**

În programul de investiții au fost promovate lucrări de întărire a rețelei în valoare de **21.082,29 mii LEI**, de care au beneficiat un număr de aproximativ 254 de utilizatori, respectiv extinderi de rețele electrice în valoare de **1.172.18 mii LEI** de care au beneficiat 27 de utilizatori.

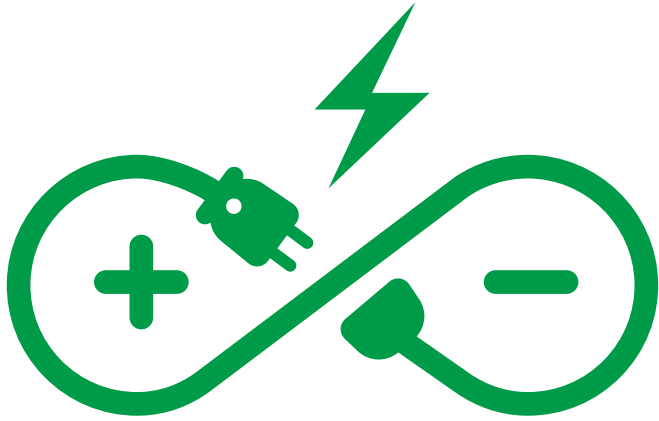
103-3

Distribuția energiei este reglementată atât prin intermediul legislației primare (Legea 123/ 2012), cât și de legislația secundară ANRE Ordinul 36/2019 în conformitate cu obligațiile ANRE, programele de investiții bugetare aferente extinderii și electrificării în scopul furnizării de energie către clienții rezidențiali – lucrări realizate în colaborare cu autoritățile locale.

Distribuție Oltenia nu are zone neelectrificate pentru consumatorii casnici. Ca urmare a dezvoltării sociale și economice și pe baza solicitărilor adresate de către autoritățile locale/alte persoane, compania a înregistrat și a luat în considerare zonele parțial electrificate. În 2019, procentul a fost de 0,034% dintr-o populație totală de 3 046 524.

Tabelul de mai jos evidențiază numărul de solicitări și populația afectată:

Județ	Cereri	Populație
Dolj	58	420
Mehedinți	13	86
Gorj	15	120
Vâlcea	18	150
Teleorman	0	0
Argeș	15	160
Olt	10	110
Total	129	1 046



EU26

Numărul de deconectări rezidențiale pentru neplată, defalcate pe durata deconectării și pe regim de reglementare în 2019:

Perioada deconectării	Număr de clienți
<48 de ore	7 797
48 ore - o săptămână	2 158
o săptămână - o lună	2 402
o lună - 1 an	1 937
>1 an	1 330
o lună _ 1 an decuplat	1 134

EU27

Frecvența întreruperii alimentare - SAIFI:

- Întreruperi planificate: 0,84;
- Întreruperi neplanificate (fără condiții meteo, terți, loviri): 2,26;
- Întreruperi neplanificate (cu condiții meteo, terți, loviri): 3,67.

Durata medie a întreruperilor energiei - SAIDI:

- Întreruperi planificate: 191,64;
- Întreruperi neplanificate (fără condiții meteo, terți, loviri): 204,53;
- Întreruperi neplanificate (cu condiții meteo, terți, loviri): 429,99.

EU28

EU29



Al treilea raport de sustenabilitate

Despre raport

Vă prezentăm cel de-al treilea Raport de Sustenabilitate al companiei Distribuție Energie Oltenia, care cuprinde rezultatele pe linie de sustenabilitate obținute în anul calendaristic 2019. Acest raport a fost elaborat în conformitate cu Standardele GRI: opțiunea Core.

Distribuție Energie Oltenia (fostă CEZ Distribuție) este parte a Grupului CEZ în România, dar raportează independent pe linie de sustenabilitate. Pentru a afla ce rezultate au avut CEZ România, CEZ Vânzare, Tomis Team, MW Team Invest, TMK Hydroenergy Power și Ovidiu Development în domeniul sustenabilității, vă recomandăm consultarea raportului dedicat exclusiv acestor companii, care este publicat separat¹.

Așa cum ne-am propus în raportul anterior, publicat la începutul lunii iulie 2019, continuăm raportarea anuală a rezultatelor obținute de Distribuție Energie Oltenia pe linia sustenabilității.

Suntem pe deplin conștienți de importanța pe care activitatea noastră (distribuție de energie electrică) o are pentru dezvoltarea și emanciparea economică și socială a comunităților din zona noastră operațională. Ne corelăm proiectele de investiții cu prioritățile comunităților locale, sens în care comunicăm permanent cu toate autoritățile locale din zona operațională.

Viziunea noastră pe linie de sustenabilitate este racordată la evoluțiile și tendințele înregistrate la nivel global în domeniu, având la baza Obiectivele de dezvoltare globală ONU - Agenda 2030. În acest sens a fost inclus în **Anexa 1. Indexul aspectelor și indicatorilor GRI** corelarea fiecărui aspect material cu ODD-urile ONU.

Distribuție Energie Oltenia face parte din Grupul CEZ, a cărei strategie de sustenabilitate² are la bază următoarele direcții de acțiune: „compania susține eficiența energetică, promovează noile tehnologii, contribuie la prosperitatea comunității sale, are grijă deplină și creează un mediu pentru creșterea profesională a angajaților.”

În luna iunie 2019, CEZ a.s. a făcut publică intenția de a-și transfera activele deținute în 7 companii din România, printre care și Distribuție Oltenia. Procesul de transfer al activelor din România se derulează în conformitate cu noua strategie a companiei-mamă care prevede transferul treptat al activelor din Bulgaria, România, Turcia și parțial din Polonia. În urma anunțului, Distribuție Oltenia nu a renunțat și nu și-a modificat gradul de participare și de motivare la niciunul dintre proiectele demarate anterior.

Situația financiară prezentată de Distribuție Oltenia nu include alte entități. Rezultatele financiare ale companiei pot fi accesate la <https://bit.ly/2Nlggux>, utilizând CUI 14491102.

În vederea stabilirii conținutului raportului, cu sprijinul responsabililor pe linie de sustenabilitate din cadrul mai multor departamente, s-au desfășurat următoarele procese, utilizând principiile de raportare definite de Standardele GRI:

¹Raportul poate fi vizualizat accesând linkul <https://bit.ly/2AiLyPk>.

²Pentru mai multe informații despre strategia de sustenabilitate a CEZ a.s. vă rugăm să accesați linkul: <https://bit.ly/3daWxJm> sau <https://bit.ly/2X8bXZr>.

102-50

102-54

102-51

102-52

102-10

102-45



Etapale procesului de raportare	Principiile definite de Standardele GRI ³			
	Incluziunii stakeholderilor	Materialității	Contextului de sustenabilitate	Integralității
1. Identificarea și ierarhizarea stakeholderilor	✓		✓	
2. Identificarea și ierarhizarea aspectelor relevante pentru organizație		✓	✓	✓
3. Consultarea stakeholderilor în vederea stabilirii relevanței aspectelor propuse de companie	✓	✓		✓
4. Analiza aspectelor materiale propuse de stakeholderi în cadrul acestui ciclu de raportare	✓	✓		✓
5. Analiza de materialitate în vederea stabilirii aspectelor materiale ce vor fi incluse în raport	✓	✓	✓	✓

102-46

În cadrul tuturor proceselor de colectare a datelor și redactare a raportului au fost utilizate pentru definirea calității principiile Echilibrului, Comparabilității, Acurateței, Actualității, Clarității și Fiabilității conform Standardelor GRI.

Pentru orice informații suplimentare privind metodologia dezvoltării raportului de sustenabilitate și a conținutului acestuia, ne puteți contacta la adresa de e-mail raport-sustenabilitate@distributieoltenia.ro.

102-53

³Definițiile principiilor de conținut pot fi vizualizate în Anexa 2.Glosar termeni și definiții

Identificarea și ierarhizarea stakeholderilor

Pentru ierarhizarea stakeholderilor au fost utilizate următoarele criterii de evaluare a fiecărei categorii:

- **Responsabilitate:** cei legați de organizație prin intermediul unor contracte și/sau politici juridice, financiare sau regulamente operaționale;
- **Influență:** cei care sunt abilitați să influențeze dacă sau nu organizația își va atinge obiectivele stabilite. Aceasta îi include și pe cei cu influență formală (factori decizionali), cât și informală, internă sau externă;
- **Proximitate:** cei de care organizația depinde în desfășurarea operațiunilor zilnice și cei ce locuiesc în apropierea sediilor organizației;
- **Dependență:** cei care sunt cei mai dependenți de organizație, consumatori/utilizatori care se bazează pe produsele sau serviciile organizației sau furnizori pentru care organizație este client important/major;
- **Reprezentativitate:** cei care reprezintă instituții cheie cu care compania interacționează, cum ar fi reprezentanții sindicatelor, liderii comunităților, autorități locale etc.

În prima fază au fost identificate un număr de 31 de categorii de stakeholderi, grupate în 11 clase principale. Nu au fost identificate alte noi categorii de stakeholderi.

Fiecare stakeholder a fost evaluat conform criteriilor de mai sus și a fost notat cu 1 – relevanță scăzută, 2 – relevanță medie și 3 – relevanță ridicată. Valoric, media obținută a fost încadrată astfel: intervalul cuprins între 0 și 1.66 – relevanță scăzută (Low), intervalul cuprins între 1.66 și 2.33 – relevanță medie (Medium) și intervalul cuprins între 2.33 și 3 – relevanță ridicată (High) și reprezintă nivelul de ierarhizare a stakeholderului.

Categorii principale de stakeholderi	Media evaluării	Relevanța pentru Distribuție Energie Oltenia
Angajați ⁴	2.36	RIDICATĂ
Consumatori/utilizatori ⁵	2.22	RIDICATĂ
Autorități locale (Primării, Consilii Județene, Prefecturi, OPC, ITM, ANAF)	2.02	RIDICATĂ
Mass-media (convențională și Social Media)	2.00	MEDIE
Subcontractori	2.00	MEDIE
Furnizorii principali	1.98	MEDIE
Concurența	1.95	MEDIE
Societatea civilă	1.73	MEDIE
Instituții centrale	1.70	MEDIE
Unități de învățământ (universități, licee)	1.54	MEDIE
Comunități locale	1.42	MEDIE

Figura Nr. 1 – Categoriile de stakeholderi relevante pentru Distribuție Energie Oltenia

⁴În cadrul clasei de stakeholderi „Angajați” se regăsesc categoriile: angajați, middle management, top management și reprezentanți ai sindicatelor;

⁵Prin clasa de stakeholderi „Consumatori/Utilizatori” înțelegem atât consumatorii casnici (persoane fizice), cât și pe cei non-casnici (persoane juridice).

În urma ierarhizării, următoarele categorii de stakeholderi, identificați ca fiind relevanți pentru Distribuție Energie Oltenia, au fost implicați în procesele consultative pentru stabilirea conținutului raportului de sustenabilitate.

Stakeholderi interni	Stakeholderi externi
Angajați	Consumatori/utilizatori
Middle Management	Furnizori
Top Management	Mass-media
Reprezentanți ai sindicatelor	Acționari
	Subcontractori
	Autorități centrale (inclusiv entități de reglementare)
	Autorități locale
	Societate civilă

Figura Nr. 2 – Categoriile de stakeholderi relevante pentru Distribuție Energie Oltenia



Identificarea și ierarhizarea aspectelor materiale pentru organizație

În procesul de analiză a aspectelor materiale au fost incluse cele 19 aspecte identificate în ciclurile anterioare de raportare și aspectele „Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii” și „Accesibilitatea prețului”, propuse de stakeholderi și prezentate în Figura Nr. 4. Ultimele nu se circumscriu niciunui aspect definit de Standardele GRI, condiții în care au fost definite în cadrul raportului anterior⁶.

Aspect	Evaluare	Observații
Securitate și sănătate la locul de muncă	5.00	Material în 2017/2018
Siguranța și sănătatea consumatorilor	5.00	Material în 2017/2018
Anticorupție	4.94	Material în 2017/2018
Protecția datelor consumatorilor	4.94	Material în 2017/2018
Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	4.94	Material în 2017/2018. Aspectul propus de stakeholderi în consultările anterioare fără a fi definit în Standardele GRI
Educație și pregătire profesională	4.88	Material în 2017/2018
Performanța economică	4.82	Material în 2017/2018
Eficiența sistemului	4.82	Material în 2017/2018
Energie	4.82	Material în 2017/2018
Locuri de muncă	4.82	Material în 2017/2018
Nediscriminare	4.67	Relevanță redusă în 2017/2018
Conformarea legislativă de mediu	4.59	Relevanță redusă în 2017/2018
Acces	4.53	Material în 2017/2018
Disponibilitate și fiabilitate	4.41	Material în 2017/2018
Prezența pe piață	4.35	Material în 2017/2018
Practica de achiziții	4.24	Relevanță redusă în 2017/2018
Comunități locale	4.24	Material în 2017/2018
Ape uzate și deșeuri	3.88	Material în 2017/2018
Biodiversitate	3.47	Relevanță redusă în 2017/2018
Accesibilitatea prețului	3.00	Material în 2017/2018. Aspectul propus de stakeholderi în consultările anterioare fără a fi definit în Standardele GRI
Investiții în mediu	-	Material în 2016 și preluat în multiple aspecte în Standardele GRI

102-44

Figura Nr. 3 – Ierarhizarea aspectelor materiale pentru companie

Având în vedere situația problematicii egalității de șanse la nivelul pieței din România⁷, pentru a participa la efortul comun am decis introducerea pe lista aspectelor relevante pentru companie: „Diversitatea și egalitatea de șanse”.⁷

⁶Raportul de sustenabilitate 2017/2018 poate fi vizualizat la adresa <https://bit.ly/3dakWhq> - iar aspectul „Comunicarea cu Consumatorii/Utilizatorii” se regăsește la paginile 56-61 și „Accesibilitatea prețului” se regăsește la pagina 39

⁷Drept exemplu, poate fi consultată, pe site-ul Ministerului Muncii și Protecției sociale, „Analiza diagnostic în domeniul egalității de gen în România în perioada 2014-2019” prin accesarea link-ului <https://bit.ly/3emfnNN>

Consultarea stakeholderilor

În cadrul proceselor consultative pentru procesul de raportare au fost utilizate următoarele metode de consultare:

- consultare online/sondaj de opinie,
- întâlniri punctuale organizate cu stakeholderii,
- întâlniri cu grupuri reprezentative ale stakeholderilor (focus-grup),
- variante mixte rezultate din combinarea metodelor expuse mai sus.

Toate metodele de consultare au avut în comun chestionarul de sustenabilitate, un instrument folosit atât în cadrul întâlnirilor cu autoritățile, cât și în campania online de sondare a opiniei stakeholderilor. Prin aplicarea chestionarului, stakeholderii au evaluat aspectele materiale pentru raportul de sustenabilitate al companiei și au sugerat și alte aspecte de interes pentru ei.

Chestionarul de sustenabilitate prezentat stakeholderilor în cursul întâlnirilor sau în campania de sondaje online a inclus și spațiu pentru semnalarea aspectelor relevante pentru respondenți în domeniile economic, social și de mediu.

În cadrul acestui ciclu de raportare au fost desfășurate două runde de consultare a stakeholderilor pentru raportul de sustenabilitate, după cum urmează:

- Transmiterea Raportului de sustenabilitate 2016 și colectarea feedback-ului stakeholderilor față de acesta (septembrie - octombrie 2019):
 - ✓ **1 404** destinatari ai chestionarelor online,
 - ✓ **93** răspunsuri înregistrate.
- Consultarea stakeholderilor pentru stabilirea relevanței aspectelor propuse de companie (februarie - aprilie 2020):
 - ✓ **1 176** destinatari ai chestionarelor online,
 - ✓ **237** răspunsuri primite,
 - ✓ **17** întâlniri cu autoritățile din zonele operaționale ale companiei,
 - ✓ **7** focus grupuri cu angajații în urma cărora au fost înregistrate **113** răspunsuri.

În urma analizei rezultatelor obținute a fost înregistrată următoarea ierarhie a relevanței pentru stakeholderi a aspectelor propuse de companie:

102-44

Aspecte de sustenabilitate	Evaluare 2019	Categorii de stakeholderi
Accesibilitatea prețului	9.60	Furnizori Mass-media Reprezentanți ai autorităților locale
Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	9.55	Furnizori Mass-media Consumatori/Utilizatori
Acces	9.52	Furnizori Mass-media Reprezentanți ai autorităților locale
Securitate și sănătate la locul de muncă	9.40	Mass-media Angajați Furnizori
Eficiența sistemului	9.36	Furnizori Mass-media Angajați
Siguranța și sănătatea consumatorilor	9.23	Mass-media Furnizori Angajați
Educație și pregătire profesională	9.22	Mass-media Angajați Furnizori
Nediscriminare	9.20	Mass-media Angajați Furnizori
Energie	9.11	Furnizori Mass-media Angajați
Disponibilitate și fiabilitate	9.08	Mass-media Angajați Reprezentanți autorități locale
Protecția datelor consumatorilor	9.03	Mass-media Consumatori/Utilizatori Furnizori
Biodiversitate	9.00	Mass-media Angajați Reprezentanți ai autorităților centrale
Diversitate și egalitate de șanse	8.98	Mass-media Angajați Furnizori
Locuri de muncă	8.96	Mass-media Angajați Furnizori

Aspecte de sustenabilitate	Evaluare 2019	Categorii de stakeholderi
Conformarea legislativă de mediu	8.96	Mass-media Reprezentanți ai autorităților centrale Angajați
Ape uzate și deșeuri	8.84	Mass-media Angajați Reprezentanți ai autorităților centrale
Comunități locale	8.82	Mass-media Reprezentanți autorități locale Consumatori/Utilizatori
Prezența pe piață	8.80	Furnizori Mass-media Angajați
Performanța economică	8.78	Furnizori Mass-media Angajați
Anticorupție	8.64	Mass-media Angajați Reprezentanți ai autorităților centrale
Practica de achiziții	8.45	Mass-media Angajați Furnizori

102-44

Figura Nr. 4 - Ierarhizarea aspectelor materiale pentru diverse categorii de stakeholderi

Suplimentar față de consultările stakeholderilor organizate pentru realizarea raportului de sustenabilitate, datorită interesului deosebit pe care Distribuție Energie Oltenia îl acordă consumatorilor/utilizatorilor și angajaților săi, pe parcursul anului 2019 au fost organizate mai multe cicluri consultative specializate de tip NPS⁸ & VoC⁹ și respectiv prima consultare de tip eNPS¹⁰ & VoE¹¹. Rezultatele acestora sunt prezentate detaliat în capitolele dedicate „Comunicării cu consumatorii/utilizatorii ” și „Angajații noștri”.

102-43

⁸NPS - “Net Promoter Score” reprezintă un sistem de măsurare acceptat la nivel global destinat companiilor pentru a înțelege gradul de loialitate al clienților.

⁹VoC - “Voice of Customer”: este un sistem de măsurare a satisfacției clienților unei companii față de produsele și serviciile sale.

¹⁰eNPS - “Employees Net Promoter Score”: este un sistem de măsurare acceptat la nivel mondial pentru a ajuta companiile să identifice gradul de loialitate al angajaților din cadrul organizațiilor lor (derivat din sistemul de măsurare NPS, împrumutând întreaga sa metodologie).

¹¹VoE - “Voice of Employee” este un sistem de măsurare a satisfacției angajaților unei companii față de diverse aspecte ale activității profesionale.

Analiza aspectelor materiale propuse de stakeholderi în al doilea ciclu de raportare

Aspectele propuse de stakeholderi în cadrul acestui ciclu de consultare au fost analizate din punct de vedere al încadrării lor în cadrul unor aspecte definite de Standardele GRI sau celor două aspecte propuse de stakeholderi: „Accesibilitatea prețului” și „Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii”. Ulterior propunerile stakeholderilor au fost corelate cu lista de aspecte propusă de către Distribuție Energie Oltenia spre consultare.

Aspecte propuse de stakeholderi	Corelare cu Standardele GRI	Procentaj	Categorii de stakeholderi pentru care aspectul este relevant	Observații
Condițiile de muncă în cadrul companiei (beneficii, program, dotări materiale etc.)	GRI 401 – Locuri de muncă	31.11%	Angajați	Inclus în lista de aspecte propuse spre consultare de către organizație
Dezvoltarea/modernizarea rețelelor de distribuție în zone neelectrificate	Acces	15.56%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale	
Implicarea companiei în dezvoltarea comunităților locale	GRI 413 – Comunități locale	10.00%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale	
Modul de gestionare a deșeurilor	GRI 306 – Efluenți și deșeuri	8.89%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale	
Programe de dezvoltare pentru angajați	GRI 404 – Educație și formare profesională	5.56%	Angajați	
Simplificarea facturii și scăderea prețului la energie electrică	Accesibilitatea prețului	5.56%	Angajați, Consumatori/ Utilizatori	

Figura Nr. 5 – Aspectele propuse de stakeholderi

Analiza aspectelor propuse de stakeholderi în acest ciclu de raportare a dovedit că acestea se circumscriu în totalitate listei propuse de companie, fiind exprimarea diferită a acelorași subiecte de interes. Aceasta confirmă faptul că lista propusă de organizație este completă și relevantă pentru stakeholderii săi.

Aspectul „Accesibilitatea prețului”, propus în ciclurile anterioare de raportare, a fost reiterat și în cadrul acestui ciclu consultativ, dovedindu-și relevanța pentru o parte dintre stakeholderii companiei. Acesta a fost inclus deja în lista de aspecte propuse spre consultare de către organizație însă, în acest ciclu de raportare nu a rezultat ca având o relevanță ridicată pentru majoritatea stakeholderilor.

Analiza de materialitate

În vederea stabilirii conținutului raportului de sustenabilitate, analiza fiecărui aspect s-a bazat pe factori interni (ierarhizarea aspectelor materiale) și externi (evaluările stakeholderilor externi rezultate în urma actualului exercițiu consultativ), matricea de materialitate definită pe două coordonate:

- Importanța impacturilor economice, de mediu și sociale stabilită în urma analizei interne a organizației;
- Influența impacturilor asupra evaluărilor și deciziilor stakeholderilor stabilită în urma consultării acestora.

Astfel, a fost realizată matricea de materialitate a companiei Distribuție Energie Oltenia, prezentată în figura Nr.6.

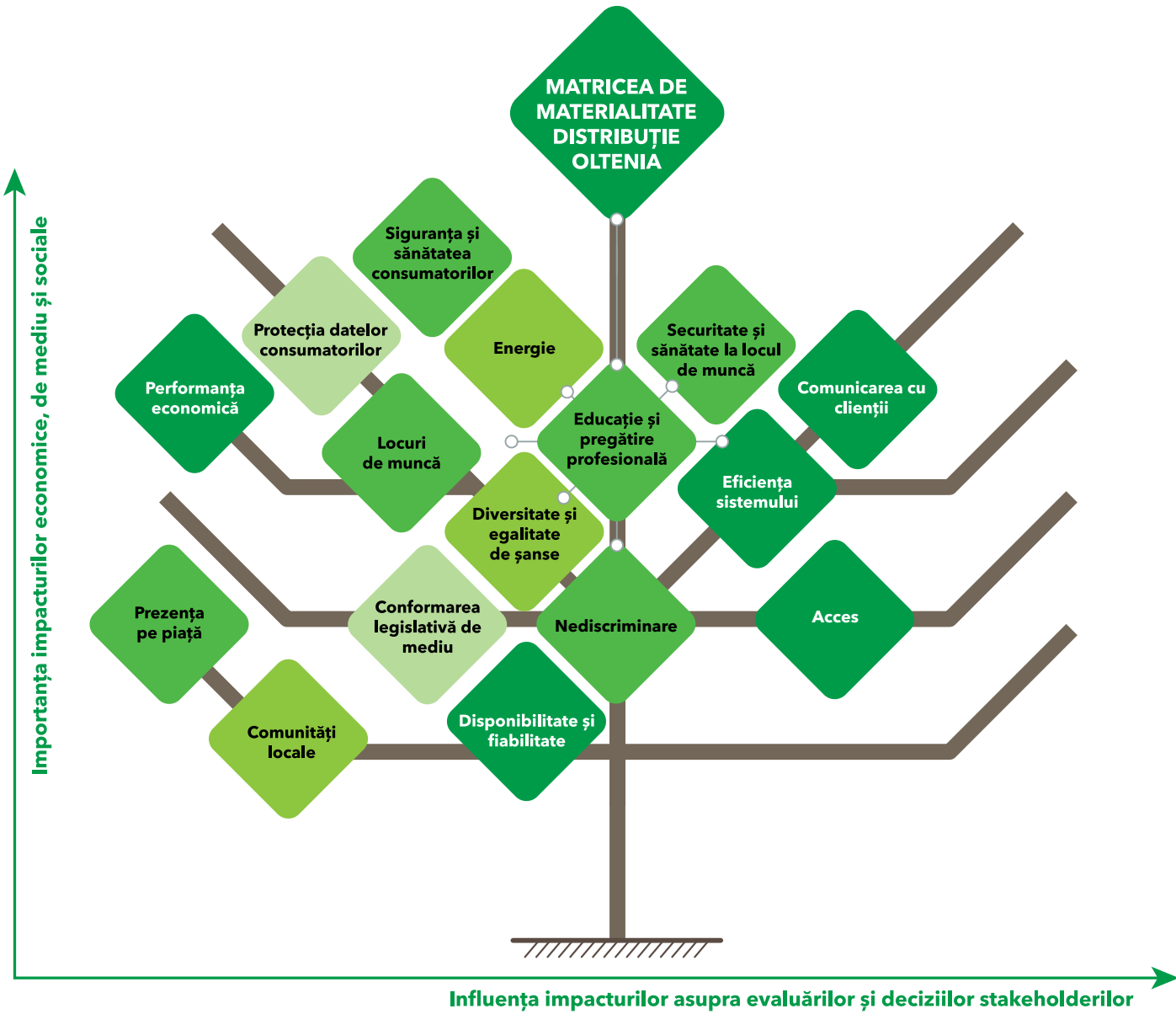


Figura Nr. 6 – Matricea de materialitate a companiei Distribuție Energie Oltenia

În urma întregului proces de definire a conținutului raportului de sustenabilitate, lista aspectelor materiale stabilite pentru 2019 și a limitelor acestora este următoarea:

			LIMITELE ASPECTELOR MATERIALE										102-46
			(unde are efecte impactul)										
			Interiorul companiei			Exteriorul companiei							
			Angajați	Management	Investitori	Consumatori/ Utilizatori	Furnizori	Subcontractori	Autorități locale	Autorități centrale	Comunități locale	Societatea civilă	Mass Media
ECONOMIC	Performanța economică	GRI-201											
	Prezența pe piață	GRI-202											
	Disponibilitate și fiabilitate	EU10											
	Eficiența sistemului	EU12											
MEDIU	Energie	GRI-302											
	Conformarea legislativă de mediu	GRI-307											
SOCIAL	Locuri de muncă	GRI 401											
	Educație și pregătire profesională	GRI 404											
	Securitate și sănătate la locul de muncă	GRI 403											
	Diversitate și egalitate de șanse	GRI 405											
	Nediscriminare	GRI 406											
	Comunități locale	GRI 413											
	Siguranța și sănătatea consumatorilor	GRI-416											
	Protecția datelor consumatorilor	GRI 418											
	Acces	EU26, EU27, EU28, EU29											
NON-GRI	Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON GRI											

Figura Nr. 7 – Lista aspectelor materiale și a limitelor acestora

În vederea definirii limitelor aspectelor materiale au fost utilizate următoarele categorii de evaluare a impactului acestora:

- Legal/Juridic;
- Financiar;
- Imaginea companiei/Reputația;
- Relațiile sociale din interiorul organizației.



Clienții noștri

Principală activitate desfășurată de către Distribuție Oltenia este de a distribui energie electrică prin rețea până la clientul final. Relația noastră cu clientul final presupune asigurarea unor servicii de branșare, debranșare și reconectare la rețea, instalări și citire de contor, remedieri deranjamente, mentenanță echipamente și o comunicare constantă privind calitatea serviciilor oferite.

La nivel operațional, activitățile serviciului de distribuție includ exploatarea, întreținerea și dezvoltarea echipamentelor electrice, cu scopul de a distribui energia electrică de la producători la consumatori, în condiții de securitate în exploatarea instalațiilor electrice, siguranță în funcționare, asigurarea parametrilor de calitate și reducerea costurilor de întreținere și de reparații.

Sănătatea și siguranța consumatorilor/utilizatorilor

Suntem preocupați în permanență de sănătatea utilizatorilor, caz în care, toate produsele și serviciile companiei sunt evaluate pentru a asigura siguranța beneficiarilor serviciului de distribuție. Aspectul „Sănătatea și siguranța consumatorilor/utilizatorilor” afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern utilizatorii, autoritățile locale și comunitățile locale.

În anul 2012 a fost derulat un studiu privind evaluarea expunerii profesionale (a lucrătorilor) la câmpuri electromagnetice de joasă frecvență, respectiv expunerea publicului larg la astfel de câmpuri în vecinătatea instalațiilor electrice de distribuție (posturilor de transformare).

Analiza obținută din măsurările efectuate a generat următoarele rezultate:

- Nivelurile câmpurilor magnetice în instalațiile cu tensiunea nominală de 110 kV se află cu mult sub limitele pentru expunerea publicului;
- Neuniformitatea câmpului electric în stațiile investigate variază între limite foarte largi. Nivelul de expunere, calculat în puncte de valoare maximă a câmpului electric, ca medie a valorilor înregistrate la trei înălțimi diferite față de sol, nu depășește, în niciun punct, valoarea de 5 kV/m (limita acceptată pentru expunerea publicului);
- Măsurările efectuate în posturile de transformare nu au pus în evidență zone în care ar putea fi depășite limitele de câmp electric sau magnetic referitoare la expunerea profesională;
- Măsurările efectuate în exteriorul posturilor de transformare, în clădire de zid sau în jurul posturilor de transformare aeriene (pe stâlp) nu au pus în evidență zone în care ar putea fi depășite limitele de câmp electric sau magnetic referitoare la expunerea publicului, zonele respective fiind accesibile acestuia.

Concluziile reieșite confirmă că atât personalul Distribuție Oltenia, care activează în instalațiile de distribuție, cât și publicul larg, nu sunt supuse unor câmpuri electrice și magnetice în măsură să atingă sau să depășească valorile de declanșare a acțiunii prevăzute de legislația română și europeană.

Avem în vedere monitorizarea constantă a riscurilor și îmbunătățirea aspectelor cu privire la sănătatea consumatorilor. În acest sens, datorită atenției sporite acordate de Distribuție Oltenia acestui aspect, până la această dată nu au existat plângeri la ANPC sau la alte autorități cu competențe în acest domeniu.

De asemenea, operatorul Distribuție Oltenia a organizat în 2019 peste 13 200 de acțiuni de verificare pentru prevenirea și combaterea fenomenului de racordare ilegală la rețeaua de distribuție a energiei electrice. Acest fenomen prezintă un risc ridicat de incendii, daune materiale și pierderi de vieți omenești și are impact direct asupra calității alimentării cu energie electrică a consumatorilor. Astfel, departamentele specializate din cadrul Distribuție Oltenia organizează acțiuni în colaborare cu autoritățile competente pe linia prevenirii și combaterii caracterului infracțional al faptelor și eliminării riscurilor aferente.

Evaluarea impactului asupra sănătății și siguranței categoriilor de produse și servicii

Riscurile atingerii instalațiilor electrice sunt în permanență comunicate publicului larg. Acest lucru este asigurat și printr-o verificare constantă a inscripțiilor de securitate privind interzicerea atingerii componentelor sistemului de distribuție electrică. În perioada de raportare, compania Distribuție Oltenia nu a identificat incidente de neconformitate privind impactul serviciilor asupra sănătății și siguranței utilizatorilor. Nu au fost înregistrate cazuri de accidente care să provoace leziuni sau decese care să implice activele societății sau riscuri asociate de boli.

Protecția datelor consumatorilor/utilizatorilor

Dreptul consumatorilor/utilizatorilor la confidențialitate include toate aspectele privind protejarea datelor, având în vedere așteptările cu privire la confidențialitate, în cazul colectării și diseminării datelor personale de către operatorii de date, în sensul respectării Regulamentului GDPR Nr. 679/2016. Din punct de vedere al prelucrării datelor cu caracter personal, compania are atât calitatea de operator, cât și de împuternicit. Serviciile sunt prestate în baza unor contracte actualizate cu prevederile privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Deoarece consumatorii/utilizatorii reprezintă prioritatea noastră, în ceea ce privește confidențialitatea datelor, ne concentrăm asupra respectării drepturilor și a reglementărilor utilizatorilor în domeniul confidențialității datelor.

Pentru respectarea prevederilor legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal, la nivelul companiei a fost derulat proiectul GDPR, cu următoarele obiective:

- să stabilească respectarea noului regulament UE Nr. 679/2016;
- să demonstreze respectarea reglementărilor UE GDPR;
- să protejeze compania împotriva riscurilor de conformitate.

Aspectul „Protecția datelor consumatorilor/utilizatorilor” are impact în mod direct, în plan intern, asupra investitorilor, managementului companiei și angajaților acesteia, iar în plan extern asupra utilizatorilor și autorităților centrale. În mod indirect, aspectul impactează furnizorii și subcontractorii companiei.

Principalul obiectiv în relația cu clienții este de a prelucra datele personale ale acestora în condiții de siguranță și cu respectarea prevederilor legale în vigoare și de a ne asigura că toate drepturile, așa cum sunt ele prevăzute de Regulamentul General privind Protecția Datelor Nr. 679/2016, sunt respectate. În cadrul companiei, responsabilul cu Protecția Datelor Personale este punctul unic de contact la care persoanele vizate pot semnală nereguli în prelucrarea datelor cu caracter personal sau la care pot solicita exercitarea drepturilor prevăzute în GDPR. Puteți regăsi informații despre atribuțiile DPO-ului, modalitățile de contactare și politica în acest sens pe site-ul companiei, într-o secțiune dedicată „Protecția Datelor Personale”, care poate fi accesată în link-ul următor: <https://bit.ly/36vc1Fy>.

Principalele rezultate ale proiectului GDPR în anul 2019 au fost:

- Analiza detaliată a tuturor datelor cu caracter personal colectate în toate procesele din întreaga companie;
- Actualizarea tuturor procedurilor cu privire la GDPR;
- Toate contractele au fost actualizate cu prevederile GDPR;
- Normele de securitate IT au fost puse în aplicare pentru a elimina riscul accesului neautorizat la datele cu caracter personal;
- Au fost implementate măsurile definite prin două audituri cu KMPG și un audit de către PricewaterhouseCoopers (PwC).

103-2

În cadrul companiei, angajații au fost instruiți cu privire la respectarea drepturilor utilizatorilor și în vederea conformității cu prevederile reglementărilor privind datele cu caracter personal.

Prin aceste mecanisme, Distribuție Oltenia urmărește să își îndeplinească obiectivele evaluând, printr-o abordare sistematică și metodică, procesele sale de management bazate pe riscuri, sistemele de control și de administrare și făcând propuneri pentru a le consolida eficacitatea. În august 2019, a avut loc auditul de monitorizare a proiectului GDPR, în urma căruia auditorii au concluzionat faptul că în timpul auditului nu au fost identificate deficiențe majore în implementarea măsurilor corective, fiind observate progrese semnificative în conformitatea cu GDPR.

103-3

În 2019, nu au fost înregistrate plângeri fundamentale cu privire la încălcarea confidențialității consumatorilor/utilizatorilor și, de asemenea, nu au existat scurgeri, furturi sau pierderi de date cu caracter personal.

418-1

Comunicarea noastră cu consumatorii/utilizatorii

În cadrul companiei Distribuție Energie Oltenia, managementul relațiilor cu consumatorii/utilizatorii este o abordare strategică, care constă în crearea unor valori superioare și dezvoltarea unor relații adecvate cu aceștia. Aceasta se fundamentează pe buna cunoaștere a utilizatorilor și a caracteristicilor specifice ale cererii și comportamentului acestuia.

103-1

Aspectul „Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii” afectează în mod direct următoarele categorii de stakeholderi:

- Managementul - asigurarea condițiilor necesare atât logistice, cât și organizatorice pentru desfășurarea activității la standarde moderne. De asemenea, strategia se stabilește luând în calcul informațiile primite din partea consumatorilor/utilizatorilor;
- Angajații - prin intermediul cărora se realizează comunicarea cu consumatorii/utilizatorii;
- Consumatorii/Utilizatorii - ca beneficiari ai măsurilor de îmbunătățire a sistemelor de comunicare ale companiei.

În vederea creșterii experienței clientului au fost dezvoltate o serie de canale de comunicare cu utilizatorii (Call Center, email-uri, website). La nivel teritorial, pe raza de acțiune Distribuție Energie Oltenia sunt înființate un număr de 22 de Centre de Relații cu Utilizatorii, pentru a putea răspunde oricând tuturor nevoilor necesare. Căutăm permanent sisteme de modernizare la îndemâna utilizatorilor, cum ar fi cele de gestionare a timpilor de așteptare și de administrare.

103-2

În vederea evaluării/măsurării performanțelor în relația cu consumatorii/utilizatorii, am promovat în 2019 o serie de proiecte privind măsurarea gradului de satisfacție în relația cu compania: “Mystery Shopper”¹², unde au fost obținute următoarele rezultate privind gradul de satisfacție, pe tipuri de activități:

103-3

- Activitatea de racordare la rețea - 88% dintre utilizatori s-au declarat mulțumiți;
- Informații privind racordarea panourilor solare - 94% dintre utilizatori s-au declarat mulțumiți;

Rezultate cu privire la comportament/atitude au prezentat faptul că:

- Angajatul a avut o atitudine primitoare și prietenoasă - 100% utilizatori mulțumiți;
- Zona de așteptare/locația a fost curată, plăcută - 100% utilizatori mulțumiți.

O concluzie importantă a acestui studiu a fost faptul că angajații din cadrul Centrelor de Relații cu Utilizatorii sunt informați corespunzător cu privire la procesele gestionate și au abilitățile necesare pentru a prezenta informațiile.



¹²Studiile de tip Mystery Shopper/Client Misterios sunt instrumente utilizate pentru a măsura calitatea serviciilor sau pentru a oferi informații specifice despre produse și servicii. Cumpărătorii misterioși joacă rolul unui client obișnuit și au anumite sarcini - cum ar fi să cumpere un produs, să adreseze anumite întrebări, să depună plângeri sau să aibă un anumit comportament - apoi să ofere rapoarte detaliate legate de experiențele avute.

Deschiderea de noi Centru de Relații cu Utilizatorii

Număr de puncte de contact cu clienții (fizic - în CRU și online, telefoane, e-mail, website etc.)

În anul 2019 nu au fost deschise noi centre de relații cu utilizatorii, fiind disponibile următoarele puncte de contact cu aceștia:

- 22 centre de relații cu utilizatorii, distribuite uniform pe întreaga zona de activitate DEO;
- 2 adrese de e-mail: relatiiclienti@distributieoltenia.ro și distributieoltenia@distributieoltenia.ro;
- 22 posturi telefonice, distribuite în toate centrele de relații cu utilizatorii;
- pagină de web site: www.distributieoltenia.ro

În cadrul centrelor de relații cu utilizatorii din cadrul Distribuție Oltenia, 89% dintre solicitări sunt preluate într-un timp mai mic de 20 de minute. Gradul de preluare a utilizatorilor în 20 de minute reprezintă o țintă internă, timpul fiind calculat în sistemul TOTEM, iar rezultatele sunt raportate către reprezentanții top managementului.

Indicatorul „Număr utilizatori prezenți în fiecare CRU” evidențiază numărul de utilizatori preluați de un operator în fiecare Centru de Relații cu Utilizatorii. În cadrul celor 22 de centre de relații cu utilizatorii, în anul 2019 au fost prezenți un total de 126.243 de utilizatori, distribuiți pe fiecare centru astfel:

Nr. Crt.	Denumire CRU	Nr. utilizatori 2019
1	Craiova	26.202
2	Băilești	2.688
3	Bechet	588
4	Filiași	996
5	Pitești	31.015
6	Câmpulung	5.858
7	Curtea de Argeș	1.262
8	Târgu Jiu	10.782
9	Baia de Aramă	429
10	Drobeta Turnu Severin	7.449
11	Orșova	672
12	Vînju Mare	276
13	Slatina	7.706
14	Caracal	2.937
15	Corabia	696
16	Alexandria	5.898
17	Roșiori	2.300
18	Videle	564
19	Rm. Vâlcea	12.837
20	Drăgășani	1.236
21	Călimănești	516
22	Horezu	336

Indicatorul „Timp mediu administrare utilizatori” evidențiază timpul mediu de administrare al unui consumator/utilizator, extras din sistemul TOTEM, exprimat în ore, minute, secunde. Timpul mediu de administrare a utilizatorilor în anul 2019 a fost de 9,16 minute.

Dezvoltarea site-urilor și a aplicațiilor IT

În 2019, au fost înregistrate **270.509** de **accesări în website-ul Distribuție Oltenia**, iar numărul de vizitatori a fost de 34.885. Aceste valori au fost în creștere comparativ cu anul precedent, atunci când numărul de accesări a fost de 196.460, iar numărul de vizitatori de 29.472. În topul secțiunilor vizitate au fost: anunțuri publice, achiziții publice, întreruperi anunțate, pagina de contact, oportunități în carieră etc.

În 2019 au fost înregistrate 2.604 solicitări pe adresa de e-mail relatiiclienti@distributieoltenia.ro, utilizatorii acordând o mai mare atenție acestui canal de comunicare comparativ cu anul 2018 când numărul de solicitări primite a fost de 659.

Îmbunătățirea pregătirii personalului din CRU și Call Center

Indicatorul „Rată preluare apeluri la Info Tel” evidențiază procentul de preluare a apelurilor din numărul total al apelurilor. În 2019, acesta a fost de **87.84%** (total deranjamente și apeluri comerciale)*(apeluri preluate/apeluri intrate*100), ușor în creștere comparativ cu 2018 când procentul a fost de 86,74%.

Indicatorul „Număr apeluri comerciale/deranjamente” evidențiază numărul apelurilor pentru informații comerciale/deranjamente primite în Call Center. Comparativ cu rezultatele raportate în 2018, numărul de apeluri comerciale a crescut de la 8.994 în 2018 la 9.361 în 2019, iar numărul de deranjamente primite în Call Center a scăzut ușor de la 448.768 în 2018 la 333.744 în 2019. Operatorul Call Center înregistrează toate apelurile preluate referitoare la deranjamente și sunt soluționate în totalitate în funcție de cauza întreruperii (avarie colectivă, individuală). În egală măsură, apelurile comerciale sunt soluționate integral, o parte dintre ele direct de către operatorul de Call Center, cealaltă parte de către departamentele specializate și echipele operaționale. Consumatorii/utilizatorii primesc un răspuns la toate solicitările transmise. Serviciul de Call Center pentru preluarea deranjamentelor este realizat de către o firmă externă.

Indicatorul „Timpul mediu pentru convorbire” (TMC) evidențiază timpul mediu de convorbire pentru apeluri preluate, calculat de la momentul intrării în legătură cu operatorul Call Center, exprimat în minute și secunde. În 2019, s-a înregistrat un TMC de 02:31 (total deranjamente și apeluri comerciale exprimat în minute și secunde). Acesta a cunoscut o ușoară scădere față de anii precedenți, atunci când în 2017 am înregistrat un TMC de 02:44 iar în 2018 un TMC de 02:42.

„Numărul de petiții” evidențiază numărul petițiilor din categoria „reclamații, sesizări și solicitări”, procesate de specialiștii Distribuție Oltenia. Numărul petițiilor în 2019 a fost de **33.787**.

Indicatorul „Gradul de satisfacție cu privire la canalele de comunicare”, potrivit studiului “Mystery Shopper” realizat în iulie - august 2019* prezintă faptul că:

- Angajații Centrelor de Relații cu Utilizatorii Distribuție Oltenia vs. competiție sunt informați corespunzător cu privire la procesele gestionate și au abilitățile necesare pentru a prezenta informațiile, arată o deschidere mult mai mare în prezentarea informațiilor și în ascultarea activă a utilizatorilor, obținând cele mai bune evaluări:
 - referitor la procesul de alimentare cu energie electrică a unui loc de consum nou, informațiile acordate de către angajații CRU au primit cele mai bune evaluări (96 de puncte din 100 posibile);
 - în legătură cu modul în care utilizatorii deja branșați își pot monta panouri fotovoltaice, răspunsurile angajaților CRU au fost, de asemenea, percepute a fi mulțumitoare (94 de puncte din 100 posibile).

*Studiul de satisfacție în rândul utilizatorilor casnici a constat în 66 de vizite de tip "Mystery Shopper":

Pentru indicatorul „**Gradul de satisfacție cu privire la canalele de comunicare**”, potrivit studiului NPS** desfășurat în **august - septembrie 2019**, Distribuție Oltenia a atins un scor de **loialitate în creștere** comparativ cu anul precedent. Acesta este unul apropiat ca valoare de cel al competiției sale incluse în studiu; **scorul bun de loialitate** atribuit companiei Distribuție Oltenia a fost avantajat de evaluările bune ale utilizatorilor săi referitoare la **serviciile utilizatorilor din CRU, Call Center sau la asistența oferită în general de personalul companiei**.

**Studiul NPS în rândul utilizatorilor casnici a constat în:

- 155 de interviuri cu utilizatorii Distribuție Oltenia, 2.095 interviuri on-line cu utilizatorii casnici ai competiției;
- 75 de interviuri cu autorități utilizatori ai companiei Distribuție Oltenia, 2.074 interviuri cu utilizatorii business ai competiției.

Promovarea mai eficientă a serviciilor și produselor companiilor

În ceea ce privește **informările de presă**, acestea au tratat diverse subiecte de la activități operaționale, modificări legislative, investiții și lucrări de mentenanță, până la informarea publicului cu privire la regulile de securitate din preajma rețelelor electrice, canalele de comunicare ale operatorului de distribuție, implicarea acestuia în proiecte de responsabilitate socială etc.

În 2019, **numărul de informări care au vizat subiectele menționate anterior a fost 21**, distribuite astfel:

- 5 - informări despre starea rețelelor pe fondul condițiilor meteo nefavorabile, deficiențe în alimentarea cu energie;
- 4 - informări despre acțiunile pentru combaterea sustragerii de energie electrică;
- Alte 12 informații de interes (lucrările executate la instalația electrică de către firme aprobate ANRE, arderea vegetației uscate, acțiuni de evitat în apropierea instalațiilor electrice, verificarea funcționalității aparatului de măsură).

De asemenea, în 2019 au existat 7 informări de presă privind implicarea companiei în proiecte de responsabilitate socială (informări legate de rezultatele proiectelor de responsabilitate socială implementate de Distribuție Oltenia - programul „Ucenic Electrician”, „Simfonia Lalelelor”, „Ora Pământului” etc.).

Indicatorul „**Numărul informărilor privind întreruperile programate de energie electrică „24 ore din 24, 7 zile din 7”**” reprezintă numărul mediu de informări transmise (programele de întreruperi programate) și preluate de către presă. Cifra nu conține informațiile transmise primăriilor sau numărul postărilor pe canalele de Social Media ale companiei.

În 2019, în medie au existat 1.750 de programe de întreruperi publicate în toate cele 7 județe din aria operațională (Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea), cu o medie de aproximativ 250 de apariții pe fiecare județ.

Indicatorul „**Numărul de consumatori consultați asupra serviciilor Distribuție Oltenia**” reprezintă numărul de respondenți al studiilor desfășurate. În 2019, am consultat un număr de **694 de utilizatori Distribuție Oltenia cărora li s-a solicitat opinia în relația cu serviciile operatorului de energie electrică**, prin studiile de cercetare de piață efectuate:

- 413 interviuri on-line cu utilizatori casnici în cadrul studiului „**Ce cred utilizatorii DEO despre procesul de racordare și posibilitatea de a fi prosumatori?**”;
- 210 interviuri on-line (130 de utilizatori casnici, 25 de companii și 55 de autorități) în cadrul studiului **NPS Distribuție Oltenia 2019**;
- 71 interviuri telefonice (31 de utilizatori care au contactat DEO prin **Call Center**, 30 utilizatori care au contactat DEO în **CRU** și 10 utilizatori care au contactat DEO prin **e-mail**) în cadrul studiului „**Relația Client - Angajat pe canalele de comunicare DEO**”.



Angajații noștri

Locuri de muncă

Investiția în dezvoltarea și instruirea angajaților săi, în scopul creșterii competențelor și performanțelor acestora este definită de companie ca o necesitate strategică. Pentru asigurarea mediului necesar dezvoltării, în perioada de raportare, accentul a fost pus pe realizarea de programe intensive de formare pentru consolidarea abilităților tehnice (teoretice, dar mai ales practice). Aspectul „Locuri de muncă” afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern clienții, autoritățile locale și comunitățile locale.

Printre prioritățile noastre se numără investițiile în asigurarea condițiilor optime de lucru pentru angajați și a unui sistem pentru sănătatea și securitatea la locul de muncă. Toate acțiunile de reorganizare sau restructurare în cadrul companiei au fost făcute cu informarea și consultarea tuturor sindicatelor constituite legal și în conformitate cu legea. Folosim practici echitabile și nu acceptăm nici o formă de discriminare, hărțuire, muncă forțată și munca copiilor. Compania oferă angajaților posibilitatea de a fi promovați la locul de muncă și asigurăm același nivel de oportunitate indiferent de sex, orientare sexuală, caracteristici genetice, vârstă, naționalitate, rasă, culoare, etnie, religie, opțiuni politică, origine socială, statut familial sau responsabilitate, calitatea de membru sau activitate a sindicatelor sau alte aspecte definite de lege. Deciziile privind ocuparea forței de muncă și promovarea se iau exclusiv pe baza următoarelor criterii: pregătire profesională, realizări și comportament individual, în conformitate cu legislația în vigoare.

Compania aplică o politică de remunerare echitabilă, bazată pe evaluarea aptitudinilor profesionale și pe performanța individuală a angajaților la locul de muncă. Oferă angajaților de la toate nivelurile posibilitatea de a-și dezvolta cunoștințele și abilitățile relevante pentru performanța activității lor.

Evaluarea eficacității acțiunilor noastre se face prin audit intern. De asemenea, activitatea este controlată de instituțiile competente ale statului.

În anul 2019, am derulat primul studiu de tip eNPS & VoE care **a avut ca obiectiv identificarea nivelului de loialitate** al angajaților față de angajatorul lor, fiind explorate **atât motivațiile de loialitate**, cât și **nevoile angajaților**. Principalele concluzii au fost:

- Angajații promotori, cei care ar recomanda compania prietenilor/cunoscuților/unui alt membru din familie sunt motivați în principal de stabilitatea locului de muncă, posibilitățile de dezvoltare profesională sau de beneficiile primite.
- Atât angajații pasivi, cât și cei detractori - categorii care încă nu sunt convinse să-și recomande angajatorul, cred că nivelul salarial, programul și volumul de muncă, dar și condițiile de muncă sunt aspecte care necesită unele îmbunătățiri.
- Rezultatele studiului au conturat o direcție pentru definirea și implementarea măsurilor optime de îmbunătățire și creștere a numărului de angajați loiali, prin atragerea celor pasivi și a celor detractori. Pe de altă parte, feedback-ul promotorilor poate să susțină compania în recrutarea noilor angajați, dar și pentru a reține talente.

Angajări noi și fluctuații ale personalului

Numărul total și rata persoanelor nou-angajate în perioada de raportare, pe grupe de vârstă, gen și regiune:

	18 - 29 ani	30 - 49 ani	50 sau peste 50	Total
Bărbați	27/ 2,09%	32/ 2,48%	9/ 0,70%	68/ 5,28%
Argeș	11/ 0,85%	5/ 0,39%	1/ 0,08%	17/ 1,32%
București	1/ 0,08%	0,00%	0,00%	1/ 0,08%
Dolj	9/ 0,70%	3/ 0,23%	1/ 0,08%	13/ 1,01%
Gorj	1/ 0,08%	2/ 0,16%	2/ 0,16%	5/ 0,39%
Mehedinți	1/ 0,08%	4/ 0,31%	1/ 0,08%	6/ 0,47%
Olt	2/ 0,16%	7/ 0,54%	2/ 0,16%	11/ 0,85%
Teleorman	0,00%	7/ 0,54%	1/ 0,08%	8/ 0,62%
Vâlcea	2/ 0,16%	4/ 0,31%	1/ 0,08%	7/ 0,54%
Femei	6/ 0,47%	5/ 0,39%	0,00%	11/ 0,85%
Argeș	2/ 0,16%	1/ 0,08%	0,00%	3/ 0,23%
Dolj	3/ 0,23%	2/ 0,16%	0,00%	5/ 0,39%
Gorj	0,00%	1/ 0,08%	0,00%	1/ 0,08%
Mehedinți	1/ 0,08%	1/ 0,08%	0,00%	2/ 0,16%
Total	33/ 2,56%	37/ 2,87%	9/ 0,70%	79/ 6,13%

Numărul total și rata fluctuațiilor personalului în perioada de raportare, pe grupe de vârstă, gen și regiune:

	18 - 29 ani	30 - 49 ani	50 sau mai mult	Total
Bărbați	3/ 0,23%	26/ 2,02%	24/ 1,86%	53/ 4,11%
Argeș	2/ 0,16%	7/ 0,54%	3/ 0,23%	12/ 0,93%
Dolj		5/ 0,39%	6/ 0,47%	11/ 0,85%
Gorj		1/ 0,08%	3/ 0,23%	4/ 0,31%
Mehedinți		1/ 0,08%	4/ 0,31%	5/ 0,39%
Olt		4/ 0,31%	2/ 0,16%	6/ 0,47%
Teleorman		4/ 0,31%	4/ 0,31%	8/ 0,62%
Vâlcea	1/ 0,08%	4/ 0,31%	2/ 0,16%	7/ 0,54%
Femei		2/ 0,16%	3/ 0,23%	5/ 0,39%
Dolj			1/ 0,08%	1/ 0,08%
Gorj		1/ 0,08%		1/ 0,08%
Mehedinți		1/ 0,08%	1/ 0,08%	2/ 0,16%
Olt			1/ 0,08%	1/ 0,08%
Total	3/ 0,23%	28/ 2,17%	27/ 2,09%	58/ 4,50%

Concediul de creștere copil

În continuare vă prezentăm situația concediului de creștere copil din 2019, în funcție de câteva criterii:

Numărul total de angajați care au dreptul la concediul pentru creșterea copilului:

■ Bărbați 3 ■ Femei 2

Numărul total de angajați care au beneficiat de concediul pentru creșterea copilului:

■ Bărbați 3 ■ Femei 2

Numărul total de angajați care s-au întors la birou în perioada de raportare după încheierea concediului:

■ Bărbați 4

Numărul total de angajați care s-au întors la birou după încheierea concediului pentru creșterea copilului, care erau încă angajați la 12 luni de la revenire:

■ Bărbați 3

Ratele de revenire la locul de muncă și retenție ale angajaților care au beneficiat de concediul pentru creșterea copilului:

■ Bărbați 100%

■ Femei 100%

Procentul de salariați eligibili pentru pensionare

În următorii 5/10 ani

	Management	Operational	Total
Distribuție Energie Oltenia 5/10 ani			
Argeș	9,09% / 27,27%	4,11% / 14,16%	4,35% / 14,78%
Dolj	8,70% / 15,22%	7,07% / 16,03%	7,25% / 15,94%
Gorj	0,00% / 0,00%	2,19% / 8,76%	2,11% / 8,45%
Mehedinți	20,00% / 60,00%	0,87% / 10,43%	1,67% / 12,50%
Olt	20,00% / 20,00%	3,15% / 14,17%	3,79% / 14,39%
Teleorman	0,00% / 0,00%	9,24% / 21,85%	8,80% / 20,80%
Vâlcea	20,00% / 40,00%	6,72% / 15,13%	7,26% / 16,13%
Total	9,64% / 19,28%	5,15% / 14,62%	5,44% / 14,92%

Procentul angajaților contractanților și subcontractanților care au beneficiat de formare relevantă în domeniul sănătății și securității a fost de 100%. Toți contractanții și subcontractanții organizației sunt supuși instruirii privind condițiile specifice de lucru din organizație înainte de începerea oricărei lucrări. Încă din faza de contractare, aceștia trebuie să facă dovada că respectă legislația de SSM privind supravegherea stării de sănătate a lucrătorilor, instruirea și autorizarea personalului.

401-3

Securitate și sănătate la locul de muncă

Atenția acordată securității și sănătății la locul de muncă, menținerea unui mediu de lucru fără riscuri și eradicarea factorilor care ar putea duce la un accident sau la o boală profesională rămân valori și obiective fundamentale pentru companie. Formarea continuă, participarea la programele educaționale și conștientizarea de către angajați a problemelor privind securitatea și sănătatea la locul de muncă au ca scop promovarea și consolidarea unei mentalități concentrată pe securitate, precum și participarea la prevenirea tuturor pericolelor care ar putea afecta sănătatea acestora.

Concentrându-se în special pe partea de prevenție și de îmbunătățire constantă în domeniul sănătății și securității, DEO investește continuu în tehnologii de ultimă generație care au un impact direct asupra procesului de producție, în sănătate și securitate, echipamente individuale de protecție, luând în considerare propunerile prezentate de angajați și parteneri. Obiectivul este de a crea un loc de muncă mai sigur și mai sănătos pentru toți angajații și partenerii săi.

Pe baza celor prevăzute mai sus, Distribuție Energie Oltenia are implementat un sistem integrat de management al sănătății și securității muncii conform ISO 45001:2018.

Managementul superior al organizației se angajează să ofere servicii excepționale tuturor părților interesate, fără a le compromite sănătatea și siguranța. Impactul este atât în interiorul, cât și în afara companiei. În interiorul organizației, pe lângă angajați, sunt afectați reprezentanții managementului (din punct de vedere al aspectelor juridice, financiare și impactul imaginii) și investitorii (din punct de vedere financiar). În afara organizației, impactul este asupra consumatorilor/utilizatorilor (impactul juridic, financiar și al imaginii), autoritățile centrale de reglementare (impactul juridic și financiar) și comunitățile locale.

Măsurile, procesele, proiectele, inițiativele și informațiile privind riscurile la care sunt expuși clienții prin intervenții neautorizate asupra instalațiilor electrice, evaluările câmpului electromagnetic în instalațiile DEO (domenii care ar putea afecta sănătatea celor care locuiesc în apropierea instalațiilor DEO).

În cadrul organizației, există o declarație de politică aprobată de către conducerea DEO pentru a îndeplini cerințele de îmbunătățire continuă a eficienței sistemului de management al SSM, pentru a preveni riscurile profesionale, pentru a proteja sănătatea angajaților și de siguranță, pentru a fi în conformitate cu legislația aplicabilă în materie de sănătate și siguranță, pentru a îmbunătăți în permanență condițiile de muncă.

Pentru a asigura sănătatea și siguranța în muncă, au fost aplicate următoarele măsuri: instruirea teoretică și practică, angajarea personalului calificat și sănătos, monitorizarea sănătății fizice și psihice a personalului, măsuri de conștientizare asupra riscurilor la care este expus; identificarea, evaluarea, diminuarea și eliminarea riscurilor de accidente și boli profesionale specifice activităților desfășurate.

Evaluarea abordării manageriale se realizează în mod regulat, după cum urmează: auditul anual intern/ extern privind activitatea SSM (securitatea și sănătatea în muncă), examinările medicale periodice, examinările semestriale ale SSM, primul ajutor, profesional, programat și verificări periodice neașteptate privind conformitatea cu dispozițiile privind SSM. Rezultatele auditului sunt înregistrate, analizate și se urmărește îndeplinirea cerințelor.

EU15

EU18

103-1

103-2

103-3

Sistem de management al sănătății și securității în muncă

Compania, prin conducerea de la cel mai înalt nivel, a stabilit și comunicat **Politica referitoare la Calitate-Mediu-SSM**. Politica privind SSM este în conformitate cu ISO 45001/2018, se regăsește ca informație documentată și este disponibilă tuturor părților interesate.

Activitățile serviciului de distribuție includ exploatarea, întreținerea și dezvoltarea echipamentelor electrice, cu scopul de a distribui energia electrică de la producători la consumatori, în condiții de securitate în exploatarea instalațiilor electrice, siguranță în funcționare, asigurare a parametrilor de calitate și reducerea costurilor de întreținere și de reparații.

Identificarea și evaluarea riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională se realizează conform metodei INCDPM. Aceasta constă în analiza fiecărui loc de muncă de către o echipă alcătuită din evaluatori de risc, medic de medicina muncii, reprezentant al salariaților, specialiști în activitatea analizată. Se identifică și se descriu componentele sistemului de muncă, precizându-se în mod expres sarcina de muncă și condițiile mediului de muncă. Se observă la fața locului modul în care se desfășoară activitatea, se poartă discuții cu persoanele implicate în activitate, se fac determinări de noxe, zgomot, vibrații, câmpuri electromagnetice etc.

Astfel, sunt identificați toți factorii de risc pentru locul de muncă respectiv și pe baza unor liste de control prestabilite și se cuantifică dimensiunea riscului. Rezultă fișa de evaluare a locului de muncă cu nivelul de risc global al locului de muncă analizat. Aceasta reprezintă baza întocmirii planului de prevenire și protecție prin care se stabilesc măsurile organizatorice și tehnice pentru eliminarea sau diminuarea riscurilor. Lucrătorii au obligația să raporteze orice pericol constatat sau situație pe care o consideră periculoasă în timpul desfășurării activității.

Orice lucrare care prezintă pericol de accidentare nu se execută chiar dacă acest lucru poate duce la pagube materiale. Investigarea incidentelor (evenimentelor) se face în baza prevederilor Legii securității și sănătății în muncă 319/2006 și a normelor metodologice de aplicarea a acesteia HG 1425/2006 cu modificările și completările realizate de HG 955/2010 și HG 1242/2011.

În funcție de urmările evenimentelor, conform legislației în vigoare, evenimentele vor fi verificate de angajator, Inspectoratul Teritorial de Muncă și Inspekția Muncii. Cercetarea se efectuează de o comisie numită prin decizie de către conducerea societății, care analizează toate aspectele care au condus la producerea evenimentului. În urma analizei se stabilesc împrejurările, cauzele care au dus la producerea evenimentului, măsurile de securitate încălcate și responsabilii pentru producerea evenimentului. Ulterior, se stabilesc măsurile care se impun pentru evitarea producerii altor evenimente de acest fel, termenul de implementare și responsabilități.

Organizația are constituit un Departament de Securitate și Sănătate în Muncă și un Comitet de Securitate și Sănătate în Muncă din care fac parte reprezentanții salariaților și ai conducerii. Inspectorii care fac parte din acest departament urmăresc activitatea tuturor salariaților. Cu ocazia controalelor efectuate la toate locurile de muncă se constată respectarea măsurilor stabilite în urma evaluărilor de risc, existența pericolelor nou apărute și stabilirea măsurilor pentru eliminarea acestora.

Colegii noștri sunt instruiți periodic și ori de câte ori apar evenimente noi. În urma controalelor se propun măsuri de eliminare a neconformităților, de îmbunătățire a activității, se stabilesc responsabili și termene de realizare. Procesele respective sunt măsurate și monitorizate permanent. Se urmărește permanent conformarea cu cerințele legale. Calitatea acestor procese este asigurată prin alocarea de resurse necesare realizării proceselor, utilizarea unui personal cu înaltă calificare, instruirea teoretică și practică.

Reprezentanții salariaților fac parte din comitetul de sănătate și securitate în muncă alături de reprezentanții managementului. Reprezentanții salariaților primesc de la aceștia sesizări privind activitatea de sănătate și Securitate în muncă și le prezintă în cadrul ședințelor CSSM. Întâlnirile CSSM se organizează trimestrial și de câte ori este nevoie în vederea analizării problemelor lucrătorilor pe linie SSM. Câteva dintre atribuțiile CSSM:

- analizează cererile formulate de angajați privind condițiile de muncă și modul în care își îndeplinesc atribuțiile persoanele desemnate;
- urmărește modul în care se aplică și se respectă reglementările legale privind securitatea și sănătatea în muncă, măsurile dispuse de inspectorii de muncă și inspectorii sanitari;
- analizează cauzele producerii accidentelor de muncă, îmbolnăvirilor profesionale și evenimentelor produse și poate propune măsuri tehnice în completarea măsurilor dispuse în urma cercetării;
- efectuează verificări proprii privind aplicarea instrucțiunilor proprii și a celor de lucru și face un raport scris privind constatările făcute;
- pregătește planul de prevenire și protecție care se va realiza în anul următor.

Este asigurată instruirea teoretică și practică în domeniul sănătății și securității în muncă. Instruirea privind sănătatea și securitatea în muncă este realizată la angajare și periodic. Instruirea periodică se realizează în timpul orelor de serviciu, conform unui program de instruire și este obligația fiecărui lucrător să participe. Programul de formare în materie SSM cuprinde, printre altele, instrucțiuni proprii și specifice activității și evaluarea factorilor de risc specifici.

Periodicitatea și durata instruirii periodice diferă în funcție de activitatea desfășurată și prevederile legislației. Personalul delegat (care aparține altor angajatori, dar execută lucrări în instalațiile DEO) este instruit înainte de începerea oricărei lucrări în instalațiile DEO de personal desemnat în acest sens.

Colegii noștri beneficiază de examinarea medicală periodică (anual). Aceasta se desfășoară în timpul orelor de program. În plus față de această examinare, există reduceri acordate de prestatorul de servicii medicale cu care compania colaborează pentru o serie de investigații.

Personalul delegat (care aparține altor angajatori, dar execută lucrări în instalațiile DEO) este instruit înainte de începerea oricărei lucrări în instalațiile DEO de personal desemnat în acest sens.

Organizația are implementat Sistemul de management al sănătății și securității în muncă pe baza cerințelor legale și a ISO 45001:2018. Toți salariații, locurile de muncă, activitățile desfășurate fac obiectul Sistemului de management al sănătății și securității în muncă, sunt auditați intern și certificați de organism extern de certificare - SRAC.

În perioada de raportare nu au existat accidente fatale. În organizație s-a înregistrat un accident de muncă datorat unor agresiuni comise de un consumator suspect de sustragere de energie electrică asupra unui angajat, având ca urmări incapacitatea temporară de muncă datorată fracturării membrului superior.

403-9

- Număr de zile de incapacitate temporara de muncă: 45 zile
- Rata de decese = 0
- Rata de consecință ridicată= 0,435
- Rata de înregistrare = 0,435

Ratele au fost calculate la un număr de 1000000 de ore lucrate.

În 2019, în cadrul companiei Distribuție Oltenia nu au fost înregistrate boli profesionale.

403-10

Educație și pregătire profesională

În condițiile unei economii concurențiale, formarea profesională reprezintă un obiectiv de business important, astfel că valorificarea potențialului angajaților este una dintre prioritățile top managementului. Progresul poate fi susținut doar prin creșterea competențelor angajaților și, în acest scop, în cadrul companiei s-au derulat programe de pregătire profesională care să răspundă cerințelor legale pentru desfășurarea activității, obiectivelor de dezvoltare profesională, necesităților de dezvoltare individuală și proiectelor cu impact în activitate.

103-1

Aspectul „Educația și pregătirea profesională” are un impact direct atât în cadrul organizației (important pentru angajați pentru a-și spori competențele), dar și în afara organizației (pentru consumatori/ utilizatori, parteneri).

În 2019, compania a investit **507,75 mii LEI** în acțiuni și instruiți de pregătire profesională pentru angajații săi.

103-2

Distribuție Energie Oltenia este deja un partener de încredere al instituțiilor de învățământ cu care încheie anual convenții de practică pentru studenți de la facultăți specializate în sectorul energetic și domenii conexe. Pe parcursul anului 2019, aproximativ 48 de studenți au beneficiat de sesiuni tehnice, studenți care au fost din diferite instituții de învățământ: Facultatea de Inginerie Energetică a Universității Politehnice din București; Facultatea de Electronică, Telecomunicații și Calculatoare, specializarea Electromecanică la Universitatea din Pitești; Facultatea de Inginerie Electrică, Universitatea din Craiova.

Practica studenților se desfășoară în centre de înaltă tensiune, precum și în cele de medie și joasă tensiune, dar și în departamentele: Strategie și dezvoltare, Măsurare electricitate, Comandament operațional. Studenții sunt familiarizați cu concepte și informații precum: rolul operatorului de distribuție, organizarea serviciului de distribuție, activități specifice serviciului tehnic, activități specifice serviciului de exploatare, manevre în stații electrice, stații de transformare, servicii către stații și stații de transformare, măsuri de sănătate și siguranță în muncă etc.

În cursul anului 2019 au existat, de asemenea, două programe de internship (“Electrician Junior”/ „Internship astăzi, mâine energetician”) pentru un număr de 20 de stagiați. În timpul programului de stagiu, cursanții au alături, în calitate de mentor, unul dintre specialiștii desemnați din direcția în care sunt instruiți.

Evaluarea proiectelor de educație și formare profesională se realizează printr-un audit intern. De asemenea, activitatea este verificată de instituțiile competente ale statului.

103-3

Numărul de ore de pregătire profesională în 2019 a fost:

404-1

	Management	Operațional	Total
Bărbați	2 598	11 460	14 058
Femei	48	522	570
Total	2 646	11 982	14 628

Pe parcursul anului 2019, s-au desfășurat activități de instruire în următoarele domenii:

404-2

- Creșterea competențelor energetice prin programe de instruire pentru utilizarea eficientă a instalațiilor;
- Creșterea abilităților manageriale și de conducere;
- Creșterea abilităților de comunicare;
- Creșterea abilităților lingvistice;
- Creșterea abilităților digitale;
- Dobândirea de cunoștințe în domeniul protecției datelor cu caracter personal, în conformitate cu dispozițiile legislative europene;
- Transformare digitală;
- Abilități în domeniul auditului energetic;
- Dobândirea de cunoștințe în prevenirea și combaterea fraudei în cadrul organizației;
- Obținerea autorizațiilor necesare pentru desfășurarea activității, conform legislației românești în vigoare;
- Achiziționarea/actualizarea cunoștințelor de prim ajutor, conform legislației în vigoare;
- Îmbunătățirea și actualizarea cunoștințelor cu privire la modificările legislative, prin participarea la diverse seminarii și conferințe de specialitate, precum cele din domeniul noilor reglementări ANRE și financiare.

Procentajul angajaților care primesc recenzii periodice privind performanța și cariera: 100% din personal (bărbați/femei, respectiv management/operațional) este evaluat trimestrial pentru performanța profesională.

404-3

Diversitate și egalitate de șanse

În cadrul companiei Distribuție Oltenia, folosim practici corecte și nu acceptăm nicio formă de discriminare, hărțuire, muncă forțată și muncă pentru copii. Aspectul „Diversitate și egalitate de șanse” are impact direct atât în cadrul organizației (angajați), cât și în afara acesteia (consumatori/utilizatori, furnizori, subcontractori și comunitatea locală).

Compania oferă angajaților oportunitatea de a fi promovați la locul de muncă și asigură același nivel de oportunitate indiferent de sex, orientare sexuală, caracteristici genetice, vârstă, naționalitate, rasă, culoare, etnie, religie, opțiune politică, origine socială, statut familial sau responsabilitate, calitatea de membru sau activitate sindicală sau alte chestiuni definite de lege. Deciziile privind ocuparea forței de muncă și promovarea sunt luate numai pe baza următoarelor criterii: pregătire profesională, realizări și comportament individual, în conformitate cu legislația în vigoare.

Compania adoptă o politică corectă de remunerare bazată pe evaluarea abilităților de muncă și pe performanța individuală a angajaților la locul de muncă și oferă angajaților de la toate nivelurile oportunitatea de a-și dezvolta cunoștințele și abilitățile relevante pentru performanța muncii lor.

Structura internă, în funcție de gen și vârstă, a fost reprezentantă astfel:

Procentul persoanelor care alcătuiesc structura de conducere	După gen	Bărbați	87,5%
		Femei	12,5%
	După vârstă	18 - 29 de ani	0%
		30 - 49 de ani	50%
		50 de ani sau mai mult	50%

Companie	Categorie	Bărbați	Femei	Total
Distribuție Energie Oltenia	Middle Management	5,0%	0,8%	5,8%
	Operațional	82,4%	11,1%	93,5%
	Senior Management	0,7%	0,0%	0,7%
Total		88,1%	11,9%	100,0%

Companie	Categorie	18 - 29 ani	30 - 49 ani	50 de ani și peste 50	Total
Distribuție Energie Oltenia	Middle Management	0,1%	2,7%	3,0%	5,8%
	Operațional	7,9%	45,2%	40,4%	93,5%
	Senior Management	0,0%	0,3%	0,4%	0,7%
Total		8,0%	48,2%	43,8%	100,0%

Nediscriminare

Distribuție Oltenia manifestă toleranță zero față de acțiunile care încalcă valorile și principiile sale etice asumate prin Coduri de etică și de conduită în afaceri, inclusiv cele legate de discriminare. Aspectul „Nediscriminare” are efecte directe asupra următoarelor categorii de stakeholderi: investitori, management, angajați, consumatori/utilizatori, furnizori și subcontractori.

Compania a luat toate măsurile pentru prevenirea oricărei forme de discriminare bazate pe sex/ identitate de gen, rasă sau origine etnică, religie sau convingeri, dizabilitate, vârstă sau orientare sexuală. În acest sens, Regulamentul intern și implicit Codul de conduită în afaceri, Codul de etică și Manualul de Conformitate subliniază aspectele relevante și asumate de companie față de discriminare. Pentru semnalarea eventualelor situații cu caracter discriminatoriu, compania a pus la dispoziție stakeholderilor interni (angajați) și externi (consumatori/utilizatori, parteneri, furnizori, autorități) Sistemul „Vorbește Liber”, care permite colectarea anonimă a tuturor avertizărilor. Acesta poate fi accesat pe site-ul companiei, secțiunea dedicată „Etică și Integritate”, în link-ul următor: <https://cutt.ly/uuVhA26>

Prin punerea în aplicare a Codului de conduită pentru furnizori și respectiv Declarația privind codul de conduită pentru clienți, aferente DEO - subliniem încă o dată poziția fermă privind **toleranța zero față de orice manifestare de discriminare**, indiferent de formă. Evaluarea abordării manageriale și a proceselor aferente fac în general obiectul misiunilor de audit intern și/sau auditului extern. Recomandările acestora sunt analizate de conducerea companiei și implementate direct de către responsabilii proceselor.

Incidente de discriminare și acțiuni corective întreprinse

În 2019, la nivelul DEO nu au fost înregistrate incidente/cazuri confirmate de discriminare pe bază de sex, orientare sexuală, caracteristici genetice, vârstă, naționalitate, rasă, culoare, etnie, religie, opțiune politică, origine socială, statut familial sau responsabilitate, calitatea de membru sau activitate sindicală sau alte chestiuni definite de lege, care să conducă la aplicarea unor sancțiuni sau alte măsuri disciplinare.





**Energia vine
de la oameni**

Relația cu comunitățile locale

Pe lângă energie electrică, Distribuție Oltenia își propune să ofere și alt tip de energie angajaților și stakeholderilor săi: **energia de a face bine**. În contextul provocărilor actuale de la nivel național și internațional, ne asumăm prin strategia de responsabilitate socială, să susținem inițiative sustenabile pentru a sprijini dezvoltarea comunităților din zona noastră operațională (Argeș, Dolj, Gorj, Teleorman, Vâlcea, Mehedinți, Olt). Având la bază valori precum integritatea, cinstea, deschiderea, performanța, respectul reciproc, grija față de angajați, dar și responsabilitatea față de colegi, acționari și parteneri, dăm sens inițiativelor prioritare prin platforma „Energie pentru Bine”.

Aspectul „Comunități locale” este extrem de important pentru Distribuție Oltenia și are impact direct atât asupra stakeholderilor interni (angajați, management, acționari), cât și a celor externi (autorități, ONG-uri, comunități locale).

Pornind de la direcțiile sprijinite în anii anteriori pentru îmbunătățirea calității vieții în comunitățile locale, de la educație și sănătate și până la încurajarea sportului sau protecției mediului, în 2019 am dezvoltat o **strategie de responsabilitate socială**, în jurul a patru piloni principali: **sănătate & wellbeing, educație, mediu și dezvoltare locală**. În același an, Distribuție Oltenia a conturat o procedură de finanțare și un ghid de finanțare pentru inițiativele de responsabilitate socială. Prin proiectele dezvoltate în aceste direcții, suntem alături de comunitățile în care ne desfășurăm activitatea și le oferim din energia noastră, ca răspuns la nevoile cu care se confruntă. Acest lucru este posibil și prin valorizarea componentei de voluntariat în cadrul proiectelor pe care le derulăm. Angajații Distribuție Oltenia se pot implica în mod direct în activități de filantropie sau strângeri de fonduri în beneficiul unor grupuri vulnerabile.

Energie pentru bine

Proiectele pe care Distribuție Oltenia le derulează sau le susține în beneficiul comunităților din zona sa operațională sunt stabilite și selectate pe baza unor criterii nediscriminatorii, apolitice și transparente. Mai mult, proiectele sunt întemeiate pe nevoile reale de dezvoltare ale unor astfel de comunități, în strânsă colaborare cu reprezentanții lor formali și informal (autoritățile locale și instituțiile, organizațiile neguvernamentale etc.).

De mai bine de 14 ani, suntem în dialog permanent cu reprezentanții autorităților și ai comunităților locale. Periodic organizăm întâlniri cu membrii comunității, la care participă reprezentanți ai conducerii superioare a companiei sau specialiști desemnați pentru rezolvarea problemelor ridicate. Toate analizele și discuțiile sunt menite să identifice prioritățile comune și să se concretizeze în soluții pe termen lung. În vederea definirii planului de investiții ne consultăm cu autoritățile locale pentru a asigura sincronizarea eforturilor de dezvoltare a comunităților din zona operațională.

Până în acest moment, Distribuție Oltenia nu a dezvoltat un sistem integrat de evaluare a impactului acțiunilor din comunitățile locale, acest lucru s-a realizat ocazional, punctual după desfășurarea unor proiecte sau prin realizarea unor rapoarte/analize ale proiectelor/interpretarea unor chestionare de feedback. În ceea ce privește consultarea stakeholderilor, acest lucru s-a realizat prin prisma consultării pentru realizarea raportului de sustenabilitate (atât intern, cât și extern).



Comunicarea operatorului de energie electrică cu cetățenii comunităților locale (autorități, ONG-uri, instituții publice sau de învățământ etc.) continuă și pe alte canale de comunicare: mass-media, conferințe de presă, materiale tipărite, website sau pe canalele de Social Media. La nivel intern, angajații noștri primesc frecvent noutăți cu privire la proiectele sau investițiile companiei prin întâlniri directe (Ex.: roadshow-uri, vizite de lucru etc.), newslettere, revista internă, pagina de intranet sau conferințe anuale. De asemenea, sunt încurajați să se implice în acțiuni de voluntariat corporativ și să schimbe în bine comunitățile în care locuiesc (Ex.: „Maratonul Olteniei”, „Generatorii de Bine”, plantări, proiectul Niciodată Singur – Prietenii Vârstnicilor etc.). La finalul anului 2019, voluntarii Distribuție Oltenia au sărbătorit „Ziua Internațională a Voluntarului” în cadrul unui eveniment special creat.

În 2019, investițiile companiei în programe și proiecte în beneficiul comunității au însumat **445.949,27 LEI**:

- Am scris un nou capitol în **povestea programului „Ucenic Electrician”** atât în județele deja implicate în proiect (Argeș, Dolj, Gorj, Teleorman), cât și în cel de-al 5-lea județ alăturat în anul școlar 2019-2020 (Mehedinți, prin parteneriatul cu Liceul de Transporturi Auto Drobeta-Turnu Severin). Luna septembrie 2019 a însemnat începutul formării profesionale și personale pentru peste 190 de Ucenici Electricieni, dar și lansarea programului de internship plătit „Electrician Junior”, adresat primei generații de absolvenți a proiectului. 24 de Ucenici Electricieni din cei 33 de elevi absolvenți ai clasei a XI-a din județele Argeș și Dolj au fost selectați pentru o nouă experiență de învățare în calitate de tineri interni în cadrul Distribuție Oltenia sau a partenerilor acesteia;
- Organizarea celei de-a VII-a ediții a **„Maratonului Olteniei”**, o competiție inspirată de sport și mișcare în aer liber, dar și de susținerea unor cauze sociale reprezentative pentru comunitate. Evenimentul a reunit peste 419 alergători și 221 de bicicliști, participanți la cursele competiției și 226 de voluntari implicați în organizare. **20 457 EURO**, sumă colectată din taxele de participare și dublată de organizator a fost distribuită către **trei cauze sociale: 5 632 EURO** au fost direcționați către Habitat for Humanity Romania pentru proiectul de construire de case de la Vaideeni, Vâlcea pentru persoanele care au fost afectate de inundațiile din 2014. Donația a fost dublată de o acțiune de voluntariat, organizată în luna octombrie, în cadrul căreia, 40 de angajați au contribuit la lucrările de amenajare interioară a caselor noi; **6 613 EURO** au fost oferiți Fundației Progress pentru dotarea cluburilor CODE Kids cu laptopuri noi; **8 212 EURO** au fost donați către Crucea Roșie – Filiala Vâlcea pentru achiziția de echipamente și dispozitive medicale noi (echipament pentru manevrarea, imobilizarea și transportul pacientului; aparatură/echipamente pentru resuscitare - respirație; aparatură monitorizare - defibrilare - evaluare - administrare medicamente/ soluții; materiale sanitare) pentru serviciul de ambulanță;
- Aproximativ 250 de voluntari, formați din angajați și elevi din programul „Ucenic Electrician” au participat la o nouă ediție a campaniei **„Sunt voluntar. Vreau să plantez!”**, o amplă acțiune de împădurire care a avut ca rezultat plantarea a peste 10.000 de puieți;
- Organizarea campaniei **„Sunt voluntar. Vreau să dăruiesc”** în preajma Crăciunului, în colaborare cu 4 ONG-uri partenere: Little People România, Asociația The Social Incubator, Fundația Progress și Asociația Noi Orizonturi. În cadrul campaniei, angajații companiei au donat jucării, cărți, haine, dulciuri și produse de uz casnic pentru peste 200 de copii din grupuri vulnerabile;
- Derularea celei de-a 3-a ediții a concursului intern, **„Generatorii de bine”**, prin intermediul căruia 8 proiecte propuse de angajați s-au transformat în realitate: de la dotarea cu mobilier a Colegiului Național Vlaicu Vodă din Curtea de Argeș sau dotarea cu dispozitive informatice necesare Școlii Gimnaziale Breznița-Ocol și până la organizarea unei acțiuni de ecologizare a parcului din curtea interioară a Spitalului Clinic Județean de Urgență Nr. 1 Craiova;

- Continuarea dezvoltării, în parteneriat cu Asociația „**Niciodată Singur - Prietenii Vârstnicilor**”, a programului de voluntariat în beneficiul rezidenților de la Căminul de Bătrâni Găvana - Pitești. În 2019, o echipă de 11 angajați/activitate au efectuat aproape 789 ore de voluntariat în beneficiul celor 267 de vârstnici (atelieri creative, concursuri distractive, activități literare sau muzicale, jocuri de cultură generală, șezători de tricatat fulare, activități tematice de sărbători, activități în aer liber și în curtea căminului). În aprilie 2019, proiectul Niciodată Singur - Prietenii Vârstnicilor a obținut locul al II-lea la Gala Romanian CSR Awards, categoria Parteneriat Intersectorial;
- Am continuat parteneriatul cu Centrul Cultural Pitești pentru organizarea ediției din 2019 a expoziției internaționale „**Simfonia Lalelelor**”, un eveniment dedicat paradelor florale, simpozioanelor științifice, expozițiilor dendro-floricole, spectacolelor în aer liber și activităților sportive pentru comunitate;
- Am fost alături de Clubul Sportiv Straja din Craiova în organizarea evenimentelor dedicate „Zilei Jandarmeriei”;
- Am fost partenerii Primăriei Alexandria pentru organizarea „Zilelor Alexandriei”, în cadrul cărora au fost derulate activități cultural-artistice, sportive și de divertisment pentru toate categoriile de vârstă;
- Am sprijinit Asociația de turism „Oltenia sub munte” în organizarea festivalului de folclor „Pe fir de baladă” pentru copiii din Târgu Jiu;
- Am colaborat cu Asociația „La Tismana într-o Grădină” pentru organizarea celei de-a III-a ediții a Festivalului Național „Geagu Cătăroi” în perioada 15-18 mai;
- Am acordat sprijin financiar Asociației Club Rotary Probitas Craiova în achiziționarea echipamentului pentru Secția de Oncologie a Spitalului Clinic Județean de Urgență Nr. 1 Craiova.

Ucenic Electrician - o inițiativă emblemă a companiei Distribuție Oltenia

Aflat în cel de-al patrulea an de implementare, programul „Ucenic Electrician”, derulat în județele Argeș, Dolj, Gorj și Teleorman și dezvoltat începând cu anul școlar 2019 - 2020 și în județul Mehedinți, a ajuns la primele sale rezultate: în luna septembrie 2019, operatorul Distribuție Oltenia și partenerii săi au lansat programul de internship plătit „Electrician Junior” pentru 24 din cei 33 de elevi care au compus prima generație de absolvenți a proiectului. Din cei 24, 8 tineri au avut ocazia să parcurgă internship-ul în cadrul companiei Distribuție Oltenia, în județele Argeș și Dolj.

În calitate de „Electricieni Junior” și membri ai echipei Distribuție Oltenia, tinerii au început o nouă etapă de formare pentru meseria viitorului, învățând de la cei mai experimentați specialiști, deveniți acum colegii lor. Experiența internship-ului a însemnat și continuarea parcursului de dezvoltare personală pentru tinerii implicați: consolidarea relațiilor la nivel de echipă sau participarea la activități interactive de voluntariat, deja cunoscute lor încă din cei 3 ani de studiu.

Începând cu luna decembrie 2019, „Electricienii Junior” au putut fi încurajați să se orienteze către posturile disponibile în cadrul companiei, devenind angajați Distribuție Oltenia înainte de finalizarea internship-ului. Înainte de a face tranziția pe noile poziții, tinerii au evaluat experiența „Electrician Junior” ca o oportunitate de a se apropia de meseria viitorului, participând la lucrări pe teren și la activități prin care să își însușească toate atribuțiile unui electrician. Unul dintre tinerii interni din Pitești a descris rolul pentru care se pregătește ca fiind „o meserie frumoasă, care necesită foarte multă gândire și îndemânare”, iar un alt membru din echipa de „Electricieni Junior” din Craiova i-a sfătuit pe elevii pasionați de electricitate „să urmeze cu încredere această meserie, să fie responsabili, atenți și să iubească ceea ce fac.”

Pentru elevii aflați încă în perioada celor 3 ani de studiu, compania a continuat implementarea proiectului „Ucenic Electrician” în liceele deja partenere (**Liceul Astra Pitești, Colegiul Tehnic Energetic din Craiova, Liceul Energetic Târgu-Jiu, Liceul Tehnologic Nr. 1 din Alexandria**), dar și extinderea geografică anuală: în anul 2019 a fost rândul județului Mehedinți să se alăture programului, prin colaborarea cu **Liceul de Transporturi Auto Drobeta-Turnu Severin**.

Pregătirea profesională a elevilor înscriși a continuat să fie asigurată și în 2019 prin intermediul stagiilor de practică, organizate sub îndrumarea mentorilor din program și a electricienilor. Acestea se desfășoară în stațiile de transformare ale Distribuție Oltenia, în timpul unor lucrări de intervenție pe teren sau în laboratorul electric din incinta fiecărui liceu, dotat de către companie cu materiale educaționale, echipamente electrice, de SSM și panouri didactice, odată cu extinderea în fiecare județ. O altă componentă care a rămas parte din programul „Ucenic Electrician” și în anul 2019 este acordarea burselor de performanță pentru primii 5 elevi din fiecare clasă, în valoare de 200 LEI, în plus față de ajutorul de la stat.



Dezvoltarea personală a tinerilor din program a rămas o prioritate și în 2019, concretizată prin intermediul atelierelor de educație non-formală, derulate prin parteneriatul stabilit cu Asociația ROI și Fundația Noi Orizonturi. Impactul acestor sesiuni, pe parcursul anilor școlari, în schimbarea de atitudini și mentalități, dar și în însușirea unor valori și abilități care definesc un electrician profesionist, a condus la creșterea numărului de ateliere de dezvoltare personală de la 4 la 9 sesiuni/fiecare clasă din „Ucenic Electrician”. Astfel, noutățile pentru elevii înscriși vor consta în întâlniri organizate și în afara sălilor de clasă, în noi contexte pline de provocări, precum sesiuni de teambuilding sau de job shadowing, găzduite de companie.

Pe lângă atelierelor organizate împreună cu Asociația ROI și Fundația Noi Orizonturi, în 2019, lista activităților din program a inclus 4 inițiative deja cunoscute elevilor din anul anterior, dedicate dezvoltării personale și familiarizării cu mediul organizațional din care ar putea face parte la finalul studiilor: implicarea tinerilor în calitate de voluntari în campania de împădurire a companiei, organizarea unor activități interactive în „Săptămâna Altfel”, organizarea competiției „Trofeul Ucenicului Electrician”, după modelul concursului național de profil, „Trofeul Electricianului”, dar și organizarea taberei de învățare prin aventură pentru bursieri - „Tabăra Viața”.

În luna martie, peste 100 de Ucenici Electricieni din județele Argeș, Dolj, Teleorman și Gorj au participat la o amplă acțiune de împădurire, împreună cu reprezentanții Distribuție Oltenia, contribuind la protejarea mediului și menținerea echilibrului ecologic. „Luna Pădurii”, ediția din 2019, a fost un prilej pentru echipa extinsă „Ucenic Electrician” - Distribuție Oltenia, să dăruiască energie naturii, dar și să își depășească numărul de puieți plantați anterior, stabilind astfel un nou record de 10 000 de copaci plantați.

Săptămâna „Școala Altfel” i-a adus pe elevi în contact cu meseria pentru care se pregătesc, printr-o serie de activități practice și exemple reale din activitatea operațională a specialiștilor companiei. Noutatea anului 2019 a fost posibilitatea de a vizita un sediu principal al operatorului de distribuție din afara județului în care locuiesc, pentru elevii claselor a X-a și a XI-a, în timp ce elevii din clasa a IX-a, aflați la început de drum, s-au bucurat de o primă vizită la sediul Distribuție Oltenia din orașul lor. Tinerii au descoperit dispeceratele companiei și modul lor de funcționare și au primit informații utile dezvoltării lor despre investițiile operatorului în automatizarea rețelelor electrice, despre sistemul de măsurare inteligentă, Smart Metering sau despre GIS (Geographic Information System), o platformă performantă pentru stocarea, analiza și prelucrarea informațiilor spațiale referitoare la rețelele electrice.

Anul 2019 a marcat cea de-a doua ediție a „Trofeului Ucenicului Electrician”, prin care 24 de elevi din liceele partenere au concurat pentru a-și demonstra cunoștințele și abilitățile în domeniu. Subiectele competiției au fost realizate de îndrumătorii Distribuție Oltenia împreună cu profesorii coordonatori din fiecare liceu, în funcție de curricula școlară. La fel ca în anul precedent, evenimentul a fost organizat în Craiova, în paralel cu etapa pe companie a competiției „Trofeului Electricianului”, oferind un nou prilej de întâlnire și schimb de experiență între elevii din program și electricienii companiei.

Pentru cel de-al doilea an consecutiv, „Tabăra Viața” i-a găzduit pe bursierii din cadrul programului „Ucenic Electrician”, alături de profesorii însoțitori, pentru o nouă experiență de învățare prin activități în natură, sau ateliere creative. De asemenea, în cea de-a doua zi de tabără, echipa Ucenicilor a fost completată de prezența reprezentanților Distribuție Oltenia, care s-au alăturat jocurilor de echipă și i-au încurajat pe elevi să depășească provocările. Programul taberei a inclus o excursie tematică la Schitul din Straja, dar și nelipsitul foc de tabără, care a desăvârșit cele patru zile pline de adrenalină, activități educative de echipă, jocuri energizante și exerciții distractive.

Povestea programului „Ucenic Electrician” a început cu 48 de elevi înscriși în anul 2016 și s-a dezvoltat anual prin alăturarea de noi elevi interesați de o carieră în domeniul energetic. Programul este întregit prin componenta de diversitate și incluziune, reflectată atât în campania de comunicare dedicată programului, care include imagini cu băieți și fete în roluri tehnice, cât și în activitățile de educație non-formală care ating deseori subiecte și discuții privind respectul, colaborarea, asumarea responsabilității sau în vizitele organizate la sediile companiei, prin intermediul cărora tinerii interacționează cu angajați din medii diverse, în calitate de modele cu care aceștia se pot identifica. Aflat în cel de-al 4-lea an de implementare, programul „Ucenic Electrician” găzduiește 22 de fete aflate în pregătire pentru meseria viitorului și continuă să încurajeze înscrierea unor grupuri diverse de candidați, prin activitățile și oportunitățile oferite, astfel încât să contribuie la conturarea unei industrii diverse și la demontarea stereotipurilor legate de profilul unui profesionist din domeniul energetic.





Grija față de mediu

Într-un context în care la nivel european, legislația și politicile sunt orientate să reducă emisiile de gaze cu efect de seră, să crească proporția energiei produse din surse regenerabile și să sporească eficiența energetică, grija față de mediul înconjurător a rămas și în 2019 una dintre prioritățile strategice ale companiei. Acest lucru este subliniat prin prisma obiectivelor noastre de dezvoltare durabilă care se canalizează, în mare măsură, asupra protejării biodiversității și îmbunătățirii performanței de mediu.

Și în acest an, respectarea legislației de mediu, menținerea Sistemului de Management al Mediului implementat și modernizarea rețelelor de distribuție au fost principalele direcții de acțiune pentru Distribuție Oltenia. Luăm măsurile necesare pentru a fi eficienți din punct de vedere al utilizării resurselor, motiv pentru care urmărim atent consumurile de energie și resurse naturale.

Energie - consumul de energie și resurse în cadrul organizației

În ultimii ani, consumul global de energie electrică s-a aflat pe o pantă ascendentă iar acest lucru s-a reflectat în mod indirect asupra mediului prin utilizarea resurselor naturale. Conform unui studiu realizat de PricewaterhouseCoopers (PwC)¹³ în 2019, cererea globală de energie va crește accelerat. Se estimează că până în 2040 aceasta va fi de patru ori mai mare decât era în urmă cu 30 de ani. Presiunea generată de creșterea cererii și preocuparea privind schimbările climatice vor avea impact asupra tuturor segmentelor industriei energiei, utilităților și resurselor. Conform acestei cercetări, în prezent, consumul de energie la nivel global crește mult mai rapid decât populația. Astfel, dacă în urmă cu cinci decenii, la o populație de 3,7 mld de oameni consumul de energie era de 5 mld tone echivalent petrol, până în 2020, se va cvadrupla, ajungând la 19 mld tone echivalent petrol. Specialiștii afirmă că implementarea unor soluții pentru creșterea eficienței energetice ar putea aduce economii semnificative astfel încât cererea să avanseze cu doar 25%, în următorii 20 de ani, în loc să se dubleze. Astfel, recomandările generale sunt utilizarea tehnologiilor bazate pe inteligența artificială, analiza datelor, posibilitatea de stocare a surplusului de energie și resursele regenerabile.

La nivel local, potrivit unui studiu realizat de Deloitte România¹⁴ consumul de energie va crește în România, la fel și puterea instalată și producția de energie din surse regenerabile. România va depăși, și în anul 2030, ținta asumată de Comisia Europeană. În 2020, ponderea energiei produse din surse regenerabile va ajunge la 26,8% din consum, mult peste ținta Comisiei Europene de 20%, la nivelul blocului continental, iar în 2030 regenerabilul va ajunge la 35,5%, din nou peste ținta asumată de Comisia Europeană pentru acel an, de 32%.

Pentru că acordăm o atenție deosebită mediului înconjurător și ne dorim să reducem la minimum impactul în zona operațională, ne revine angajamentul de a acționa în fiecare zi cu și mai mare responsabilitate. În cadrul companiei, principalii consumatori de energie sunt sediile administrative, stațiile și punctele de transformare sau liniile electrice de la suprafață. Fapt pentru care, subiectul „Energie” are efecte directe asupra stakeholderilor interni (investitori, management și angajați), dar și a celor externi (autorități și comunități locale).

¹³<https://pwc.to/2M7pQR2>

¹⁴<https://bit.ly/2yFDEPR>

Am continuat să monitorizăm consumul de resurse, ne-am încurajat colegii să adopte un comportament responsabil și am aplicat o serie de măsuri care să întărească convingerea noastră că putem schimba lucrurile din interior către exterior. Pe scurt, 2019 a fost anul în care ne-am propus:

- **Mai puține emisii de CO2 de la autovehiculele din parcul auto:** ori de câte ori este posibil, încurajăm organizarea de videoconferințe/teleconferințe în detrimentul deplasărilor între sedii, utilizarea corespondenței digitale și a folosirii fișierelor electrice/e-mailurilor în locul imprimării pe hârtie și folosirea mașinilor electrice;
- **Mai multe informări interne** prin intermediul cărora este promovat un comportament responsabil la birou (Ex. stingerea luminilor la părăsirea locului de muncă, închiderea calculatoarelor după orele de program și oprirea sistemelor de climatizare utilizate în timpul verii);
- **Creșterea eficienței energetice** prin programarea centralelor electrice de încălzire la temperatura ambientală de 18 grade în afara orelor de program, înlocuirea centralelor electrice neperformante cu alte surse de climatizare, înlocuirea corpurilor de iluminat clasice cu corpuri de iluminat cu led, montarea de folie reflectorizantă pe ferestre la clădirile cu suprafață vitrată mare, închiderea robinetilor termostatați la caloriferele din încăperile neutilizate, echiparea corpurilor de iluminat de pe holurile clădirilor și din parcurile exterioare cu senzori de mișcare sau crepusculari, optimizarea utilizării spațiilor.

Pentru a susține obiectivul de dezvoltare durabilă „Reducerea pierderilor de energie (CPT)”, prezentat în capitolul 1 al prezentului raport, ne-am propus să urmărim următoarele ținte:

- Modernizarea rețelei de Joasă Tensiune și branșamente cu scoaterea contoarelor din locuințe la limita de proprietate în zone cu risc mare de sustragere de energie electrică;
- Modernizarea posturilor de transformare prin montarea de transformatoare MT/JT cu pierderi mici;
- Reducerea pierderilor tehnice prin trecerea rețelei de la 6 la 20 kV.

În cadrul companiei, Direcția privind Consumul Propriu Tehnologic este responsabilă pentru gestionarea consumurilor de energie electrică, în timp ce Serviciul ACAIS - Administrare Clădiri Active Imobilizate, Închiriere Stâlpi din cadrul DSDA este direct implicată în monitorizarea consumurilor înregistrate în cadrul sediilor administrative. În fiecare lună, monitorizăm și analizăm consumul de energie electrică și luăm măsurile necesare pentru reducerea consumurilor înregistrate. Anual, realizăm un program de management în care sunt stabiliți indicatorii cheie de performanță inclusiv pentru reducerea consumului de energie.



Dacă analizăm consumurile anuale raportate în 2018 cu cele din 2019, observăm scăderi importante pe fiecare tip în parte. În ceea ce privește consumul anual de energie electrică, putem sesiza o scădere de la 887328,256 MWh/an la 828820 MWh/an. De asemenea, și în cazul consumului total anual de energie termică a existat o scădere de la 353,072 Gcal/an, la 124.479 Gcal/an. În tabelul de mai jos, vă prezentăm o evoluție a unor indicatori economici și a consumurilor de energie în perioada ultimilor doi ani:

EVOLUȚIA UNOR INDICATORI ECONOMICI ȘI A CONSUMURILOR DE ENERGIE ÎN PERIOADA ULTIMILOR DOI ANI (anul anterior = anul 2)					
Nr. Crt.	Indicatorul	Anul 1 - 2018		Anul 2 - 2019	
	(coef. de transf. în tep)	[u.m.] Val.; cant.	[tep / an]	[u.m.] Val.; cant.	[tep / an]
A	B	C	D	E	F
1.	Valoarea totală a producției anuale	[mii lei/an] 766350.043	77069.351	[mii lei/an] 819780.12	72032
2.	Ponderea energiei în costurile de producție	[%] 30.8%	-	[%] 33.5%	-
3.	Consumul total de energie electrică (0,086)	[MWh/an] 887328.256	76310.23002	[MWh/an] 828820	71279
4.	Consumul total de energie termică (0,1)	[Gcal/an] 353.072	35.3072	[Gcal/an] 124.479	12.4479
5.	Consumul total de gaze naturale (0,086)	[MWh/an] 752.535	64.71801	[MWhan] 582.720915	50.11
6.	Consumul total de păcură (0,95)	[t / an] 0	0	[t / an] 0	0
7.	Consumul total de CLU (0,97)	[t / an] 0	0	[t / an] 0	0
8.	Consumul total de cărbune (coef. de transf. în tep este în funcție de tip și de sortiment)	[t / an] 0	0	[t / an] 0	0
9.	Consumul total de benzină (1,05)	[t / an] 0	0	[t / an] 0	0
10.	Consumul total de motorină (1,015)	[t / an] 649.355	659.095325	[t / an] 680.4580374	690.7
11.	Consumul total de alți combustibili (coef. de transf. în tep = funcție de tip)	[u.m.] 0	0	[u.m. / an] 0	0
12.	Consumul total de energie electrică din resurse recuperabile și/ sau regenerabile (0,086)	[MWh/an] 0	0	[MWh/an] 0	0
13.	Consumul total de energie termică din resurse recuperabile și/sau regenerabile (0,1)	[Gcal/an] 0	0	[Gcal/an] 0	0
14.	TOTAL (= col. D, col. F, rd. 3+ 4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9 + 10 + 11 + 12 + 13)	-	77069.3506	-	72032
15.	Intensitate energetică [tep/ mii lei]		(= D14 / C1) 0.1006		(= F14 / E1) 0.0879

Conformarea legislativă de mediu

Pentru Distribuție Oltenia, conformarea legislativă de mediu este fundamentală pentru toate tipurile de acțiuni pe care le derulează în zona operațională. Respectarea legilor, reglementărilor, standardelor și a altor cerințe care fac referire la mediu reprezintă prioritățile companiei. Toate acestea ne ajută să reducem la minimum potențialele riscuri, cum ar fi poluările accidentale, cheltuielile neprevăzute pentru eliminarea efectelor determinate de acestea. Pentru noi, aspectul „Conformarea legislativă de mediu” influențează în mod direct investitorii, managementul, angajații și comunitățile locale.

Există o serie de proceduri operaționale/instrucțiuni și politici care reglementează activitatea de mediu, precum și un departament specializat pentru consultanța de mediu. În organigrama Distribuție Oltenia, sunt departamente speciale care se ocupă cu analizarea reclamațiilor/solicitărilor transmise de părțile interesate. Un aspect important a fost faptul că în 2019, compania a menținut certificarea sistemului de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001: 2015 în urma auditului de recertificare.

În cadrul companiei există o serie de mecanisme prin care este verificată conformarea cu cerințele legale. Dintre acestea, cele mai importante sunt:

- Programe de management prin care se stabilesc obiective generale, specifice, indicatori, termene, resurse și responsabili. Un exemplu în acest sens este valorificarea/eliminarea 100% a deșeurilor generate într-un an.
- Programe anuale de control pentru verificarea conformării cu cerințele legale, cu livrabile precum chestionare de control, note de constatare etc.
- Audituri de terță parte pentru supraveghere/recertificare conform ISO 140001, care are ca livrabil raportul de audit.
- Planul anual de mediu în care sunt incluse și cheltuielile cu obținerea tuturor autorizațiilor necesare.
- Evaluarea conformării cu cerințele legale. Este efectuată anual, în funcție de lista de cerințe legale aplicabile, iar la final rezultă un program de măsuri care cuprinde acțiuni în scopul îndeplinirii acestora.

Programul de măsuri în urma evaluării conformării cu cerințele legale de mediu și alte cerințe aplicabile a cuprins următoarele aspecte: informarea angajaților cu privire la aspectele de mediu identificate și la cerințele legale, monitorizarea deșeurilor, a echipamentelor și a consumului de resurse naturale, respectarea indicatorilor de calitate ai apelor uzate menajere evacuate în rețeaua publică de canalizare, menținerea autorizațiilor de gospodărire și realizarea măsurilor dispuse în notele de constatare și tratarea conform legislației în vigoare.

Evaluarea se realizează printr-un audit intern anual în baza căruia se actualizează lista cerințelor legale, se efectuează o verificare a conformării cu cerințele legale. În cazul în care se observă neconformități, compania are în vedere dezvoltarea unor programe de măsuri. Nu în ultimul rând, există controale (conform un contracte de tip SLA) în locațiile din zona operațională tocmai pentru a verifica conformitatea cu cerințele legale. Țintele pe care le urmărim constant sunt de a respecta în totalitate cerințele legale de mediu, de a valorifica sau elimina în totalitate deșeurilor generate, de a reduce consumurile de resurse naturale și de a promova un comportament și un consum responsabil în rândul colegilor noștri.

Prin respectarea tuturor cerințelor legale de mediu, Distribuție Oltenia nu a înregistrat în 2019 nicio sancțiune pecuniară sau nepecuniară de la autoritățile competente.

Pentru Serviciul de verificare a modului de prezentare a materialității (engl. “Materiality Disclosures Service”), GRI Services a revizuit că Indexul aspectelor și indicatorilor GRI este prezentat în mod clar, iar referințele pentru expunerile 102-40 până la 102-49 se aliniază cu secțiunile corespunzătoare din corpul raportului.

Serviciul a fost efectuat pe versiunea în limba engleză a raportului.

Anexa 1. Indexul aspectelor și indicatorilor GRI

102-55

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisiune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
GRI 101: Foundation 2016				
EXPUNERI GENERALE				
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-1 Numele organizației	23		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-2 Activități, mărci, produse și servicii	23		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-3 Localizarea sediilor centrale	23		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-4 Locațiile operaționale	23		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-5 Drept de proprietate și formă juridică	23		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-6 Piețe deservite	23-24		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-7 Mărimea organizației	24-26		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-8 Informații despre angajați și alți lucrători	25		ODD 8
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-9 Lanț de aprovizionare	30		ODD 8
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-10 Modificări semnificative ale organizației și ale lanțului său de aprovizionare	30, 40		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-11 Principul precauției sau abordare precaută	Aspectul Principiului Prudenței nu a suferit schimbări față de informațiile raportate în ciclul anterior și poate fi accesat la adresa https://bit.ly/3eybaqe		ODD 13
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-12 Inițiative externe	29		ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-13 Apartenența la asociații	30		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-14 Declarație din partea decidentului	6-7		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-16 Valori, principii, standarde și norme de comportament	27-29		ODD 5 ODD 8 ODD 16
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-18 Structură de conducere	29		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-40 Lista grupurilor de stakeholderi	43		ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-41 Contracte colective de munca	25		ODD 8
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-42 Identificarea și selectarea stakeholderilor	42		ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-43 Abordarea implicării stakeholderilor	42,45,47		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-44 Temele și preocupările cheie ridicate	44,46-48		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-45 Entitățile incluse în situațiile financiare consolidate	45		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-46 Definirea conținutului raportului și a limitelor temei	41, 49-51		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-47 Lista subiectelor materiale	50		

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-48 Reformulări ale informațiilor	Nicio informație din raportul nostru anterior nu trebuie să fie reformulată.		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-49 Modificări în raportare	Nu au existat schimbări semnificative față de raportul anterior în lista aspectelor materiale sau a limitelor acestora.		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-50 Perioada de raportare	40		ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-51 Data ultimului raport	40		ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-52 Ciclul de raportare	40		ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-53 Punct de contact pentru întrebări referitoare la raport	41		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-54 Revendicări de raportare în conformitate cu standardele GRI	40		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-55 Indexul aspectelor și indicatorilor GRI	88-99		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-56 Verificare externă	Raportul nu a fost verificat extern. Totuși, echipa de management analizează oportunitatea unei astfel de analize pentru următorul ciclu de raportare.		
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU3 Numărul de conturi pentru clienți rezidențiali, industriali, instituționali și comerciali	24		ODD 7
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU4 Lungimea liniilor de transport și de distribuție aeriene și subterane în funcție de regimul de reglementare	24		
EXPUNERI STANDARD SPECIFICE				
Performanța economică				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	30		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	30		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	31		
GRI 201: Performanță economică 2016	201-1 Valoarea economică directă generată și distribuită	31		ODD 8 ODD 9
Prezența pe piață				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	32		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	32		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	32		
GRI 202: Prezența pe piață 2016	202-2 Proporția personalului de conducere angajat din comunitatea locală	32		ODD 8
Disponibilitate și fiabilitate				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	33		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	33		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	33-34		
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU10 Capacitate planificată împotriva cererii de energie electrică proiectată pe termen lung, defalcate pe surse de energie și regim de reglementare	34		ODD 7

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
Eficiența sistemului				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	34		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	34		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	35		
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU12 Pierderile de transport și distribuție ca procent din energia totală	12,35		ODD 12 ODD 14
Energie				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	84		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	85		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	85		
GRI 302: Energie 2016	302-1 Consumul de energie în cadrul organizației	86		ODD 7 ODD 12
GRI 302: Energie 2016	302-3 Intensitatea energiei	86		ODD 7 ODD 12 ODD 13
Conformarea legislativă de mediu				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	87		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	87		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	87		
GRI 307: Conformarea legislativă de mediu 2016	307-1 Nerespectarea legilor și regulamentelor de mediu	87		ODD 16
Locuri de muncă				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	64		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	64		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	64		
GRI 401: Locuri de muncă 2016	401-1 Angajări noi și fluctuații ale personalului	65		ODD 5 ODD 8 ODD 10
GRI 401: Locuri de muncă 2016	401-3 Concediu de creștere al copilului	66		ODD 5 ODD 8
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU15 Procentul de salariați eligibili pentru pensionare în următorii 5 și 10 ani defalcați pe categorii de locuri de muncă și pe regiuni	66		ODD 8
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU18 Procentul angajaților contractanților și subcontractanților care au urmat o pregătire relevantă pe linia securității și sănătății la locul de muncă	66		ODD 8

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
Securitate și sănătate la locul de muncă				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	67		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	67		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	67		
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-1 Sistemul de management al sănătății și securității în muncă	68		ODD 8
	403-2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor	68		ODD 8
	403-3 Servicii de sănătate în muncă	68		ODD 8
	403-4 Participarea, comunicarea și consultarea lucrătorilor privind sănătatea și siguranța în muncă	69		ODD 8 ODD 16
	403-5 Instruirea lucrătorilor privind sănătatea și securitatea în muncă	69		ODD 8
	403-6 Promovarea sănătății lucrătorilor	69		ODD 3
	403-7 Prevenirea și atenuarea efectelor legate de sănătate și securitate în muncă direct legate de relațiile de afaceri	69		ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-8 Lucrători care fac obiectul unui sistem de management al sănătății și securității în muncă	69		ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-9 Accidente de muncă	70		ODD 3 ODD 8 ODD 16
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-10 Boli profesionale	70		ODD 3 ODD 8 ODD 16
Educație și formare profesională				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	70		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	70		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	71		
GRI 404: Educație și formare profesională 2016	404-1 Număr mediu de ore de formare anual per angajat	71		ODD 4 ODD 5 ODD 8 ODD 10
GRI 404: Educație și formare profesională 2016	404-2 Programe de îmbunătățire a competențelor angajaților și a programelor de asistență pentru tranziție	71		ODD 8
GRI 404: Educație și formare profesională 2016	404-3 Procentajul angajaților care primesc recenzii periodice privind performanța și carieră	71		ODD 5 SDG 8 ODD 10
Diversitate și egalitate de șanse				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	72		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	72		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	72		
GRI 405: Diversitate și egalitate de șanse 2016	405-1 Diversitatea organelor de conducere și a angajaților	72		ODD 5 ODD 8

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
Nediscriminare				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	73		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	73		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	73		
GRI 406: Nediscriminare 2016	406-1 Incidente de discriminare și acțiuni corective întreprinse	73		ODD 5 ODD 8
Comunități locale				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	76		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	76		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	76		
GRI 413: Comunități locale 2016	413-1 Activități implicarea comunității locale, evaluări ale impacturilor și programe de dezvoltare	76-77		
GRI 413: Comunități locale 2016	413-2 Activități cu impact semnificativ negativ actual și potențial asupra comunităților locale	76-77		ODD 1 ODD 2
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU22 Număr de persoane strămutate fizic sau economic și compensații, defalcate pe tip de proiect	76-77		ODD 1 ODD 2
Siguranța și sănătatea consumatorilor/utilizatorilor				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	54		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	54		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	54		
GRI 416: Siguranța și sănătatea consumatorilor 2016	416-1 Evaluarea impactului asupra sănătății și siguranței categoriilor de produse și servicii	55		
GRI 416: Siguranța și sănătatea consumatorilor 2016	416-2 Incidente de neconformitate a impactului produselor și serviciilor asupra sănătății și siguranței consumatorului	55		ODD 16
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU25 Număr de răniri și decese ale publicului care au implicat bunuri ale companiei, inclusiv hotărârile judecătorești, înțelegerile și amânările unor cazuri legate de îmbolnăviri	55		
Protecția datelor consumatorilor/utilizatorilor				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	55		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	56		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	56		
GRI 418: Protecția datelor consumatorilor 2016	418-1 Reclamații justificate privind încălcarea intimității clienților și pierderi ale datelor clientului	56		ODD 16

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisiune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
Acces				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	35		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	35		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	35		
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU26 Procentul populației nedeservite în zonele de distribuție sau servicii autorizate	36		ODD 1 ODD 7
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU27 Număr de deconectări rezidențiale pentru neplată, defalcate pe durata deconectării și pe regim de reglementare	36		ODD 1 ODD 7
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU28 Frecvența de întrerupere a alimentării cu energie	13,36		ODD 1
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU29 Durata medie de întrerupere a alimentării cu energie	13,36		ODD 1 ODD 7 ODD 9
Comunicarea cu consumatorii/ utilizatorii				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	56		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	56		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	57		
NON GRI: Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON GRI: Deschiderea de noi CRU-uri: - Număr clienți prezenți în fiecare CRU; - Grad preluare clienți în 20 minute; - Număr de solicitări rezolvate de CRU; - Timp mediu de interacțiune cu clientul; - Număr de noi CRU-uri.	58		ODD 12 ODD 16
NON GRI: Comunicarea cu consumatorii/ utilizatorii	NON GRI - Dezvoltarea site-urilor companiei și a aplicațiilor IT: - Numărul de vizite pe site-ul www.distributieoltenia.ro; - Numărul de vizitatori ai site-ului www.distributieoltenia.ro; - Numărul de cereri primite la adresa relatiiclienti@distributieoltenia.ro.	59		ODD 12 ODD 16
NON GRI: Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON GRI - Îmbunătățirea instruirii personalului CRU și Call Center: - Rata de preluare a apelurilor la Info Linia DEO; - Numărul de apeluri comerciale; - Timpul mediu de convorbire; - Numărul de reclamații; - Grad de satisfacție cu canalele de comunicare.	59		ODD 4 ODD 8 ODD 16
NON GRI: Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON GRI - O mai bună promovare a serviciilor și produselor companiei: - Numărul de comunicate de presă privind informațiile de interes pentru clienții finali; - Numărul informărilor privind întreruperile programate de energie electrică 24 de ore din 24, 7 zile din 7; - Numărul de consultări ale clienților cu privire la serviciile DEO; - Programe/ campanii/ acțiuni de informare clienți.	60-61		ODD 16

Anexa 2 - Glosar de termeni și definiții

Abreviere	Titlu	Definiție
ACAIS	Serviciul Administrare Clădiri Active Imobilizate, Închiriere Stâlpi	
ACUE	Federația Asociațiilor Companiilor de Utilități din Energie	Federația ACUE este o organizație patronală reprezentativă la nivelul sectorului de activitate energie electrică, petrol, gaze și minerit energetic, reprezentând interesele unor importante companii din domeniul producerii, distribuției, furnizării energiei electrice și a gazelor naturale și al serviciilor conexe acestor activități.
ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei	
	Aspect	Aspect din categoria economic, de mediu sau social.
	Aspect material	Aspect care reflectă impactul semnificativ al organizației raportoare în domeniul economic, de mediu și social; sau care influențează într-un mod substanțial evaluările și deciziile părților interesate (stakeholderi).
	Branșare, debranșare	Ațiunea de a cupla/decupla legătura dintre o rețea de distribuție din circuitul secundar și un consumator de energie.
CEO	Chief Executive Officer	
	Client final casnic	Clientul care are încheiat un contract de furnizare pentru energie electrică sau gaze naturale pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale.
	Client final non-casnic	Orice persoană juridică, care cumpără energie electrică ce nu este pentru propriul consum casnic; această categorie include și producători de energie electrică, operatori de rețea și clienți angro.
	Client industrial	Clientul final non-casnic al cărui consum anual de gaze naturale/energie electrică estimat la locul de consum, în baza tipului și debitelor aparatelor de utilizare a gazelor instalate, este de cel puțin 450.000 MWh; fac excepție centralele în cogenerare de înaltă eficiență cu o putere instalată mai mare de 10 MW, care produc energie termică destinată SACET, care sunt considerate clienți industriali, indiferent de nivelul consumului lor.
	Clienți non-casnici	Clientul care cumpără energie electrică/gaze naturale care nu sunt destinate consumului casnic propriu, ci unei activități cu profil economic.
	Client vulnerabil	Clientul final aparținând unei categorii de clienți casnici care, din motive de vârstă, sănătate sau venituri reduse, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative.
	Consumator casnic	Consumatorii care utilizează energia electrică în scop propriu, numai pentru iluminat și pentru receptoarele electrocasnice.
	Consumator industrial	Consumatorul care folosește energia electrică în principal în domeniul extragerii de materii prime, fabricării unor materiale sau al prelucrării materiilor prime, a materialelor sau a unor produse agricole în mijloace de producție sau bunuri de consum. Prin asimilare, șantierelor de construcții, stațiile de pompare, inclusiv cele pentru irigații, unitățile de transporturi feroviare, rutiere, navale și aeriene, precum și altele asemenea sunt considerate consumatori industriali.
	Contor inteligent	Un contor de măsurare a energiei electrice, cu procesor electronic încorporat și capacități de conectare la rețea, care combină contorizarea electronică cu un terminal de comunicare programabil, putând interacționa cu mai multe rețele și dispozitive.

Abreviere	Titlu	Definiție
	Contract colectiv de muncă	Contractul colectiv de muncă este convenția încheiată în formă scrisă între angajator sau organizația patronală, de o parte, și salariați, reprezentați prin sindicate ori în alt mod prevăzut de lege, de cealaltă parte, prin care se stabilesc clauze privind condițiile de muncă, salarizarea, precum și alte drepturi și obligații ce decurg din raporturile de muncă.
CIM	Contract individual de muncă	Contractul individual de muncă este contractul în temeiul căruia o persoană fizică, denumită salariat, se obligă să presteze muncă pentru și sub autoritatea unui angajator, persoană fizică sau juridică, în schimbul unei remunerații denumite salariu.
CPT	Consum Propriu Tehnologic	Diferența dintre energia electrică intrată și energia electrică ieșită din rețeaua electrică respectivă, reprezentând pierderile de energie electrică în elementele componente ale rețelei (liniile, transformatoarele, condensatoarele, bobinele și echipamentele electrice din stațiile aferente rețelei), precum și energia electrică preluată din rețea, dar nefacturată datorită neînregistrării de către grupurile de măsurare (contoare defecte, racordări ilegale etc).
CRU	Centre de Relații cu Utilizatorii	
CSR	Responsabilitate socială corporativă	
CSSM	Comitet de Securitate și Sănătate în Muncă	Are scopul de a asigura implicarea salariaților în elaborarea și aplicarea deciziilor în domeniul protecției muncii.
DCPT	Direcția Consum Propriu Tehnologic	Are rolul de a planifica, implementa și monitoriza programul de reducere a pierderilor de energie electrică, de a gestiona energia electrică intrată, tranzitată și consumată în conturul Distribuție Oltenia.
DEO/ DO	Distribuție Energie Oltenia/ Distribuție Oltenia (fosta CEZ Distribuție SA)	Operator de distribuție energie electrică.
	Distribuitor	Orice persoană ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acestora cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.
	Energie verde	Energie electrică obținută din surse de energie regenerabilă și nepoluantă.
EURELECTRIC	EURELECTRIC	Asociație a întregii industrie electrice din UE.
	Expunerile/ Informațiile Generale	Sunt elemente/capitole ale raportului de sustenabilitate ce oferă o descriere a organizației și a procesului de raportare.
	Focus grup	Focus-grup-ul este o tehnică de cercetare calitativă, care constă în stabilirea unei discuții pe o temă dată cu un grup alcătuit de regulă din 8-10 participanți, timp de 1-2 ore.
	Front Office	Operațiunile din această categorie reprezintă interacțiunile directe cu clientul.
	Furnizor	Desfășoară activitatea de furnizare de energie/gaze naturale.
GRI	Global Reporting Initiative	Reprezintă un cadru internațional de referință, independent care ajută companiile, guvernul sau alte organizații să înțeleagă și să raporteze impactul pe care îl au în arii precum încălzirea globală, drepturile omului sau corupția.
Standarde GRI		Standardul de raportare a sustenabilității al Global Reporting Initiative. (https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx)

Abreviere	Titlu	Definiție
	Impact	Dacă nu se precizează altfel, termenul „impact”, se referă la un efect semnificativ economic, de mediu sau social, care poate fi: pozitiv, negativ, real, potențial, pe termen scurt, pe termen lung, direct, indirect, cu sau fără intenție.
IT	Rețea/ linii electrice de înaltă tensiune	
JT	Rețea/linii electrice de joasă tensiune	
LEA	Linie aeriană de energie electrică	Instalație montată în aer liber care servește la transportul și distribuția energiei electrice și este alcătuită din conductoare, izolatoare, clime, armături, stâlpi, fundații și instalații de legare la pământ.
	Lanțul de aprovizionare	Lanțul care asigură parcursul energiei electrice de la producător la consumatorul final.
	Limita aspectului	Descrierea locului în care se produce impactul pentru un aspect material și implicarea organizației în acest sens.
	Locul de consum	Incinta sau zona în care se consumă, printr-o singură instalație de utilizare, energia electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un consumator poate avea mai multe locuri de consum, după caz, în incinte sau în zone diferite sau în aceeași incintă sau zonă.
MT	Rețea/linii electrice de medie tensiune	
	Operator de distribuție a energiei electrice	Orice persoană ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.
	Operator de distribuție a energiei electrice	Orice persoană ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.
PE/BM	Piața de Echilibrare	Piață centralizată organizată și administrată de Operatorul de Transport și de Sistem pentru a colecta ofertele de livrare a energiei de echilibrare transmise de participanții la piața de echilibrare și a le utiliza pentru a asigura siguranță și stabilitatea în funcționare a Sistemului Electroenergetic Național și pentru a rezolva restricțiile de rețea.
	Principiile raportării	Concept care descrie rezultatele așteptate ale raportului și care ghidează deciziile luate pe parcursul procesului de raportare în jurul conținutului sau calității acestuia.
	Principiul incluziunii stakeholderilor	Organizația raportoare trebuie să identifice părțile interesate (stakeholderii) și să explice modul în care a răspuns așteptărilor și intereselor rezonabile ale acestora.
	Principiul materialității	Raportul trebuie să prezinte aspectele care reflectă impactul semnificativ al organizației raportoare în domeniile economic, de mediu și social sau aspectele care influențează substanțial evaluările și deciziile părților interesate.
	Principiul contextului de sustenabilitate	Raportul trebuie să prezinte performanța organizației raportoare în contextul mai larg al sustenabilității.
	Principiul integralității	Raportul trebuie să includă o acoperire a aspectelor materiale și a limitelor acestora, suficientă pentru a reflecta impacturile economice, de mediu și sociale semnificative și pentru a permite părților interesate să evalueze performanța organizației raportoare în perioada de raportare.
	Producție anuală brută	Cantitatea anuală de energie produsă, măsurată la bornele generatorului.

Abreviere	Titlu	Definiție
PT	Post de transformare	Sunt elemente ale SEN (Sistemul Energetic Național) prin care se asigura modificarea nivelului tensiunii energiei electrice de la MT (20 și 6 kV) la 0.4 kV pentru alimentarea consumatorilor (casnici, edilitari, mici consumatori industriali, iluminat public etc).
	Punct de alimentare	Stație de conexiuni de medie tensiune alimentată din stațiile de transformare 110/MT prin linii directe (numite feederi), prin intermediul căreia se realizează distribuția pe MT către posturile de transformare dintr-o anumită zonă prin mai multe linii de MT denumite distribuitori.
	Stație de transformare	Un post de transformare este o stație de transformare coborâtoare, mică, cu o putere de până la 2500 kVA, destinată alimentării în joasă tensiune (până la 1 kV inclusiv) a consumatorilor."
SAIDI		Indicele Duratei Medii a Întreruperilor în Rețea (Sistem) pentru un consumator
SAIFI		Indexul Frecvenței medii a Întreruperilor în Rețea (Sistem) pentru un consumator
SCADA	Supervisory Control and Data Acquisition	Sistem informatic de monitorizare, comandă și achiziție de date a unui proces tehnologic/instalație.
	Scopul	Structura aspectelor ce sunt cuprinse în raport. Structura Raportului, specifică fiecărei organizații și care a fost determinată conform standardului de raportare.
SU/US	Serviciul universal	Serviciu de furnizare a energiei electrice garantat clienților casnici și clienților non-casnici cu un număr de salariați mai mic de 50 și o cifră de afaceri anuală sau o valoare totală a activelor din bilanțul contabil conform raportărilor fiscale anuale care nu depășește 10 milioane de EURO, la un nivel de calitate și la prețuri rezonabile, transparente, ușor comparabile și nediscriminatorii.
SF6	Hexaflorură de sulf	
SSM	Sănătate și Securitate în Muncă	Ansamblu de activități având ca scop asigurarea condițiilor optime în desfășurarea procesului de muncă, apărarea sănătății, integrității corporale și vieții lucrătorilor și a altor persoane angrenate în procesul de muncă.
SSM & PSI	Securitate și sănătate în Muncă & Prevenirea și Stingerea Incendiilor	
	Stakeholderi (Părțile interesate)	Entități sau persoane care pot, în mod rezonabil, să fie afectate semnificativ de activități, produse și servicii ale organizației; și ale căror acțiuni pot, în mod rezonabil, să afecteze capacitatea organizației de a pune în aplicare cu succes strategiile sale și de a-și atinge obiectivele. Sunt incluse entități sau persoane fizice ale căror drepturi în conformitate cu legislația sau convențiile internaționale le conferă posibilitatea de a avea pretenții legitime față de organizație. Părțile interesate includ atât rolurile investite de organizație (cum ar fi angajați, acționari, furnizori), precum și cei care au alte relații cu organizația (cum ar fi grupurile vulnerabile din cadrul comunităților locale, societatea civilă etc.).
	Subiect	Folosit în cadrul Standardului pentru a defini orice posibil subiect din domeniul sustenabilității.
	Substație de transformare	Sunt elemente ale SEN (Sistemul Energetic Național) prin care se asigură modificarea nivelului tensiunii energiei electrice de la MT (20 și 6 kV) la 0.4 kV pentru alimentarea consumatorilor (casnici, edilitari, mici consumatori industriali, iluminat public etc).
	Unbundling	Dispoziții legale care vizează procesul de liberare a pieței de energie, pentru a se asigura că operatorii integrați pe verticală nu vor face discriminări împotriva noilor intrați sau să creeze bariere unor noi companii care vor să între pe piață.

Abreviere	Titlu	Definiție
	Zona de operare	Zona geografică în care un distribuitor de energie are concesiionată distribuția energiei electrice de către ANRE.
	Vorbește Liber	Sistem online de preluare a sesizărilor de neconformitate din partea angajaților și a oricărei terțe părți interesate. Este un mijloc de comunicare securizată și anonimă, pus la dispoziție de către organizație pentru a recepționa raportări despre orice acțiune/comportament/incident legate de fraudă, încălcarea legii, contractului colectiv de muncă, Codul de etică și altor politici interne ale companiei.
	Câmp electric	Prin câmp electric se înțelege starea unei regiuni a spațiului, manifestată prin proprietatea că un mic corp încărcat electric, plasat în această regiune este supus acțiunii unei forțe care nu s-ar exercita dacă acel corp nu ar fi încărcat.
	Câmp magnetic	Câmpul magnetic este o mărime fizică vectorială ce caracterizează spațiul din vecinătatea unui magnet, electromagnet sau a unei sarcini electrice în mișcare.
CAPEX	Capital Expenditure	Reprezintă cheltuielile de capital efectuate de o companie în vederea investiției în achiziționarea sau modernizarea activelor fixe, cum ar fi clădirile, fabricile sau echipamentele, care participă la mai multe cicluri de producție.
	Client comercial	Agent economic
	Client instituțional	Instituții publice
	Client rezidențial	Casnic
	Contor inteligent	Un contor de măsurare a energiei electrice, cu procesor electronic încorporat și capacități de conectare la rețea, care combină contorizarea electronică cu un terminal de comunicare programabil, putând interacționa cu mai multe rețele și dispozitive.
CSSM	Comitetul de securitate și sănătate în muncă	Are scopul de a asigura implicarea salariaților în elaborarea și aplicarea deciziilor în domeniul protecției muncii.
	Dezvoltare durabilă	Dezvoltarea durabilă este dezvoltarea care urmărește satisfacerea nevoilor prezentului, fără a compromite posibilitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi.
DSDA	Direcția Strategie și Dezvoltare Active	
	Facility Management	Prestare servicii de transport, mailing room, registratură, consultanță în domeniul arhivării documentelor, administrării clădirilor etc.
	Furnizor de Unică Instanță	Furnizorul desemnat de autoritatea competentă pentru a presta serviciul universal de furnizare în condiții specifice reglementate.
GIS	Geographic Information System	Sistemul GIS este menit să asigure o platformă performantă pentru stocarea, analiza și prelucrarea informațiilor spațiale referitoare la rețelele electrice: amplasament, trasee, coexistența cu proprietățile și cu construcțiile învecinate, structura, volumul, caracteristici tehnice și funcționale, stare tehnică, încărcare, performanța rețelei electrice de distribuție.
GPS	Global Positioning System	Sistem de monitorizare parc auto
	Guvernanța datelor	Un concept care îmbină câteva arii precum calitatea datelor, gestiunea datelor, politici și proceduri, securitate, gestiunea proceselor de business și gestiunea riscului într-o metodologie care asigură un management corespunzător al datelor în cadrul organizației.
INCDPM	Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Mediului	

Abreviere	Titlu	Definiție
ISO14001		Certificare a sistemului de management de mediu.
ISO9001		Standardul ISO 9001 specifică cerințele generale pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemelor de management al calitatii, în scopul de a satisface cerințele clienților.
	Leadership	Funcție de lider
LST	Lucru sub tensiune	
MDM	Metering Data Management	Este o aplicație destinată gestionării datelor de măsurare cu funcționalități avansate de validare, estimare și editare a datelor.
NTL		Pierderi comerciale care reprezintă energia electrică consumată, dar neînregistrată (sustrageri de energie electrică, energie electrică estimată incorect în caz de contor defect, erori de funcționare a grupurilor de măsurare).
OHSAS 18001		Standard pentru sănătatea și securitatea ocupațională.
	Phishing	Reprezintă o metodă de furt de identitate prin care se încearcă obținerea, de la clienții unei organizații a unor date personale sau confidențiale.
	Politica whistleblowing	Politica unei organizații de a oferi posibilitatea oricărei persoane (denumită avertizor de integritate) de a informa, anonim sau nu, privind activități imorale sau ilegale petrecute într-un departament sau în organizație. Informațiile despre activitățile ilegale care sunt oferite de un avertizor de integritate pot fi de mai multe tipuri: încălcarea legii, încălcarea regulilor sau regulamentului unei companii, o amenințare a interesului public sau a securității publice, precum și fraudă sau alte forme de corupție.
	Prosumator	Clientul final care deține instalații de producere a energiei electrice, inclusiv în cogenerare, a cărui activitate specifică nu este producerea energiei electrice, care consumă și care poate stoca și vinde energie electrică din surse regenerabile produsă în clădirea lui, inclusiv un bloc de apartamente, o zonă rezidențială, un amplasament de servicii partajat, comercial sau industrial sau în același sistem de distribuție închis, cu condiția ca, în cazul consumatorilor autonomi necasnici de energie din surse regenerabile, aceste activități să nu constituie activitatea lor comercială sau profesională primară.
	Senzori crepusculari	Senzorul crepuscular este un dispozitiv pentru comanda becurilor cu incandescență la apariția serii.
SMART Transformation		Are scopul de a obține o calitate superioară a serviciului de distribuție, descrisă de continuitate în alimentarea cu energie electrică, izolarea defectelor și limitarea pierderilor tehnice și non-tehnice, timp de răspuns redus în conectare, deconectare, reconectare, remediere deranjamente, activități de mentenanță instalații și, nu în ultimul rând, creșterea gradului de eficiență energetică.
	Soft skills	Aptitudini personale si sociale.
	Sustenabilitate	Calitatea unei activități antropice de a se desfășura fără a epuiza resursele disponibile și fără a distruge mediul, deci fără a compromite posibilitățile de satisfacere a nevoilor generațiilor următoare.

