



RAPORT DE SUSTENABILITATE



CUPRINS

Cuvânt înainte Mesaj CEO	6
Capitolul 1. Obiective pentru o dezvoltare durabilă	9
Capitolul 2. Despre Distribuție Energie Oltenia	19
Capitolul 3. Al doilea raport de sustenabilitate	41
Capitolul 4. Clienții noștri	53
Capitolul 5. Angajații noștri	63
Capitolul 6. Energia vine de la oameni	77
Capitolul 7. Grija față de mediu	85
Capitolul 8. Buna guvernare	97
Anexa 1. Indexul Aspectelor și Indicatorilor GRI	111
Anexa 2. Glosar termeni și definiții	123



Mă bucur să deschid, odată cu cel de-al doilea raport de sustenabilitate al companiei Distribuție Oltenia, un nou capitol care definește traseul nostru economic, social și de mediu din ultimii doi ani. Este o ocazie excelentă să ducem dialogul cu stakeholderii la următorul nivel, transformându-l într-o conversație deschisă despre obiective și rezultate, provocări și oportunități, oameni și comunități.

Încă din 2005, am transmis misiunea noastră mai departe, aceea de a aduce energie electrică în casele românilor, de a avea grijă de angajații noștri și de a ne menține cu un pas înaintea într-o epocă a digitalului. În egală măsură, am rămas un partener de încredere al autorităților din România. De-a lungul timpului, am arătat că dedicarea și energia noastră comună sunt mixul potrivit pentru rezultate excelente.



Cuvânt înainte - Declarația transmisă de Ondřej Šafář, CEO Grupul CEZ în România

Rezultatele demonstrează interesul nostru crescut pentru zona de sustenabilitate. Anul trecut a fost pentru prima dată când am publicat un raport în care am prezentat rezultatele non-financiare, dar și momentul în care am făcut cunoscute obiectivele noastre de dezvoltare durabilă. 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, retenția clienților existenți în aria de operare și atragerea de noi clienți, protejarea biodiversității și îmbunătățirea performanței de mediu sunt reperele noastre pentru a asigura un impact pozitiv în plan economic, social și de mediu.

Îmi face plăcere să vă invit să descoperiți, încă din primul capitol al raportului, evoluția acestor indicatori și care sunt țintele asumate la nivel intern.

Anii 2017 - 2018 au fost, fără îndoială, puși în lumina unor rezultate importante. 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. Transpuse în fapte, aceste aspecte formează o serie de rezultate cheie:

2017

- Peste 11 500 de consumatori alimentați din stația Vâlcele - județul Argeș au beneficiat de investiția de modernizare în valoare de aproximativ 3,5 mil. LEI;
- Operatorul de distribuție a continuat procesul de transformare într-o companie digitalizată prin intermediul programului SMART Transformation. În 2017, al doilea an de implementare, am obținut primul rezultat notabil: reducerea pierderilor în rețea cu 8,2% față de 2016;
- Activitatea de distribuție a fost susținută de investiții în valoare de 178 340 mii LEI în CAPEX (din fonduri proprii) și 171 604 mii LEI reprezentând puneri în funcțiune.

Energia
vine de la
oamenii care
acționează
responsabil

2018

- Am asigurat energie electrică către mai mult de 3,5 milioane de consumatori români în 7 județe din sudul României;
- Am inaugurat prima lucrare de tip greenfield din Oltenia care are rolul de a îmbunătăți calitatea distribuției de energie atât pentru consumatorii casnici, cât și pentru cei industriali - stația electrică de transformare 110/20kV pentru Zona Industrială de Est Craiova (ZIEC);
- Am obținut 5 milioane de euro în fonduri europene pentru implementarea sistemelor informatice pe baza cărora vom introduce în masă sistemul de contorizare inteligent. De asemenea, am introdus în operațional sistemul Mobile Workforce Management (MWM) pentru formațiile de exploatare și pentru echipele NTL;
- În perioada mai - august, am atins o rată de 95% stații modernizate în județul Gorj - Stația Târgu Jiu Sud, cea mai recent modernizată care alimentează peste 23 000 de consumatori. Am alocat mai mult de 15,9 milioane LEI din surse proprii;
- Activitatea de distribuție a fost susținută în 2018 de echipamente tehnologice de ultimă generație și investițiile de 183 961,5 mii LEI în CAPEX (din fonduri proprii) și 181 987,1 mii LEI reprezentând puneri în funcțiune.

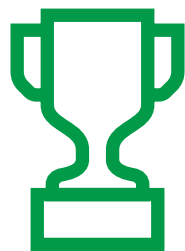
102-14 Deși toate acestea sunt doar câteva exemple ale rezultatelor noastre, ele sunt și realizările care ne-au adus cea mai mare recunoaștere.

În 2017, pe lângă marele Trofeu al Electricianului pentru procesul de distribuție a energiei electrice și locul I pe echipe la specialitățile „Electrician exploatare rețele de distribuție Medie Tensiune/Joasă Tensiune, PRAM și Stații”, specialiștii Distribuție Oltenia au ocupat locurile:

- Locul I: „Electrician exploatare rețele de distribuție MT/ JT”;
- Locul II: „Electrician exploatare rețele de distribuție MT/ JT”;
- Locul I: „Electrician exploatare stații”;
- Locul II: „Electrician exploatare stații”;
- Locul II: „Electrician PRAM”.

În 2018, electricienii Distribuție Oltenia s-au clasat pe podiumul competiției naționale Trofeul Electricianului:

- Locul I: „Exploatare rețele de distribuție MT/ JT”, clasamentul pe echipe;
- Locul I: „Măsurarea energiei electrice”;
- Locul I și II individual: „Electrician



exploatare stații”;

- Locul I clasament pe echipe: „Electrician exploatare stații”. Prima prezență în cadrul Galei Romanian Energy Awards 2017, a oferit operatorului Distribuție Oltenia două premii importante: „Inițiativa anului în energie” și „Programul de eficiență energetică al anului”.

În continuare, vă invităm să descoperiți obiectivele noastre pentru o dezvoltare durabilă, cât și abordarea companiei Distribuție Oltenia în ceea ce privește responsabilitatea acordată impactului pe care îl avem în zona de operare, în cele trei domenii: economic, social și de mediu.

Cu deosebită considerație,
Ondřej Šafář
CEO
Grupul CEZ în România

1



Obiective pentru o dezvoltare durabilă

De peste 13 ani, Distribuție Oltenia a continuat să investească și să inoveze în domeniul sustenabilității pentru a asigura un echilibru între aspectele sociale, economice și de mediu. În tot acest timp, ne-am implicat în inițiative cu rezonanță pe termen lung care, în cele din urmă, au rolul de a susține atingerea următoarelor obiective de performanță:

1. DISTRIBUIREA ENERGIEI ELECTRICE

ASIGURAREA EXCELENȚEI OPERAȚIONALE (Smart Transformation): 2016 - 2020

Măsurile 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:

2017	2018
• Au fost testate noi tehnologii performante și a fost actualizată strategia de implementare a contorizării inteligente în aria de acoperire a Distribuție Oltenia; • Am obținut finanțare din fonduri atrase a implementării sistemelor informatice de colectare și procesare a datelor din contoarele inteligente; • Gradul de automatizare a rețelelor de Medie Tensiune a crescut și, implicit, au fost îmbunătățiți parametrii de calitate a energiei distribuite, prin instalarea a 130 de echipamente controlate de la distanță; • Proiectul de Mobile Workforce Management pentru automatizarea fluxurilor de lucru și pentru reducerea timpului petrecut în rezolvarea sarcinilor neproductive a fost implementat cu succes în județul Olt; • Colectarea și completarea bazelor de date a continuat cu extinderea conceptului de guvernare a datelor și cu licitația de colectare a datelor tehnice pentru rețeaua de joasă tensiune.	• A fost demarată licitația pentru achiziția sistemelor informatice de colectare și procesare a datelor din contoarele inteligente cu finanțare din fonduri atrase; • Automatizarea rețelelor de Medie Tensiune a continuat cu instalarea unei noi serii de 130 de echipamente controlate de la distanță. Alte 6 stații de înaltă tensiune au fost modernizate și integrate în sistemul automatizat SCADA; • Proiectul de Mobile Workforce Management a fost extins în toată aria de acoperire a companiei Distribuție Oltenia pentru echipele de mentenanță. De asemenea, conceptul a fost implementat și pentru Departamentul de pierderi; • A avut loc colectarea datelor tehnice pentru rețeaua de joasă tensiune din județul Olt.

Rezultate așteptate post 2018:

- Avem în vedere pregătirea strategiei digitale a companiei, identificarea și planificarea noilor inițiative pentru a rămâne în trend cu piața, cu tehnologia și nevoile clienților;
- Extinderea implementării sistemului de contorizare inteligentă pentru aproximativ 10 000 de clienți din zona Craiova și reducerea pierderilor de energie;
- Implementarea sistemelor informatice de colectare și procesare a datelor din contoarele inteligente pentru furnizarea clienților noștri, a 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 rămase în aria de distribuție;
- Continuarea și finalizarea colectării și completării bazelor de date tehnice pentru rețelele de joasă și medie tensiune.

REDUCEREA PIERDERILOR DE ENERGIE (CPT): 2016 - 2020

Măsurile pentru atingerea obiectivului:

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

Rezultate obținute:

2017	2018
Pierderile totale din rețea au scăzut la 917,8 GWh (9,78%), din care: • 771,1 GWh, reprezentând 84% din total CPT tehnic; • 146,7 GWh, reprezentând 16% din total CPT comercial. A fost primul an când CPT-ul pe fiecare nivel de tensiune a fost sub țintele ANRE.	Pierderile totale din rețea au continuat să scadă la 866,4 GWh (8,59%), din care: • 722,3 GWh, reprezentând 83,3% din total CPT tehnic; • 144,1 GWh, reprezentând 16,7% din total CPT comercial. CPT-ul la nivel de Joasă Tensiune a fost de 14,98%, mult sub ținta ANRE (17,00%).

Rezultate așteptate post 2018:

- Ne propunem să confirmăm tendința descrescătoare a pierderilor, iar încadrarea în țintele ANRE pe fiecare nivel de tensiune să devină o regulă.

ÎMBUNĂȚĂRIEA 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:

2017	2018
Durata (SAIDI) și frecvența (SAIFI) întreruperilor energiei electrice s-au încadrat în țintele propuse.	Durata (SAIDI) și frecvența (SAIFI) întreruperilor energiei electrice s-au menținut în țintele propuse.
Indicatorii au înregistrat următoarele valori (fără condiții meteo deosebite și terți):	Indicatorii au înregistrat următoarele valori (fără condiții meteo deosebite și terți):
• Total SAIFI: 4,12 Nr. întreruperi/utilizator;	• Total SAIFI: 3,59 Nr. întreruperi/utilizator;
- SAIFI întreruperi planificate: 0,7 Nr. întreruperi/utilizator;	- SAIFI întreruperi planificate: 0,64 Nr. întreruperi/utilizator;
- SAIFI întreruperi neplanificate: 3,42 Nr. întreruperi/utilizator.	- SAIFI întreruperi neplanificate: 2,95 Nr. întreruperi/utilizator.
• Total SAIDI: 494,2 minute/utilizator;	• Total SAIDI: 440 minute/utilizator;
- SAIDI întreruperi planificate: 192,8 minute/utilizator;	- SAIDI întreruperi planificate: 175 minute/utilizator;
- SAIDI întreruperi neplanificate: 301,46 minute/utilizator.	- SAIDI întreruperi neplanificate: 265 minute/utilizator.
Am 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.	În ceea ce privește Proiectul de Conformare cu Standardul de Performanță (etapa II), am continuat realizarea unui proiect pilot, în județul Olt, cu noile prevederi pentru anul 2019 (privind reducerea duratei și frecvenței).

Rezultate așteptate post 2018:

- Reducerea continuă și progresivă a duratei și frecvenței întreruperilor:
- Asigurarea unui total SAIFI aferent anului 2019 de 3,3 Nr. întreruperi/utilizator, din care:
 - SAIFI întreruperi planificate: 0,60 Nr. întreruperi/utilizator;
 - SAIFI întreruperi neplanificate: 2,70 Nr. întreruperi/utilizator;
 - Asigurarea unui total SAIDI aferent anului 2019 de 400 minute/utilizator, din care:
 - SAIDI întreruperi planificate: 170 minute/utilizator;
 - SAIDI întreruperi neplanificate: 230 minute/utilizator.
 - Continuarea investițiilor în lucrări de modernizare cu impact asupra indicatorilor de calitate (modernizare LEA MT, extinderea sistemului SCADA prin instalarea de echipamente controlate de la distanță);
 - Urmărirea conformării cu Standardul de performanță privind noile prevederi impuse de la data de 1 ianuarie 2019 și aplicarea unui mod de lucru unitar.

CREȘTEREA CAPACITĂȚII ANGAJAȚILOR DE A OPERA ÎN REȚEAUA ELECTRICĂ, CU PROFESIONALISM ȘI ÎN CONDIȚII DE SIGURANȚĂ: 2016 - 2018

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 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:

2017	2018
• Au fost menținute rezultatele obținute de angajați la instruirile și testările pe teme de SSM; • A fost demarat proiectul pentru amenajarea unui centru de perfecționare central care va include poligoane de instruire pentru Medie Tensiune (MT), Joasă Tensiune (JT), 110 kV, PRAM, simulator pentru comandă operațională, stand de măsurare; • A fost începută instruirea specialiștilor privind realizarea lucrărilor sub tensiune; • A fost demarat conceptul „instruire prin a face”; • Am achiziționat și distribuit echipamente și dispozitive de protecție 100% certificate.	În plus față de acțiunile realizate în 2017: • A fost implementat conceptul de instruire profesională pentru electricienii de MT-JT cu instructori atrași; • Au fost finalizate 6 poligoane de instruire MT - JT; • Am continuat instruirea specialiștilor privind realizarea lucrărilor sub tensiune (au fost extinse zonele de acțiune); • Au fost revizuite 14 instrucțiuni proprii de securitate a muncii, 77 instrucțiuni tehnice interne de protecția muncii și 2 instrucțiuni specifice de securitate a muncii.

Rezultate așteptate post 2018:

- 0 accidente de muncă;
- 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 pentru alte categorii de personal;

- Dezvoltarea conceptului de instruire prin tutoriale video atât profesionale, cât și de SSM;
- Finalizarea centrului de perfecționare Craiova care va include poligon de MT - JT, 110 kV, PRAM, simulator comandă operațională, stand măsură din stația DIF;
- Continuarea instruirii specialiștilor privind realizarea lucrărilor sub tensiune;
- Achiziționarea echipamentelor și dispozitivelor de protecție 100% certificate.

2. RESURSE UMANE

CREȘTEREA COMPETENȚELOR ANGAJAȚILOR: 2017 - 2018

Măsuri pentru atingerea obiectivului:

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

Rezultate obținute:

2017	2018
• Valoarea totală a programelor de pregătire profesională a fost de 356 621 LEI; • Am crescut competențele angajaților noștri punând accent pe cele profesionale atât în domeniul energetic, prin programe organizate cu furnizorii de echipamente din domeniul nostru de activitate, dar și în alte domenii.	• Valoarea totală a programelor de pregătire profesională a fost în creștere cu aproximativ 11,5%, față de anul precedent; • Am continuat să investim în creșterea expertizei tehnice prin pregătirea personalului pentru noile tehnologii. - Aproximativ 55% din totalul instruirilor au reprezentat instruiți tehnice în domeniul energetic și modificări legislative; - Aproximativ 45% - programe de soft skills.

Rezultate așteptate post 2018:

- Adaptarea programelor de instruire pentru a răspunde nevoilor operaționale;
- Menținerea ponderii instruirilor profesionale.

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:

2017	2018
24 de angajați Distribuție Oltenia au finalizat programul „Academia”. Principalele rezultate: • Aplicabilitate ridicată a noțiunilor învățate, schimbări vizibile în practica de zi cu zi; • Responsabilitate sporită față de dezvoltarea personală și schimbare, angajați mult mai activi în a solicita feedback; • Un cadru informal pentru relaționare; • Dobândirea unui limbaj de business comun; • Autoevaluare pozitivă asupra progresului.	Am lansat un program de dezvoltare a unor competențe avansate de management pentru primii absolvenți ai Academiei. Astfel, 9 persoane au fost selectate pentru unul dintre programele: „Mentor intern”, „Coach intern”, „Lector intern”.

Rezultate așteptate post 2018:

- Finalizarea celor trei programe lansate în 2018;
- Lansarea unui program de coaching în practici manageriale pentru absolvenții Academiei.

3. CLIENȚI

RETENȚIA CLIENȚILOR EXISTENȚI ÎN ARIA DE OPERARE ȘI ATRAGEREA DE NOI CLIENȚI: 2016 - 2020

Măsuri pentru atingerea obiectivului:

- Îmbunătățirea constantă a calității serviciilor oferite.

Rezultate obținute:

- În 2018, scorul NPS pentru Distribuție Oltenia a fost -1,48, cu 0.5 procente mai bun față de scorul din anul anterior -1,98;
- Procentul clienților mulțumiți (promotorilor) a scăzut cu 2,73%, de la 37,91% (în 2017) la 35,18% (în 2018);
- Procentul clienților nemulțumiți (detractorilor) a scăzut cu 3,23%, de la 39,89% (în 2017) la 36,66% (în 2018).

Rezultate așteptate post 2018:

- Internalizarea în Distribuție Oltenia a Centrelor de Relații cu Utilizatorii (CRU) și menținerea calității serviciilor la standardele stabilite.

4. MEDIU

PROTEJAREA BIODIVERSITĂȚII: 2017 - 2020

Măsurile pentru atingerea obiectivului:

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

Rezultate obținute:

2017	2018
• Au fost montate 83 de cuiburi de barză; • Au fost montate teci electroizolante pe liniile electrice pentru protejarea păsărilor în județele Dolj, Teleorman, Olt și Argeș.	• Au fost montate un număr de 161 de cuiburi de barză; • Au fost montate teci electroizolante pe liniile electrice pentru protejarea păsărilor.

Rezultate așteptate post 2018:

- Continuarea investițiilor pentru protejarea speciilor de păsări aflate în zona de operare prin montarea cuiburilor de barză, a tecilor electroizolante și a unor semnalizatoare.

ÎMBUNĂȚĂRIREA PERFORMANȚEI DE MEDIU: 2016 - 2018

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:

2017	2018
• Deșeurile rezultate în urma activităților desfășurate sunt gestionate conform legislației de mediu și procedurilor 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 (50 de locații diferite); • Au fost modernizate un număr de 6 stații de transformare; • Au fost achiziționați 75 de recipiente metalici pentru colectarea deșeurilor periculoase din stațiile de transformare; • Au fost dezafectați 247 de stâlpi care nu mai erau corespunzători din punct de vedere tehnic, iar în zonele afectate de lucrări de investiții/ modernizări terenul este readus la starea inițială; • Un stoc permanent de material absorbant 100% biodegradabil a fost menținut pentru toate stațiile de transformare; • Distribuție Oltenia a obținut în anul 2017 certificarea sistemului de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001: 2015, fiind printre primele companii din România care a realizat această tranziție de la ISO 14001: 2004 la ISO 14001: 2015; • S-a deschis un cont dedicat cheltuielilor cu protecția mediului care se bugetează în fiecare an. Cheltuielile de mediu ale companiei au fost în valoare de 998 604 LEI.	• A fost construită prima stație de tip Greenfield în Craiova (Stația ZIEC); • Au fost dezafectați 329 de stâlpi care nu mai erau corespunzători din punct de vedere tehnic, iar în zonele afectate de lucrări de investiții/ modernizări terenul este readus la starea inițială; • Distribuție Oltenia a menținut certificarea sistemului de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001: 2015 în urma auditului de supraveghere; În 2018, cheltuielile de mediu ale Distribuție Oltenia au fost în valoare de 968 329,25 LEI.

Rezultate așteptate post 2018:

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

2



**Despre
Distribuție Energie Oltenia**

Povestea noastră, pe scurt

Cine este Distribuție Oltenia?

102-1 Distribuție Energie Oltenia S.A. este succesorul legal al Electrica Oltenia din anul 2007. Din momentul intrării în portofoliul Grupului CEZ, 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).

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

Unde ne desfășurăm activitatea?

102-2
102-4
102-6 Compania asigură alimentarea cu energie electrică a 1.449.939 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 agenții economici.

102-3 102-5	Companie	Formă juridică	Acționariat	Arie geografică	Sediu social	Roluri în cadrul companiei	Produse/ Servicii cheie
	Distribuție Energie Oltenia S.A.	Distribuție Energie Oltenia este societate comercială pe acțiuni cu capital integral privat	CEZ, a.s. - 99,99999861% CEZ Holdings B.V. - 0,00000139%	Argeș, Dolj, 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

EU4 Rețelele electrice din aria operațională Distribuție Oltenia în anul 2017 erau formate din:

- 5 390 km de rețele de înaltă tensiune din care aproximativ 5 362 km sunt rețele electrice aeriene și 25 km sunt rețele electrice subterane; 21 499 km de rețele de medie tensiune dintre care 19 189 km sunt rețele electrice aeriene și 2 310 km sunt rețele electrice subterane;
- 28 117 km de rețele de joasă tensiune dintre care 23 115 km sunt rețele electrice aeriene și 5 002 km sunt rețele electrice subterane.

În 2018, rețelele electrice DEO erau formate din 5 398 km de rețele de înaltă tensiune din care aproximativ 5 362 km sunt rețele electrice aeriene și 35 km sunt rețele electrice subterane;

- 21 545 km de rețele de medie tensiune, din care 19 180 km sunt rețele electrice aeriene și 2 365 rețele electrice subterane;
- 28 224 km de rețele de joasă tensiune, dintre care 23 168 sunt rețele electrice aeriene și 5 056 sunt rețele electrice subterane.

Număr de conturi pentru clienți rezidențiali, industriali, instituționali și comerciali:

Tipuri de clienți	Număr de clienți	102-7 EU3
Rezidențiali	2017: 1325845 2018: 1327460	
Vulnerabili	2017 și 2018: 8	
Pensionari Ministerul Energiei Electrice	2017: 7345 2018: 7320	
Clienți asimilați clienților casnici	2017 și 2018: 14064	
Activități industriale	2017: 10753 2018: 10768	
Activități industriale - sedii administrative	2017: 663 2018: 694	
Clienți din domeniul agriculturii	2017: 1042 2018: 1020	
Clienți din domeniul agriculturii - sedii administrative	2017: 102 2018: 98	
Servicii publice	2017: 18025 2018: 19142	
Servicii publice - sedii administrative	2017: 12813 2018: 13262	
Clienți ai terților	2017: 11946 2018: 12455	
Clienți cu activitate sezonieră	2017: 832 2018: 793	
Clienți cu activitate sezonieră - sedii administrative	2017: 116 2018: 109	
Clienți agenți economici - servicii	2017: 37532 2018: 42746	
Total:	2017: 1441086 2018: 1449939	

2017 - 2018, rezultate și perspective

Pe parcursul celor doi ani, Distribuție Oltenia și-a consolidat poziția de lider pe piața energetică din România, fapt demonstrat prin rezultatele obținute:

- Începând cu ianuarie 2017, operatorul de distribuție CEZ Distribuție și-a schimbat denumirea și identitatea vizuală în conformitate cu Legea Energiei Nr. 123/2012, Ordinul ANRE Nr. 5/2015 precum și al treilea pachet de directive 2009/72/ EC și 2009/73/EC, devenind Distribuție Energie Oltenia. Compania și-a păstrat datele de

identificare fiscală (codul de identificare fiscală și numărul de înregistrare la Registrul Comerțului);

- În luna aprilie 2017, s-a făcut trecerea la 20 kV a rețelelor electrice de 6 kV din orașul Târgu Cărbunești, satele Florești, Crețești, Curteana și Măceșu;
- În august 2017, au fost finalizate lucrările de integrare în SCADA a stațiilor de transformare 110/20 kV: Mioveni, Târgu Jiu Sud, Pojaru, Stoina, Timișeni, Pitești Nord, Pitești Vest și Vâlcele;
- Totodată, în perioada august - noiembrie 2017 au fost efectuate lucrări de modernizare posturi de transformare și montare transformator nou în vederea reducerii CPT-ului tehnic, în județele Vâlcea, Dolj, Gorj, Argeș, Olt și Mehedinți;
- De asemenea, în decembrie 2017, s-a finalizat trecerea la 20 kV a rețelelor electrice de 6 kV din Municipiul Craiova, etapa III - zona III (PT 19, PT 20, PT 165, PT 111, PT 127);
- În luna aprilie 2018, s-a făcut trecerea la 20 kV a rețelelor electrice de 6 kV din orașul Craiova și localitatea Podari;
- În august 2018, au fost finalizate lucrările de integrare în SCADA a stațiilor de transformare 110/ 20 kV: Azot, Măgura, Olt, Sibetru, Vede, Viișoara;
- Totodată, pe parcursul anului 2018 au fost efectuate lucrări de modernizare posturi de transformare și montare transformator nou în vederea reducerii CPT-ului tehnic, în județele Vâlcea, Dolj, Gorj, Argeș, Olt și Mehedinți;
- De asemenea, au fost efectuate lucrări de modernizare LEA de joasă tensiune, bransamente și lucrări de modernizare bransamente în vederea reducerii CPT-ului non-tehnic.

Toate aceste rezultate au fost posibile datorită motivației, implicării și dedicării celor 1249 de angajați în 2017, respectiv 1251 în 2018.

Anul 2017

102-7
102-8

Județ	Bărbați	Femei	Total
Contracte pe perioadă determinată	0	12	12
Argeș	0	10	10
Dolj	0	2	2
Contracte pe perioadă nedeterminată	1122	115	1237
Argeș	196	16	212
București	1	0	1
Dolj	333	60	393
Gorj	128	4	132
Mehedinți	112	7	119
Olt	117	9	126
Teleorman	121	10	131
Vâlcea	114	9	123
Total	1122	127	1249

Tipurile de resurse umane din cadrul companiei mai pot fi împărțite și astfel:

102-7
102-8

Județ	Bărbați	Femei	Total
Contracte full-time	1120	125	1245
Argeș	196	26	222
București	1		1
Dolj	332	60	392
Gorj	128	4	132
Mehedinți	112	7	119
Olt	116	9	125
Teleorman	121	10	131
Vâlcea	114	9	123
Contracte part-time	2	2	4
Dolj	1	2	3
Olt	1	0	1

Anul 2018

Județ	Bărbați	Femei	Total
Contracte pe perioadă determinată	26	5	31
Argeș	5	1	6
București	1	0	1
Dolj	6	3	9
Gorj	4	0	4
Olt	3	0	3
Teleorman	3	1	4
Vâlcea	4	0	4
Contracte pe perioadă nedeterminată	1099	121	1220
Argeș	194	20	214
Dolj	335	68	403
Gorj	122	4	126
Mehedinți	114	6	120
Olt	115	9	124
Teleorman	109	8	117
Vâlcea	110	6	116
Total	1125	126	1251

Județ	Bărbați	Femei	Total
Contracte full-time	1124	124	1248
Argeș	199	21	220
București	1		1
Dolj	340	69	409
Gorj	126	4	130
Mehedinți	114	6	120
Olt	118	9	127
Teleorman	112	9	121
Vâlcea	114	6	120
Contracte part-time	1	2	3
Argeș	0	0	0
Dolj	1	2	3

Contracte colective de muncă	Bărbați	Femei
Numărul total al angajaților care fac obiectul contractelor colective de muncă	1249	1251
Procentul total al angajaților care fac obiectul contractelor colective de muncă	100%	100%

Valori către care tindem, prezentul pe care îl construim

Anul 2017 a însemnat pentru Distribuție Oltenia încă un an de implementare a noului sistem de etică și conformitate, unul mai eficient. Astfel, ne referim la un proces dinamic de dezvoltare și promovare a valorilor și principiilor etice ale organizației.

Codul Etic al Distribuție Oltenia, parte integrantă a Regulamentului intern și în anul 2017, stabilește valorile fundamentale și standardele promovate, care asigură dezvoltarea durabilă a companiei. Scopul Codului este de a preveni acțiunile care sunt în contradicție cu reglementările legale sau în contradicție cu bunele practici,

vizând toate acțiunile angajaților noștri. Cele cinci principii ale companiei au în vedere: **siguranța, performanța, inovația, profesionalismul și cooperarea.**

Norme generale prevăzute în Codul Etic descriu atenția desăvârșită cu care tratăm și respectăm următoarele valori:

- Protejarea drepturilor individuale;
- Prevenirea conflictului de interese;
- Respectarea legii;
- Protejarea bunurilor companiei;
- Asigurarea confidențialității datelor și informațiilor;
- Rigurozitatea în întocmirea rapoartelor de activitate și financiare;
- Protejarea mediului etc.

Valorile și principiile asumate de Distribuție Oltenia prin Codul Etic sunt completate de reglementări interne precum: Codul de conduită în afaceri și Manualul de conformitate (părți integrante în Regulamentul Intern). În vederea promovării valorilor și principiilor etice, am pus la dispoziția angajaților, partenerilor, furnizorilor, terților broșura privind sistemul de Conformitate, care poate fi accesată pe www.distributieoltenia.ro.

Am continuat să dezvoltăm un sistem de conformitate care să consolideze cultura etică organizațională la un înalt standard moral. Prin urmare, am implementat și revizuit o serie de politici, proceduri, coduri specifice, cu scopul de a întări procesul de prevenire a apariției riscurilor: reputațional, legal, de fraudă, de conformitate și/sau de pierderi financiare datorate unor sancțiuni etc).

Reglementările interne au rolul unor instrumente de prevenire a apariției unor comportamente care se abat de la valorile și principiile mai sus menționate. Dintre acestea amintim:

- Declarația privind codul de conduită și drepturile clientului;
- Codul de conduită al furnizorilor;
- Politica whistleblowing;
- Metodologia de investigare a sesizărilor de integritate transmise pe canalele whistleblowing (sistemul „Vorbește Liber”);
- Procedura operațională privind Protocolul de răspuns;
- Politica conflictelor de interese.

Totodată, am stabilit un program de instruire – informare – testare, ca parte a sistemului nou de conformitate. Acesta a avut în vedere aspectele

relevante cu privire la noțiunile prevăzute de politicile, codurile, procedurile specifice implementate de Departamentul Conformitate.

- Newslettere periodice, cu caracter informativ și/sau de avertizare referitoare la: tentative de fraudă de tip phishing, promovarea Politicii Anticorupție;
- ExpressTraining (suport de instruire) privind aspectele importante prevăzute de Politica Anticorupție și prevederile legilor în vigoare privind infracțiunile de corupție;
- Instruiri directe cu angajații și managementul privind Procedura și protocolul de răspuns;
- Instruiri directe și/sau testarea angajaților Distribuție Oltenia privind principiile, valorile și politicile specifice referitoare la conduită;
- Secțiunea „Conformitate” - punerea la dispoziția angajaților a tuturor materialelor suport de instruire în cadrul noii secțiuni reorganizate în intranetul companiei („Conformitate”); Reorganizarea acestei secțiuni a avut în vedere două subsecțiuni:
 - Repere etice și de conformitate: Broșura de etică, Codul de etică, Codul de conduită în afaceri, Manualul de conformitate, newslettere și informări, materiale suport de instruire);
 - Canale de raportare – sistemul „Vorbește liber”: o linie telefonică și adresă de e-mail dedicată neconformității, aplicație de tip web care asigură anonimatul raportorului.

Programul de instruire a fost completat de instruirea continuă a ofițerului de conformitate, asigurată prin:

- Participare la instruirea anuală;
- Pregătirea continuă prin participarea acestuia la cursuri, seminarii,

conferințe. În vederea atestării și/sau dezvoltării cunoștințelor față de aria de responsabilitate gestionată.

Tot în anul 2017 a fost dezvoltată o nouă aplicație de tip web - care asigură anonimatul raportorului și criptarea informațiilor aferente sesizărilor. Aplicația este disponibilă pe site-ul www.distributieoltenia.ro în cadrul secțiunii „etică și integritate”. (<https://www.distributieoltenia.ro/ro/etica-si-integritate/vorbeste-liber-canale-de-raportare/sesizare-integritate.html?step=0>)

În activitatea noastră, acordăm o atenție deosebită relației cu furnizorii. Implementarea Codului de conduită dedicat acestora a avut în vedere:

- Revizuirea Caietelor de sarcini, a standardului de conținut privind drafturile contractelor încheiate cu furnizorii;
- Transmiterea de adrese de informare către furnizori privind noul Cod de conduită pentru furnizori;
- Întâlnirea cu principalii furnizori ai Distribuție Oltenia și prezentarea/ promovarea valorilor și principiilor etice prevăzute de noul cod de conduită;
- Agrearea de către furnizorii, cu contracte aflate în derulare, a unui Protocol de aderare la Codul de conduită;
- Postarea pe site-ul www.distributieoltenia.ro a Codului de conduită pentru furnizori. (<https://www.distributieoltenia.ro/ro/etica-si-integritate/repere-etice-si-de-conformitate/codul-de-conduita-pentru-furnizori.html>)

În 2018 abordarea, valorile și principiile etice ale companiei au rămas neschimbate.

Astfel, am implementat, revizuit, elaborat o serie de politici, proceduri, coduri, materiale de instruire specifice, cu scopul de a întări procesul de prevenire a apariției riscurilor de corupție, reputațional, de concurență neloială și/sau înțelegeri antitrust, de fraudă, de conformitate și/sau de pierderi financiare datorate unor sancțiuni etc. Dintre acestea amintim:

- Declarația privind codul de conduită și drepturile clientului;
- Codul de conduită al furnizorilor;
- Politica Antitrust și concurență neloială;
- Procedura operațională privind protocolul de răspuns;
- Politica conflictelor de interese;
- Politica și Statutul funcției de Conformitate;
- Broșura sistemului de Conformitate.

În plus față de acțiunile realizate în 2017, sistemul de instruire și testare a cuprins:

- Programul **“Induction Days”**, dedicat noilor angajați, a beneficiat de un nou format privind prezentarea sistemului de conformitate. Implicarea funcției de conformitate în activitatea de instruire în cadrul “Induction Days” are un caracter permanent. Acesta este asigurat atât prin prezentarea în sistem „față în față”, cât și prin asigurarea unui prim suport minim de informații.
- În mod permanent, punem la dispoziția angajaților materiale suport de instruire, în cadrul **secțiunii disponibile pe platforma de intranet a companiei („Conformitate”)**;
- **Săptămâna conformității** - s-a desfășurat în 2018 sub îndemnul „Descoperă spiritul eticii!” și reprezintă un proiect intern, inițiat de Departamentul Conformitate. Are scopul de a veni în întâmpinarea

angajaților și de a atrage un număr important de participanți (angajați), prin informații referitoare la aspectele gestionate în sfera conduitei și eticii profesionale (ex. management etic, reputație, integritate, regulile concurenței/ corupției etc). Formatul este unul prietenos și contribuie la conștientizarea riscurilor generate de situațiile de neconformitate. Programul Săptămânii Conformității a fost structurat astfel:

- Pastila de conformitate;
- Newslettere informative;
- Articol în revista internă;
- Concursul de etică;
- Expunere de afișe în sediile principale și transmitere de newslettere către angajați.

În perioada de raportare, conducerea companiei a fost asigurată în următoarea formulă:

Directoratul Distribuție Energie Oltenia S.A.	2017		2018	
	Ion Dobrescu		Ion Dobrescu	
	Martin Zmelik		Martin Zmelik (ianuarie-iulie)	Ondrej Safar (august-decembrie)
	Doina Vornicu		Doina Vornicu	
	Eugen Butoarcă		Eugen Butoarcă	
	Cristinel Tița		Cristinel Tița	

În anul 2018, ne-am alăturat inițiativei Cartei Diversității cu un scop clar, acela 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).

În calitate de membră ACUE (Federația Asociațiilor Companiilor de Utilități din Energie) și IRE (Institutul Național Român pentru Studiul Amenajării și Folosirii Surselor de Energie), compania promovează interesele distribuitorilor de energie electrică în fața autorităților din România. Ca membră în EURELECTRIC, promovăm interesele distribuitorilor de energie electrică, în fața Comisiei Europene. Totodată, Distribuție Oltenia are onoarea de a fi membră în CRE - Centrul Român al Energiei.

Evenimentul a fost apreciat la nivelul angajaților și va continua și anul următor. Concursul de etică, ediția din 2018, a fost câștigat de un angajat Distribuție Oltenia.

Notă! Această secțiune cuprinde date suplimentare față de informațiile raportate în 2016 (pagina 104 - accesibil la adresa <https://www.distributieoltenia.ro/ckfinder/userfiles/files/DO/Rapoarte%20non-fnanciare/Sustenabilitate/2016-Raport%20de%20Sustenabilitate%20Distributie%20Oltenia.pdf>).

Structura de guvernare

Structura de guvernare a companiei Distribuție Oltenia este formată din:

- Adunarea Generală a Acționarilor;
- Consiliul de Supraveghere;
- Directorat.

Lanțul de aprovizionare

102-9 În lanțul de aprovizionare cu energie electrică, Distribuție Oltenia lucrează în 2017 cu 393 furnizori, iar în 2018 cu 363. Locația geografică a furnizorilor în 2017 a presupus majoritar furnizori români (societăți comerciale înregistrate pe teritoriul României) - 99,49%, iar în 2018 ponderea a fost de 99,72% și filialele companiilor internaționale/multinaționale (societăți comerciale cu sediu social în străinătate) 0,28%.

Tipurile de servicii/ produse achiziționate de la furnizori:

- Servicii de întreținere a rețelelor electrice;
- Proiectarea rețelei electrice;
- Citirea contoarelor și măsurarea contoarelor;
- Investiții în rețele electrice;
- Conexiuni noi și produse electrice - stâlpi, conductori, transformatoare, izolatoare.

Produsele, lucrările și serviciile achiziționate sunt legate de activitatea noastră principală - alimentarea cu energie electrică a consumatorilor.

Suplimentar față de datele cuprinse în raportul de sustenabilitate pentru anul 2016 (pagina 46 - accesibil la adresa <https://www.distributieoltenia.ro/ckfinder/userfiles/files/DO/Rapoarte%20non-fnanciare/Sustenabilitate/2016-Raport%20de%20Sustenabilitate%20Distributie%20Oltenia.pdf>), în perioada de raportare nu au fost înregistrate schimbări relevante ale lanțului de aprovizionare. În perioada 2017-2018 nu s-au înregistrat schimbări semnificative referitoare la

dimensiunea, structura, acționariatul sau lanțul de aprovizionare al Distribuție Oltenia.

Performanța economică

Suntem conștienți de faptul că Distribuție Energie Oltenia (denumită în continuare „DEO”), prin performanța sa economică, programele sale de dezvoltare, perfecționare și transformare a sistemului de distribuție a energiei electrice, are un impact economic direct și indirect semnificativ atât în zona operațională, cât și la nivelul întregii țări.

„Performanța economică” este un subiect care 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 prin acordarea sau nu a bonusurilor și a creșterilor salariale.

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 (Performanța economică) (sume sunt exprimate în LEI)

Valoarea economică / an	2017	2018
i. Valoarea economică directă generată:	771,917,745	767,124,793
Cifra de afaceri	771,917,745	767,124,793
ii. Valoarea economică distribuită, din care:	715,074,092	726,083,985
Cheltuielile activității de bază	636,865,986	660,448,739
Plățile către furnizorii de capital din care:	19,998,518	19,812,000
dobânzi de finanțare	11,910,325	19,812,000
dividende	8,088,193	0
Plățile la bugetul de stat	58,209,588	45,823,245
Impozit	9,142,822	10,572,327
TVA	40,446,633	35,250,918
Accize	0	0
Monopol	4,992,537	5,094,512
Alte taxe	3,627,596	3,599,157
iii. Valoarea economică reținută	56,843,653	41,040,808

Informațiile despre capitalizarea totală cu defalcarea pe datorii și capitaluri proprii, cât și cele referitoare la cantitatea de produse sau servicii furnizate pot fi regăsite în rapoartele anuale, în capitolul „Performanțele economice ale Grupului CEZ în România”, care pot fi regăsite pe site-ul www.cez.ro, secțiunea Rezultate financiare. (<https://cez.ro/ro/despre-noi/rezultate-financiare.html>)

Acordăm o atenție deosebită impactului economic direct și indirect pe care îl avem în zona noastră de activitate. Creșterea performanței reprezintă o prioritate a top managementului, astfel încât să putem menține sau să depășim același nivel pentru investițiile în rețeaua de distribuție a energiei.

În fiecare an, la nivel de top management, implementăm un număr de 5 - 10 proiecte strategice și un număr mediu de 25 de proiecte operaționale. Scopul acestora este de a eficientiza activitatea și de a crește performanța economică.

Dintre proiectele strategice, cu impact direct în performanța economică, cele mai importante sunt:

- Programul **SMART Transformation** pe care compania a început să îl implementeze încă din anul 2016, împreună cu modernizarea permanentă a liniilor electrice și a stațiilor de transformare. Prin intermediul acestui proiect, avem în vedere transformarea sistemului de distribuție a energiei electrice.

Ne implicăm, de asemenea, într-un proces continuu de modernizare a rețelilor de transport și a sistemelor de transformare a energiei pentru a îndeplini cerințele de calitate impuse de Autoritatea pentru Reglementare în Domeniul Energiei.

• **Eficiența energetică este transpusă în reducerea continuă a pierderilor în rețea și îmbunătățirea indicatorilor de calitate** – cu

alte cuvinte, vizăm reducerea consumului propriu tehnologic (CPT) și îmbunătățirea calității serviciului de distribuție a energiei electrice pentru cei peste 1,4 milioane de consumatori. Reducerea CPT scade costurile asociate cu achiziția de energie pentru a acoperi necesarul de energie, iar îmbunătățirea indicatorilor de calitate conduce către reducerea eventualelor costuri asociate cu plata compensațiilor acordate de operatorul de distribuție a energiei pentru nerespectarea indicatorilor de performanță impuși de standardul de performanță.

• Un alt proiect central este **optimizarea modului de extindere a rețelei de distribuție**, care se află într-un proces dinamic datorită dezvoltării regiunii – un număr mai mare de consumatori traducându-se și într-un consum mai mare de energie tranzitată prin rețeaua DEO.

• **Conectarea noilor unități de producție de energie regenerabilă**, inclusiv prosumatori, la rețeaua DEO din Oltenia, în cel mai scurt timp înregistrat la nivel național – numărul de zile pentru eliberarea avizelor tehnice de racordare este cel mai scăzut și acest lucru se transpune în susținerea dezvoltării comunității.

• **Standardizarea tehnologică a echipamentelor utilizate**, un aspect care presupune eficientizarea activității și optimizarea costurilor asociate cu integrarea în sistem a mai multor tipuri de echipamente.

Cooperăm activ cu autoritățile publice locale și județene (Consilii Județene, instituții ale Prefectului, primării etc.) în scopul îmbunătățirii regiunii în care ne derulăm activitatea. Împreună reușim să identificăm cu și mai multă acuratețe zonele în care sunt necesare investiții în rețeaua de distribuție.²³

Rezultatele financiare ale companiei și ale proiectelor pe care le derulăm sunt evaluate lunar, trimestrial și anual, prin întâlniri de evaluare a rezultatelor de business organizate atât la nivel corporatist (Local Steering Committee, Group Steering Committee, AMMR etc.), cât și la nivel statutar - la care participă și reprezentanți ai acționariatului (management board, supervisory board).

În ceea ce privește proiectele strategice, echipele sunt monitorizate și evaluate pe parcurs astfel încât să își atingă obiectivele stabilite. Indicatorii de performanță sunt stabiliți împreună cu membrii echipei. Sunt considerate proiecte strategice acele proiecte care au impact major asupra obiectivelor companiei și totodată au impact în rezultatele financiare ale companiei (ex. SMART Transformation, evaluarea se face în mod regulat atât trimestrial, cât și anual).

Pe baza evaluărilor, dacă este necesar, se actualizează strategia de business. În cadrul întâlnirilor la nivel corporatist sau statutar se poate

decide continuarea sau încheierea unor proiecte.

Rezultatele economice directe sunt comunicate prin intermediul raportului financiar publicat anual pe website-ul www.cez.ro - secțiunea Despre noi/ Rezultate financiare, iar informații despre impactul economic indirect sunt comunicate prin intermediul raportului de sustenabilitate publicat pe website-ul propriu www.distributieoltenia.ro - secțiunea Despre noi/ Rapoarte Non-financiare. (<https://www.distributieoltenia.ro/ro/despre-noi/rapoarte-non-financiare/raportul-de-sustenabilitate.html>)

În ceea ce privește subiectul referitor la implicațiile financiare, riscurile și oportunitățile create de schimbările climatice, menționăm că acestea au generat riscuri și costuri suplimentare, prin afectarea instalațiilor de distribuție și reducerea calității serviciului prestat clienților noștri.

Am luat măsurile necesare pentru a organiza corespunzător activitatea de preluare a deranjamentelor și intervențiilor pentru remediere. Certificatele de forță majoră, acolo unde a fost cazul, au fost obținute și depuse la ANRE în vederea recuperării costurilor. Îmbunătățirea proiectării instalațiilor noi, cu scopul de a fi mai performante, permite un risc mai mic la schimbările climatice.

Pe de altă parte, schimbările climatice aduc și oportunități pentru DEO, societatea acționând consecvent pentru reducerea CPT, cu impact pozitiv atât pentru mediu, cât și în reducerea costurilor. Conectarea

la rețeaua de distribuție a noilor producători de energie regenerabilă respectă prevederile legale și reprezintă o prioritate pentru companie.

Prezența pe piață

Prezența pe piață reprezintă unul din cei mai importanți parametri ai afacerii noastre, 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, zi de zi căutăm soluții și ne concentrăm pe crearea 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). Una dintre prioritățile noastre este asigurarea unor relații directe, corecte și transparente atât cu stakeholderii interni, cât și cu cei externi.²⁶

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 pentru încă 24,5 ani. Astfel, toți consumatorii existenți și cei potențiali din zona Olteniei, la tensiuni de până la 110 kV, sunt sau vor fi racordați la instalațiile DEO.

Ne adaptăm continuu și facem pași importanți pentru trecerea de la o afacere clasică la una digitalizată, prin proiecte susținute din finanțare

103-3

103-1

201-2

103-2

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. Echipa de proiect sunt formate din specialiștii noștri și consultanți din firme recunoscute în domeniul energetic. De asemenea, am implementat și dezvoltat sistemul de management al calității mediului și derulăm periodic studii pentru măsurarea gradului de satisfacție al clienților.

103-3

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, cost pe tip de clienți.

202-2

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

toți consumatorii din zona sa de concesiune exclusivă și licență a companiei. Toate solicitările de noi racordări la rețeaua de distribuție a energiei electrice sunt rezolvate într-un timp din ce în ce mai scurt, mult sub standardul impus de ANRE (<https://www.anre.ro/ro/energie-electrica/consumatori/racordarea-la-retea>). Creșterea numărului de consumatori racordați înseamnă o cantitate mai mare de energie electrică distribuită și implicit o cifră de afaceri mai mare. Prin participarea în cadrul asociațiilor (ACUE, IRE, EURELECTRIC), promovăm alături de ceilalți distribuitori, interesele comune.

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 face prin măsurarea indicatorilor cheie de performanță.

Proporția personalului din top managementul companiei angajat din România – județele Arges, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman, Vâlcea este:

	2017	2018
Distribuție Oltenia	80%	80%

Prin personal de conducere, înțelegem toți angajații din cadrul DEO care coordonează echipe de la nivelul președintelui Directoratului până la nivelul de Șef birou. Avem, astfel: președinte Directorat, Director Executiv, Director Direcție, Manager Departament, Șef birou.

Disponibilitate și fiabilitate

DEO asigură alimentarea cu energie electrică a 1,4 milioane de consumatori din zona Olteniei. Suntem în permanență angrenați în îndeplinirea standardelor de performanță a serviciilor oferite care sunt direct influențate de fiabilitatea rețelei electrice.

Sectorul energiei electrice prezintă o particularitate față de restul activităților economice. Produsele și serviciile sunt într-o majoritate covârșitoare absolut necesare utilizatorilor/ clienților. Ele nu reprezintă satisfacerea unei dorințe, ci satisfacerea unei necesități. Conștienți de importanța asigurării continuității energiei electrice, în parametri de calitate, acordăm o atenție deosebită asigurării disponibilului de resurse și fiabilității infrastructurii rețelelor necesare livrării energiei electrice.

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.

Am pus la punct un sistem de monitorizare a indicatorilor de performanță a serviciului de distribuție a energiei electrice, ale cărui rezultate sunt analizate periodic. Scopul monitorizării îl reprezintă încadrarea indicatorilor în limitele stabilite, dar și o reducere progresivă a numărului de întreruperi în alimentarea cu energie electrică și a duratei acestora, chiar și în limitele prevăzute de standarde.

Obiectivele sunt îndeplinite prin lucrări de investiții și mentenanță la nivelul operatorului de distribuție. 103-2

În cadrul companiei este implementat un sistem de monitorizare a ritmicității și eficienței achizițiilor, precum și un sistem de management al riscurilor, iar rezultatele sunt analizate periodic în sensul evaluării încadrării lor în țintele asumate și îmbunătățirii continue a acestora.

103-1

Țintele noastre pentru 2022 - 2023:

- SAIDI 2022: scădere cu aproximativ 22% față de valoarea înregistrată în 2017
- SAIFI 2022: scădere cu aproximativ 11% față de valoarea înregistrată în 2017
- SAIDI 2023: scădere cu aproximativ 18% față de valoarea înregistrată în 2018
- SAIFI 2023: scădere cu aproximativ 5% față de valoarea înregistrată în 2018

Pentru atingerea acestor obiective, strategia DEO se concentrează pe:

- Corelarea planului de investiții cu planul de întreținere și cerințele de rețea (achiziționarea de echipamente noi și modernizarea instalațiilor);
- Identificarea și implementarea unor aplicații menite să redirecționeze corect investițiile și automatizarea rețelelor.

103-2

În acest scop, au fost lansate și sunt în curs de desfășurare următoarele proiecte: „Managementul Activelor – active soft”, „Conformarea la noile reglementări ale Standardului de Performanță” și „Proiectul Advanced

Distribution Management System (ADMS) - proiect strategic propus spre finanțare cu fonduri europene pentru 2019-2023”.

EU10

- Modernizarea liniilor electrice aeriene de medie tensiune (LEA MT) care au înregistrat un număr mare de incidente și echipamente deteriorate și care au impact mare în SAIFI și SAIDI;
- Buclare LEA MT în vederea creșterii gradului de continuitate în alimentarea cu energie;
- Extinderea sistemului de automatizare a rețelelor de medie tensiune prin montarea de echipamente telecomandate;
- Modernizarea și integrarea stațiilor de transformare în sistemul SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition). Termenul se referă la un sistem amplu de măsură și control. Automatizările SCADA sunt folosite pentru monitorizarea sau controlul proceselor de distribuție a energiei;
- Sistemul Mobile Workforce Management (MWM) – soluția Mobile Work Management – parte esențială a proiectului SMART Transformation a fost implementată de operatorul Distribuție Oltenia începând cu luna februarie a anului 2017, printr-un proiect pilot care a vizat rețelele de energie electrică din județul Olt. În vara anului 2018, softul MWM a fost implementat și în restul județelor din aria operațională a Distribuție Oltenia (județele Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Teleorman și Vâlcea), echipele operative înlocuind formularele de hârtie, folosite la vizitele în teren, cu tablete. În prezent, 450 de tablete asigură suportul activității în teren a echipelor Distribuție Oltenia, oferindu-le acestora informații despre

lucrările de mentenanță/ investiții sau remediere deficiențe care trebuie executate, date exacte de localizare ale rețelei electrice, precum și specificații tehnice ale acestora și posibilitatea de a accesa platforma SCADA. Totodată, implementarea soluției MWM le oferă dispecerilor Distribuție Oltenia posibilitatea de a aloca remedierea unei deficiențe electrice celei mai apropiate echipe operative de locul în care se înregistrează deficiența.

În 2018, Distribuție Energie Oltenia a inaugurat **Stația electrică de transformare 110/20 kV pentru Zona Industrială de Est Craiova (ZIEC)**, prima lucrare de tip Greenfield din Oltenia care are rolul de a îmbunătăți calitatea distribuției de energie atât pentru consumatorii casnici, cât și pentru cei industriali.

Proiectul a fost realizat într-un termen de 17 luni și a avut o valoare totală de 5,52 milioane euro (CAPEX), din surse proprii. Stația ZIEC este a doua cea mai amplă investiție din istoria operatorului, după modernizarea stației Craiova Centru, și ilustrează misiunea companiei de a deveni un partener local puternic, susținând planurile de dezvoltare ale regiunii. Stația a fost realizată cu sprijinul autorităților publice locale: Consiliul Județean Dolj, Instituția Prefectului Județului Dolj, Primăria Municipiului Craiova și Primăria Comunei Ghercești.

Tabelul de mai jos evidențiază o comparație între capacitatea planificată și cea proiectată:

	2017	2018
Vârf (MW)	1601	1612
Capacitatea rețelei (MVA)	9308	9374
Puterea instalată din ATR (Aviz Tehnic de Racordare - MW)	12797	12884

Evaluarea și raportarea se efectuează prin monitorizarea lunară, trimestrială și anuală a planurilor de investiții și mentenanță, inclusiv prin recunoașterea de către ANRE a implementării programului, precum și prin proiectul SMART Transformation privind modernizarea stațiilor și integrarea lor în SCADA (sistemul responsabil pentru controlul și achiziția de date).

Eficiența sistemului

Relevanța acestui aspect este dovedită prin includerea sa în lista obiectivelor noastre de dezvoltare durabilă. Ne preocupăm permanent în vederea menținerii siguranței și calității energiei distribuite consumatorilor noștri.

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.

Principalele acțiuni, în 2017, care au determinat îmbunătățirea eficienței sistemului au fost: 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, extindere sistemului de automatizare rețele MT prin montarea de echipamente telecomandate, modernizarea și integrarea în SCADA a stațiilor, implementarea sistemului MWM. În 2018, în plus față de acțiunile mai sus menționate includem construirea stației 110 kV/MT.

În anul 2017, acțiunile promovate au contribuit la reducerea indicatorilor de fiabilitate, obținându-se SAIFI=4.01, respectiv SAIDI= 488.7 min/an. Valorile înregistrate în anul 2018 au fost SAIFI=3.59, respectiv SAIDI=439.7 min/an.

Distribuție Oltenia a promovat în programele de investiții lucrări care să contribuie la îmbunătățirea eficienței sistemului, astfel:

2017:

- Modernizări LEA MT cu un număr mare de incidente și cu echipamente deteriorate și impact mare în SAIFI și SAIDI: 60 km;
- Buclare LEA MT în vederea creșterii gradului de continuitate: 3 lucrări;
- Extinderea sistemului de automatizare rețele MT prin montarea de echipamente telecomandate: 130 KTR;
- Modernizarea și integrarea în SCADA a 7 stații de transformare;
- Implementarea sistemului MWM: proiect pilot în județul Olt.

EU10

103-3

103-1

103-3

103-2

2018:

- Modernizări LEA MT cu un număr mare de incidente și cu echipamente deteriorate și impact mare în SAIFI și SAIDI: 44 km;
- Buclare LEA MT în vederea creșterii gradului de continuitate: 6 lucrări;

- Extinderea sistemului de automatizare rețele MT prin montarea de echipamente telecomandate: 140 KTR;
- Modernizarea și integrarea în SCADA a 6 stații de transformare;
- Implementarea sistemului MWM.

EU12 Pierderile de transport și distribuție ca procent din energia totală:

	2017	2018
CPT tehnic:	771,1 Gwh; 84%	722,3 Gwh; 83,4%
CPT comercial:	145,7 Gwh; 16 %	143,2 Gwh; 16,6 %
CPT total:	917,84 Gwh	866,42 Gwh
CPT total:	9,78%	8,59%

Pierderile totale sunt defalcate pe pierderi tehnice și netehnice 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.

Accesul la rețeaua de distribuție

103-1
103-2
103-3 Asigurăm accesul nediscriminatoriu al 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 parametrii 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.

Asigurăm accesul consumatorilor la rețeaua de distribuție prin:

- Realizare lucrări de întărire rețea în vederea asigurării condițiilor de racordare la rețea a noilor utilizatori;
- Realizare lucrări de extindere de rețele;
- Monitorizare/automatizare proces de racordare la RED.

Aceste acțiuni conduc la reducerea timpului de racordare la rețea a utilizatorilor și oferă soluții și condiții fiabile pentru racordare. Numărul de racordări în 2017 a fost de 8325, în timp ce în 2018 a fost de 9520.

În programul de investiții au fost promovate lucrări de întărire a rețelei în valoare de 7812 mii LEI, pentru un

număr de 183 utilizatori, respectiv extinderi de rețele electrice în valoare de 2260 mii LEI. În 2018, lucrările de întărire rețea au fost în valoare de 13 260 mii LEI, cu un număr de aproximativ 222 utilizatori, respectiv extinderi de rețele electrice în valoare de 1679 mii LEI.

primare (Legea 123/ 2012), cât și de legislația secundară ANRE 75/2013. 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.

Distribuția energiei este reglementată atât prin intermediul legislației

Numărul de solicitări de racordare și populația fără acces la rețeaua de distribuție

EU26

2017 Județ	Cereri	Populație
Dolj	25	40
Mehedinți	13	313
Gorj	22	98
Vâlcea	5	37
Teleorman	2	167
Argeș	10	53
Olt	2	3
TOTAL	79	711

2018 Județ	Cereri	Populație
Dolj	42	164
Mehedinți	16	87
Gorj	18	46
Vâlcea	8	27
Teleorman	3	16
Argeș	19	188
Olt	7	24
TOTAL	113	552

Procentul populației nedeservite, în anul 2017, a fost de 0,02% dintr-o populație totală de 2 945 918 în zona operațională. În 2018, procentul a fost de 0,02% dintr-o populație totală de 3 046 524.

EU27 Numărul de deconectări rezidențiale pentru neplată, defalcate pe durata deconectării și pe regim de reglementare

2017:

Perioada deconectării	Număr de clienți
<48 ore	20.239
48 ore_o săptămână	2.495
o săptămână_o lună	3.181
o lună_1 an reconectat	1.060
>1 an reconectat	2.496
o lună _ un an decuplat	864
<24 ore	17.164
24 ore_o săptămână	1.227

EU28
EU29 Frecvența întreruperii alimentare - SAIFI

Întreruperi planificate:

2017: **0,68**

2018: **0,64**

Întreruperi neplanificate (fără condiții meteo, terți, loviri):

2017: **3,28**

2018: **2,95**

Întreruperi neplanificate (cu condiții meteo, terți, loviri):

2017: **4,23**

2018: **4,18**

Accesibilitatea prețului

În urma consultării stakeholderilor, subiectul accesibilitatea prețului la energia electrică de care beneficiază, s-a dovedit a fi unul de interes pentru participanții la consultări. Acesta afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern clienții, furnizorii, subcontractorii și comunitățile locale.

Orice client are posibilitatea de a-și alege un furnizor concurențial, iar separarea pe activități a companiilor a fost realizată pe deplin în domeniul distribuției și furnizării energiei electrice. Deși nu toți consumatorii și-au utilizat dreptul de eligibilitate, pe piața de energie nu mai existau prețuri reglementate de către ANRE în 2017, iar la sfârșitul anului gradul de deschidere al acesteia era de 75%, conform datelor ANRE. Prețul energiei electrice este compus din prețul de achiziție al energiei electrice care este cumpărată din piața liberă, conform regulilor stabilite de Autoritatea Națională pentru Reglementare în domeniul Energiei (ANRE), precum și din tarifele pentru transport, distribuție, servicii de sistem, care sunt stabilite de către ANRE.

La aceste costuri se adaugă prețul certificatelor verzi, bonusul pentru cogenerare, TVA, acciză - elemente de cost care nu sunt stabilite de furnizori, ci de autorități, prin legislația primară și secundară.

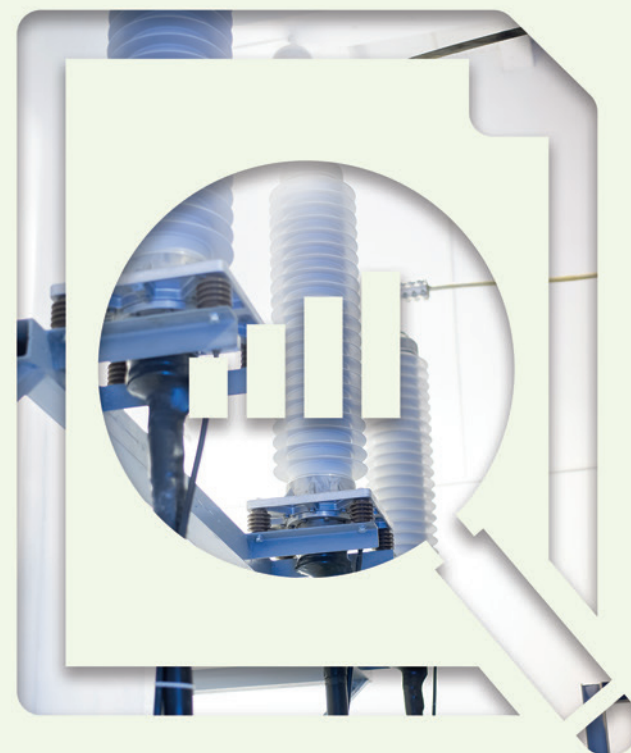
Conform reglementărilor legale în vigoare, din prețul final al energiei electrice, către DEO revine doar valoarea tarifului de distribuție. Valoarea acestui tarif este stabilită în funcție de nivelul investițiilor pe care un operator de distribuție a energiei electrice îl realizează în rețeaua electrică din aria sa de activitate.

Principalele autorități de reglementare din sectorul energetic sunt: Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE), Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (ANRSC), Ministerul Economiei, Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Ministerul Energiei și Consiliul Concurenței. Începând din iulie 2007, piața de energie electrică este legal liberalizată în totalitate.

ANRE publică informațiile despre acest tarif pe <https://www.anre.ro/ro/energie-electrica/decizii-si-ordine>, în secțiunea ENERGIE ELECTRICĂ/Decizii și ordine.

103-1
103-2
103-3

3



**Al doilea
raport de sustenabilitate**

Despre raport

102-50
102-54

Cel de-al doilea Raport de Sustenabilitate al Distribuție Energie Oltenia vizează rezultatele obținute în intervalul 2017-2018. Acest raport a fost elaborat în conformitate cu Standardele GRI: opțiunea Core.

102-52

Prezentul raport reflectă activitatea desfășurată în anii 2017-2018 de către Distribuție Energie Oltenia.

102-48

În paginile care urmează nu sunt incluse și nu se face referire la rezultatele și activitatea companiilor CEZ România, CEZ Vânzare, Tomis Team, MW Team Invest, TMK Hydroenergy Power și Ovidiu Development, CEZ ESCO România, High Tech Clima și CEZ Trade. Pentru a afla care au fost rezultatele companiilor 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 separat. CEZ ESCO România, High Tech Clima și CEZ Trade se subordonează direct CEZ a.s. Praga, iar activitatea lor este cuprinsă în raportul de sustenabilitate al Grupului.

102-51

După lansarea, în luna martie 2017, a Raportului de Sustenabilitate 2016 redactat în conformitate cu cadrul de raportare G4, ne-am propus ca în următorul raport să adoptăm Standardele GRI și să realizăm o corelare a aspectelor noastre materiale cu Obiectivele de dezvoltare

durabilă definite de ONU (UN SDG's). Tranziția spre obiectivele propuse în vederea eficientizării raportării de sustenabilitate a fost un proces de durată și astfel s-a ajuns ca raportul să vizeze o perioadă de doi ani a activității noastre. Ne propunem ca începând de anul următor să continuăm raportarea anuală a rezultatelor pe linia sustenabilității.

102-49

În cadrul pregătirii raportului s-a desfășurat un proces de identificare și ierarhizare a stakeholderilor și a aspectelor materiale pentru organizație, în care au fost implicate 12 departamente din cadrul companiilor Grupului, cu responsabilități în sfera sustenabilității.

În vederea stabilirii conținutului raportului s-au desfășurat următoarele procese:

- Identificare și prioritizare stakeholderi;
- Analiza aspectelor materiale propuse de stakeholderi în cadrul primului ciclu de raportare;
- Identificarea și prioritizarea aspectelor materiale pentru organizație;
- Consultarea stakeholderilor în vederea stabilirii relevanței aspectelor propuse de companie;
- Analiza aspectelor materiale propuse de stakeholderi în cadrul acestui ciclu de raportare;
- Analiza de materialitate în vederea stabilirii aspectelor materiale ce vor fi raportate.

În cadrul tuturor proceselor de pregătire a raportului au fost utilizate principiile de conținut definite de Standardele GRI:

- **Incluziunii stakeholderilor** (engl. "Stakeholder Inclusiveness") = Organizația raportoare trebuie să identifice părțile interesate (stakeholderii) și să explice modul în care a răspuns așteptărilor și intereselor rezonabile ale acestora.
- **Materialității** (engl. "Materiality") = 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.
- **Contextului de sustenabilitate** (engl. "Sustainability Context") = Raportul trebuie să prezinte performanța organizației raportoare în contextul mai larg al sustenabilității.
- **Integralității** (engl. "Completeness") = 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. Pe parcursul colectării datelor și a redactării raportului au fost respectate principiile pentru definirea calității: echilibrul, comparabilitatea, acuratețea, actualitatea, claritatea și fiabilitatea.

În acest raport este prezentată alinierea activității noastre cu cele 17 obiective de dezvoltare durabilă (ODD) incluse pe Agenda 2030 a Națiunilor Unite și preluate în Strategia Națională pentru Dezvoltarea Durabilă a României 2030.

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.

Identificarea și prioritizarea stakeholderilor

În cursul proceselor de identificare și prioritizare a stakeholderilor au fost respectate principiile Incluziunii stakeholderilor, al Materialității, precum și al Contextului de sustenabilitate definite de standardele GRI.

În prima fază au fost identificate un număr de 31 de categorii de stakeholderi ce au fost ulterior grupate în 11 clase principale.

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

- **Responsabilitate:** legătura cu organizația prin intermediul unor contracte și/sau politici juridice, financiare sau regulamente operaționale.
- **Influență:** cei care sunt abilitați să influențeze dacă organizația își va atinge/ sau nu 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 care locuiesc în apropierea sediilor organizației.

• **Dependență:** cei care sunt cei mai dependenți de organizație, clienți care se bazează pe produsele sau serviciile organizației sau furnizori pentru care organizația este client important/major.

• **Reprezentativitate:** cei care reprezintă instituții cheie cu care compania interacționează, cum ar fi reprezentanții sindicatelor, liderii comunităților, politicieni locali, etc.

Fiecare stakeholder a fost evaluat conform criteriilor de mai jos și a fost notat cu 1 - relevanță scăzută, 2 - relevanță medie și 3 - relevanță ridicată. Valoric, media obținută a fost încadrată: 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 priorizare a stakeholderului.

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

Categoriile principale de stakeholderi	Media evaluării	Relevanță pentru DEO
Angajați	2,60	RIDICATĂ
Clienți*	2,53	RIDICATĂ
Furnizori principali	2,48	RIDICATĂ
Mass Media (convențională și social media)	2,32	MEDIE
Accionari	2,10	MEDIE
Subcontractori	2,08	MEDIE
Instituții centrale	2,06	MEDIE
Comunități locale	2,01	MEDIE
Autorități locale (Primării, Consilii Județene, Prefecturi etc.)	1,98	MEDIE
Concurență	1,85	MEDIE
Unități de învățământ (universități, licee)	1,85	MEDIE
Societatea civilă	1,80	MEDIE

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

* - Prin categoria de stakeholderi Clienți înțelegem atât consumatorii casnici (persoane fizice) cât și pe cei non-casnici (persoane juridice).

Figura nr. 2 - Categoriile de stakeholderi implicate în procesele consultative

Stakeholderi interni	Stakeholderi externi
Angajați Middle Management Top Management Reprezentanți ai sindicatelor	Clienți Furnizori Mass media Accionari Subcontractori Autorități centrale (inclusiv entități de reglementare) Autorități locale Societate civilă

Analiza aspectelor materiale propuse de stakeholderi în primul ciclu de raportare

Înainte de identificării aspectelor materiale pentru organizație, au fost analizate aspectele propuse de părțile consultate în primul ciclu de raportare, din punct de vedere al încadrării lor în cadrul unor aspecte definite de standardele GRI și apoi, al corelării cu lista de aspecte propusă spre consultare.

Figura nr. 3 - Analiza aspectelor propuse de stakeholderi

Subiecte propuse de stakeholderi interni	Indicatori conform standardelor GRI	Observații
Accesul la rețeaua de distribuție	Acces	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Educație și pregătire profesională	Educație și pregătire profesională	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Locuri de muncă	Locuri de muncă	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Operațiuni implementate în comunitatea locală	Comunități locale	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Greutatea totală de deșeuri	Ape uzate și deșeuri	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Greutatea totală de deșeuri	Ape uzate și deșeuri/Energie	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Energie verde	Ape uzate și deșeuri/Energie	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Subiecte propuse de stakeholderi externi	Indicatori conform standardelor GRI	Observații
Accesul la rețeaua de distribuție	Acces	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Operațiuni implementate în comunitatea locală	Comunități locale	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Cheltuieli și investiții în protecția mediului	Ape uzate și deșeuri/Energie	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație
Accesibilitatea prețului	-	Nou aspect propus de stakeholderi
Comunicarea cu clienții	-	Nou aspect propus de stakeholderi
Cheltuieli și investiții în protecția mediului	Ape uzate și deșeuri/Energie	Existent pe lista aspectelor propuse de organizație

În urma analizei a rezultat că din cele 13 aspecte materiale propuse de stakeholderi: 11 se circumscriu Standardelor GRI și erau deja incluse în lista aspectelor materiale pentru companie (Acces, Educație și pregătire profesională, Locuri de muncă, Comunități locale, Ape uzate și deșeuri și Energie) și au rezultat două aspecte noi (Accesibilitatea prețului și Comunicarea cu clienții).

- 102-44 **Accesibilitatea prețului** cuprinde propuneri ale stakeholderilor privind:
- Scăderea prețului energiei electrice
 - Scăderea taxelor de racordare
 - Simplificarea facturii.

Aspectul a fost inclus în acest raport.

- Comunicarea cu clienții** cuprinde propuneri ale stakeholderilor privind:
- Deschiderea unor noi CRC- uri
 - Dezvoltarea site-urilor companiilor și a aplicațiilor IT
 - Îmbunătățirea pregătirii personalului din CRC și Call Center
 - Promovarea mai eficientă a serviciilor

și produselor companiei. Comunicarea cu clienții a fost inclusă în lista aspectelor materiale analizată în cadrul acestui al doilea ciclu de raportare și a fost evaluat ca fiind material pentru stakeholderii companiei.

Temele cuprinse în cadrul acestui aspect nu se circumscriu niciunui aspect definit de standardele GRI, condiții în care el se va supune clauzei 2.5.3 din cadrul standardului GRI-101.

Identificarea și prioritizarea aspectelor materiale pentru organizație

În procesul de analiza a aspectelor materiale au fost incluse cele 20 de aspecte identificate în primul ciclu de raportare și aspectul Comunicarea cu clienții, propus de stakeholderi în primul ciclu consultativ.

Figura Nr. 4 – Ierarhizarea aspectelor materiale pentru companie

Aspect	Evaluare 2018	Observații
Disponibilitate și fiabilitate	9.80	Material în 2016
Eficiența sistemului	9.80	Material în 2016
Locuri de muncă	9.80	Material în 2016
Securitate și sănătate la locul de muncă	9.80	Material în 2016
Protecția datelor consumatorilor	9.80	Material în 2016
Comunicarea cu clienții	9.80	Aspect propus de stakeholderi în 2016 fără a fi definit în Standardele GRI
Accesul la rețeaua de distribuție	9.73	Material în 2016
Performanța economică	9.60	Relevanță redusă în 2016
Siguranța și sănătatea consumatorilor	9.40	Material în 2016
Educație și pregătire profesională	9.40	Material în 2016
Comunități locale	9.20	Material în 2016
Nediscriminare	9.20	Material în 2016
Accesibilitatea prețului	9.20	Aspect propus de stakeholderi în 2016 fără a fi definit în Standardele GRI
Energie	9.00	Material în 2016
Conformarea legislativă de mediu	9.00	Material în 2016
Anticorupție	9.00	Material în 2016
Practica de achiziții	8.80	Material în 2016
Biodiversitate	8.80	Material în 2016
Prezența pe piață	8.00	Relevanță redusă în 2016
Ape uzate și deșeuri	7.43	Material în 2016

102-44

Consultarea stakeholderilor

Din punct de vedere al raportării de sustenabilitate, consultarea stakeholderilor reprezintă procesul prin care aspectele materiale pentru companie au fost propuse stakeholderilor spre evaluare a relevanței (nivelului impactului) asupra repondenților.

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 (februarie - martie 2017) – 1325 de chestionare transmise, 64 răspunsuri înregistrate;
- Consultarea stakeholderilor pentru stabilirea relevanței aspectelor propuse de companie (octombrie - noiembrie 2018) – 1778 chestionare

102-43

transmise, 250 răspunsuri primite, 11 întâlniri cu autoritățile din zonele operaționale ale companiei și 7 focus grupuri cu angajații în urma cărora au fost înregistrate 87 de răspunsuri. 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.

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 3 întrebări deschise, care ofereau spațiu pentru semnalarea aspectelor materiale pentru respondenți în domeniile economic, social și de mediu.

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

Figura Nr. 5 – Ierarhizarea aspectelor materiale pentru diverse categorii de stakeholderi

Aspect	Evaluare 2018	Categoria de stakeholderi pentru care este material
Siguranța și sănătatea consumatorilor	9.45	• Reprezentant autorități centrale • Mass media • Furnizori
Acces	9.36	• Furnizori • Reprezentant autorități locale • Reprezentant autorități centrale
Comunicarea cu clienții	9.19	• Mass media • Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale
Anticorupție	9.02	• Furnizori • Reprezentant autorități centrale • Mass media
Protecția datelor consumatorilor	8.95	• Furnizori • Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale
Comunități locale	8.92	• Mass media • Reprezentant autorități locale • Reprezentant autorități centrale
Energie	8.89	• Mass media • Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale

Aspect	Evaluare 2018	Categoria de stakeholderi pentru care este material
Ape uzate și deșeuri	8.85	• Mass media • Reprezentant autorități locale • Reprezentant autorități centrale
Eficiența sistemului	8.78	• Reprezentant autorități locale • Furnizori • Clienți
Educație și pregătire profesională	8.73	• Reprezentant autorități centrale • Furnizori • Mass media
Securitate și sănătate la locul de muncă	8.64	• Furnizori • Mass media • Reprezentant autorități locale
Locuri de muncă	8.58	• Mass media • Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale
Prezența pe piață	8.50	• Mass media • Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale
Disponibilitate și fiabilitate	8.33	• Mass media • Reprezentant autorități locale • Reprezentant autorități centrale
Performanța economică	8.17	• Mass media • Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale
Biodiversitate	8.14	• Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale • Furnizori
Practica de achiziții	8.09	• Mass media • Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale
Conformarea legislativă de mediu	7.96	• Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale • Furnizori
Nediscriminare	7.92	• Reprezentant autorități centrale • Reprezentant autorități locale • Furnizori

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 și apoi, al corelării cu lista de aspecte propusă spre consultare.

Figura Nr. 6 – Lista aspectelor materiale propuse de stakeholderi

Aspect	Statistică	Indicator Standarde GRI	Categoria de stakeholderi pentru care este material	Observații
Dezvoltarea rețelei de distribuție	12.77%	Acces	• Reprezentant autorități locale • Clienți • Angajați	Inclus în actualul raport
Salarii și beneficii	10.64%	Locuri de muncă	• Angajați	Inclus în actualul raport
Investiții de mediu	10.64%	Ape uzate și deșeuri & Energie	• Angajați • Reprezentant autorități locale • Clienți	Inclus în actualul raport
Investiții în angajați	8.51%	Locuri de muncă & Educație și pregătire profesională	• Angajați • Clienți	Inclus în actualul raport
Dezvoltarea comunităților locale	7.45%	Comunități locale	• Angajați • Reprezentant autorități locale	Inclus în actualul raport
Comunicarea cu clienții	6.38%	---	• Angajați • Clienți • Furnizori	Inclus în actualul raport
Conformarea legislativă de mediu	5.32%	Conformitate de mediu	• Angajați • Reprezentant autorități locale • Clienți	Inclus în actualul raport

În urma analizei a rezultat că din cele 7 aspecte materiale propuse de stakeholderi în cadrul acestui ciclu consultativ, 6 se circumscriu aspectelor definite de Standardele GRI (Acces, Locuri de muncă, Ape uzate și deșeuri/Energie, Educație și pregătire profesională, Comunități locale și Conformitate de mediu). Subiectul Comunicarea cu clienții propus în primul ciclu de raportare, a fost reiterat și în cadrul acestui ciclu

consultativ, dovedindu-și relevanța pentru stakeholderii companiei. El a fost inclus în actualul raport de sustenabilitate. În concluzie, majoritatea subiectelor propuse de stakeholderi, în cele două cicluri consultative, se regăsesc în lista subiectelor propuse de companie, cu excepția celor două subiecte noi Accesibilitatea prețului și Comunicarea cu clienții care au fost cuprinse în prezentul raport de sustenabilitate.

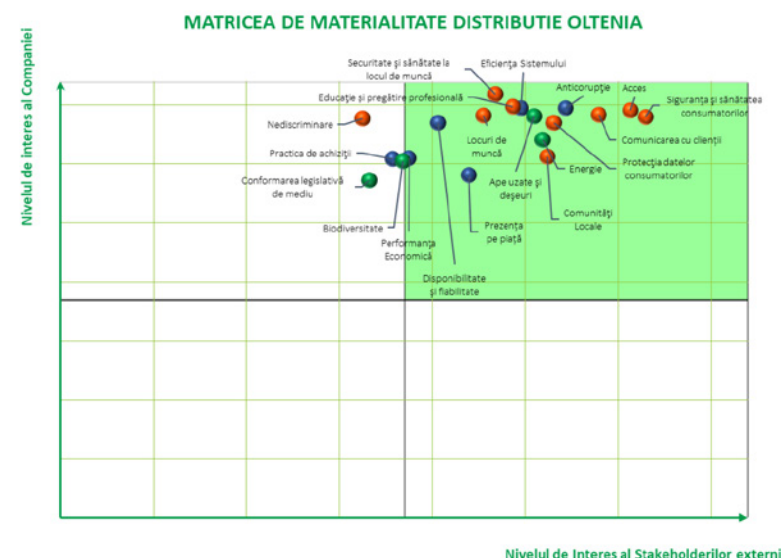
Analiza de materialitate

În cadrul analizei de materialitate au fost utilizate evaluările relevanței fiecărui aspect, rezultate în urma actualului exercițiu consultativ, pe două direcții:

- Nivelul de interes pentru Companie
- Nivelul de interes pentru Stakeholderi.

Astfel, a fost trasată Matricea de materialitate a Distribuție Energie Oltenia stabilită în urma consultărilor stakeholderilor.

Figura Nr. 7 – Matricea de materialitate Distribuție Energie Oltenia



102-46 Lista aspectelor materiale stabilite pentru acest ciclu de raportare și a limitelor acestora:

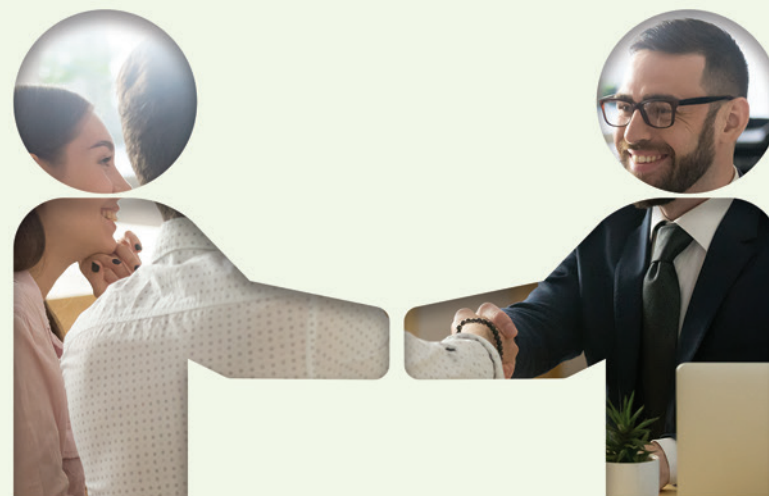
102-47 **Figura Nr. 8** – Lista aspectelor materiale și a limitelor acestora

Aspecte	Standarde	LIMITELE ASPECTELOR MATERIALE (UNDE ARE EFECTE IMPACTUL)								
		Interiorul companiei					Exteriorul companiei			
		Angajați	Management	Investitori	Clienți	Furnizori	Subcontractori	Autorități locale	Autorități centrale	Comunități locale
Performanța Economică	GRI201:2016									
Prezența pe piață	GRI202:2016									
Practici de achiziții	GRI204:2016									
Disponibilitatea și fiabilitatea sistemului	EU									
Eficiența Sistemului	EU									
Energie	GRI302:2016									
Conformarea legislativă de mediu	GRI307:2016									
Biodiversitate	GRI304:2016									
Ape uzate și deșeuri	GRI306:2016									
Locuri de muncă	GRI401:2016									
Securitate și sănătate la locul de muncă	GRI403:2018									
Educație și pregătire profesională	GRI404:2016									
Nediscriminare	GRI406:2016									
Comunități locale	GRI413:2016									
Anticorupție	GRI205:2016									
Protecția datelor consumatorilor	GRI418:2016									
Siguranța și sănătatea consumatorilor	GRI416:2016									
Acces	EU									
Comunicarea cu clienții	--									
Accesibilitatea prețului	--									

Legendă: ● Aspect Material 2016 ○ Aspect Material 2017-2018 ● Limita aspectului material (categoria de stakeholderi asupra căreia are impact aspectul)

Astfel, evaluând aspectele materiale din primul ciclu de raportare și cele din prezentul ciclu (al doilea) am decis ca în prezentul raport de sustenabilitate să includem toate aspectele materiale ale companiei. Cele care au fost materiale în primul ciclu și nu au întrunit punctajul pentru a intra pe lista subiectelor materiale în acest ciclu, vor fi raportate în acest an și vor fi eliminate din următoarele raportări.

4



Clienții noștri

Principală activitate desfășurată de 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, comunicarea 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 clienților

103-1 Suntem preocupați în permanență de sănătatea clienților, caz în care, toate produsele și serviciile companiei sunt evaluate pentru a asigura siguranța beneficiarilor serviciului de distribuție. Aspectul „Sănătatea și siguranța clienților” afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern clienții, autoritățile locale și comunitățile locale.

103-2 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:

103-3

- Nivelurile câmpurilor magnetice în instalațiile cu tensiunea nominală de 110 kV se află cu mult sub limitele acceptate 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.

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

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.

De asemenea, riscurile atingerii instalațiilor electrice sunt în permanență comunicate publicului larg. Acest lucru este asigurat și printr-o verificare constantă a înscrisurilor 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 clienților. Nu au fost înregistrate cazuri de accidente care să provoace leziuni sau decese care să implice activele societății sau riscuri asociate de boli.

Confidențialitatea datelor cu caracter personal

Dreptul clienților la confidențialitate include toate aspectele privind protejarea datelor clienților, având în vedere așteptările clienților 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. 416-1

Aspectul „Confidențialitatea clienților” afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern clienții și autoritățile centrale. În mod indirect, aspectul impactează furnizorii și subcontractorii companiei.

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

- Asigurarea conformității cu Regulamentul UE Nr. 679/2016;
- Protejarea companiei împotriva riscurilor care derivă din neconformitate;

416-2 EU-25

Principalele acțiuni ale proiectului au fost:

- Analiza detaliată a tuturor datelor cu caracter personal colectate în toate procesele din întreaga companie;
- Actualizarea procedurilor în acord cu GDPR;
- Implementarea unor politici GDPR;
- Desemnarea unui responsabil cu protecția datelor;
- Toate modelele pentru contracte au fost actualizate cu prevederile GDPR;
- Au fost implementate norme de securitate IT pentru a elimina riscul accesului neautorizat la datele cu caracter personal;
- Au fost implementate mecanisme prin care clienții își pot exercita drepturile legate de protecția datelor;
- Au fost implementate măsuri definite de două audituri KPMG și un audit PwC.

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

103-3 Prin implementarea mecanismelor de control în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal se urmărește monitorizarea sistemului și implementarea, în timp real, a măsurilor corective pentru îndeplinirea obiectivelor specifice și generale.

La nivelul companiei au fost implementate procedurile privind:

- auditarea activităților cu impact în prelucrarea datelor cu caracter personal;
- instrumentele referitoare la analiza riscurilor care derivă din prelucrarea datelor 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.

418-1 Nu au fost înregistrate reclamații în legătură cu încălcarea securității datelor cu caracter personal.

Suntem deschiși la dialog: comunicarea noastră cu clienții

103-1 Aspectul „Comunicarea cu clienții” a fost propus de stakeholderii noștri în cadrul proceselor consultative desfășurate în vederea raportării de

sustenabilitate. Având în vedere că propunerile stakeholderilor nu se circumscriu niciunui aspect definit de Standardele GRI, am definit „Comunicarea cu clienții” prin elementele caracteristice GRI:

- Descrierea abordării de management
- Expuneri specifice aspectului (Indicatori reprezentativi)
- Deschidere de noi CRC-uri
- Grad preluare clienți în 20 de minute;
- Număr clienți prezenți în fiecare CRC;
- Timp mediu administrare clienți.
- Număr solicitări soluționate prin CRC
- Dezvoltarea site-urilor și a aplicațiilor IT ale companiei
- Numărul accesărilor site-ului DEO;
- Numărul vizitatorilor în site-ul DEO;
- Numărul solicitărilor primite pe adresa relatiiclienti@distributieoltenia.ro.
- Îmbunătățirea pregătirii personalului din CRC și Call Center:
- Rata de preluare apeluri la Info Linia CEZ;
- Numărul de apeluri comerciale/deranjamente DEO;
- Timpul mediu pentru convorbire;
- Numărul de reclamații;
- Gradul de satisfacție cu privire la canalele de comunicare.
- Promovarea mai eficientă a serviciilor și produselor companiilor
- Numărul de informări de presă privind informații de interes pentru clienții finali;
- Numărul informărilor privind întreruperile programate de energie electrică 24 de ore din 24, 7 zile din 7;

Comunicarea cu clientul este o activitate esențială în cadrul Direcției Servicii Clienți și presupune acordarea de consultanță cu privire la portofoliul de produse și servicii dezvoltate pentru a răspunde nevoilor consumatorilor, prezentarea ofertelor ținând cont de tipul de client adresat, preluarea și rezolvarea cu profesionalism a cererilor, sesizărilor, reclamațiilor și creșterea gradului de satisfacție a clienților.

În privința creșterii abilităților de comunicare cu clienții, organizăm permanent sesiuni de training interne și este asigurată participarea la cursuri de specialitate. Pentru a veni în întâmpinarea angajaților din cadrul Direcției Servicii Clienți, a fost elaborat „Ghidul de comunicare pentru Direcția Servicii Clienți” în care sunt tratate detaliat așteptările companiei față de modul în care trebuie realizată comunicarea cu clienții. De asemenea, conform principiilor enunțate în documentul menționat, activitatea cu clienții reprezintă principalul obiectiv profesional al angajaților Servicii Clienți.

Comunicarea cu clienții 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 clienților;
- Angajații - prin intermediul cărora se realizează comunicarea cu clientul;
- Clienții - ca beneficiari ai măsurilor

de îmbunătățire a sistemelor de comunicare ale companiei.

103-1

În vederea creșterii experienței clientului, la nivelul companiei a fost inițiat proiectul Smart Customer Care pentru a identifica zonele care necesită îmbunătățiri. Principalele zone identificate au fost:

- **Digitalizarea** - dezvoltarea portalului MyCEZ, împreună cu aplicațiile pentru sistemele de operare Android și IOS, precum și instalarea terminalelor InfoKiosk în Centrele de Relații cu Clienții;
- **Dezvoltarea IVR dinamic** prin intermediul căruia clienții selectează, la telefon, informațiile de interes direct din baza de date SAP;
- **Dezvoltarea capacității de vânzare/prezentare** a produselor din portofoliu și organizarea CRC, operațiuni desfășurate prin intermediul Departamentelor Gestiune Clienți și Vânzare;
- **Gradul de satisfacție a clienților** este analizat prin derularea anuală a sondajelor de tip NPS (Net Promoter Score).

103-2

NPS (Net Promoter Score) reprezintă instrumentul care permite măsurarea gradului de loialitate a consumatorilor, precum și obținerea de informații strategice și observarea progresului unei companii. În companie, studiul de tip NPS a fost implementat începând cu anul 2017 și s-a desfășurat anual, permițând, astfel, un timp pentru ca potențialele măsuri corective să fie asimilate de client și, ulterior, să conducă la creșterea scorului NPS.

103-3

În 2018, scorul de loialitate NPS pentru Distribuție Oltenia a fost unul în

creștere față de anul anterior. Studiile NPS efectuate în 2018 au arătat ca cele mai importante surse de satisfacție și loializare sunt:

- **promptitudinea în soluționarea solicitărilor** (în special cele legate de deranjamente);
- **calitatea furnizării** (absența unor probleme deosebite în privința fluxului de furnizare);
- **ușurința de comunicare cu serviciul clienți** (prin accesul rapid la informații, prin atitudinea amabilă și prin flexibilitate în găsirea celor mai potrivite soluții).

Promotorii și clienții pasivi apreciază cel mai mult comunicarea on-line (e-mail, site -ul companiei) cu distribuitorul, în timp ce detractorii evaluează mai bine CRC-urile pentru că le ofera posibilitatea de a discuta problemele față în față, cu un reprezentant DEO.

În 2017, scorul NPS pentru Distribuție Oltenia a fost -1.98:

- Procentul clienților mulțumiți (promotorilor): 37,91%;
- Procentul clienților nemulțumiți (detractorilor): 39,89%.

Percepția asupra proceselor este preluată și analizată prin derularea de sondaje de tip VOC (Voice of Customer), în urma cărora procesele supuse analizei se resetează în conformitate cu așteptările clienților. Prin implementarea acestui concept s-a obținut utilizarea mai bună a resurselor atât materiale, cât și umane având în vedere specializarea angajaților pe activități de gestiune a clienților / vânzarea front office, cât și "door to door".

De asemenea, a fost implementat un sistem de evaluare și control (KPI) bazat pe activități orientate spre vânzare/activități suport pentru paleta de vânzare/retenție a clienților. La nivel de Servicii Clienți, răspunsurile oferite clienților sunt analizate din perspectiva calității acestora. Rezultatul acestei analize este transpunerea în sesiuni de training intern pentru îmbunătățirea continuă a calității și eficienței.

În cadrul CRC-urilor mari (din reședințele de județ), clienții sunt întâmpinați de un recepționist, care asigură consultanță în completarea formularelor sau direcționează clienții fie către reprezentanții Gestiune Clienți/Vânzare fie către terminalele InfoKiosk, în funcție de motivul vizitei.

Prin intermediul terminalelor InfoKiosk s-a obținut îmbunătățirea gradului de satisfacție a clienților prin: oferirea rapidă de soluții la solicitările simple (afișare sold, plăți, relistare facturi, transmitere index autocitit, înregistrarea de cereri/sesizări reclamații) venite din partea clienților care au vizitat centrele de relații cu clienții.

Lansarea noului portal și a aplicațiilor pentru mobil au asigurat clienților posibilitatea de a efectua operațiunile necesare gestionării complete a contului de client fără a mai fi necesară deplasarea la Centrele de Relații cu Clienții. Informațiile oferite în noua interfață sunt preluate direct din baza de date SAP. În mod similar, clienții care optează pentru apelarea telefonică, au la dispoziție sistemul IVR dinamic prin intermediul căruia pot asculta informații personalizate

preluate direct din baza de date SAP. În 2018 scorul NPS pentru Distribuție Oltenia a fost -1.48, cu 0.5 procente mai bun față de scorul NPS din 2017, -1.98:

- Procentul clienților mulțumiți (promotorilor) a scăzut cu 2,73%, de la 37,91% (în 2017) la 35,18% (în 2018);
- Pocerul clienților nemulțumiți (detractorilor) a scăzut cu 3.23%, de la 39,89% (în 2017) la 36.66% (în 2018).

Periodic, de regulă lunar, parcursul clienților în fiecare din noile sisteme implementate este analizat în vederea optimizării și creșterii gradului de satisfacție. De asemenea, la nivel de Servicii Clienți, răspunsurile oferite clienților sunt analizate din perspectiva calității acestora. Rezultatul acestei analize este transpunerea în sesiuni de training intern pentru îmbunătățirea continuă a calității și eficienței.

În intervalul 2017-2018 au fost deschise 11 Centre de Relații cu Clienții. Locațiile noi nu sunt dotate cu sistem de monitorizare de tip TOTEM, 10 locații au program o zi pe săptămână și o locație 2 zile pe săptămână.

Indicatorul **Procentul de preluare a clienților în 20 de minute** este reprezentat astfel:

Județ	2017	2018
Argeș	70%	85%
Dolj	80%	93%
Gorj	75%	79%
Mehedinți	89%	90%
Olt	93%	90%
Teleorman	85%	96%
Vâlcea	79%	93%

103-3

Indicatorul **„Număr clienți prezenți în fiecare CRC”** evidențiază numărul de clienți preluați de un operator în fiecare Centru de Relații cu Clienții: 89.924 clienți preluați în 2017 și 104 529 clienți preluați în 2018.

Locație	Nr. clienți 2017	Nr. clienți 2018
CRC Argeș	12338	23610
CRC Dolj	15951	20539
CRC Gorj	11625	8808
CRC Mehedinți	7958	8769
CRC Olt	5994	7641
CRC Teleorman	9277	5281
CRC Râmnicu Vâlcea	13291	11850
CRC Câmpulung	2347	1707
CRC Caracal	2080	2333
CRC Drăgășani	3255	4326
Curtea de Argeș	393	783
CRC Corabia	456	271
CRC Vânu Mare	76	561
CRC Băilești	1250	2045
CRC Bechet	18	147
CRC Filiași	15	292
Horezu	8	497
Călimănești	16	398
CRC Roșiori	2780	3163
CRC Videle	793	828
CRC Orșova	N/A	571
Baia de Aramă	N/A	109

Indicatorul „Număr solicitări soluționate prin CRC” evidențiază numărul de solicitări ale clienților rezolvate în centrele de relații cu clienții. În 2017 au existat 32 369 de solicitări, iar în 2018 numărul de solicitări a fost de 75 243.

Indicatorul „Timp mediu administrare clienți” evidențiază timpul mediu de administrare al unui client, extras din sistemul TOTEM, exprimat în ore, minute, secunde. În 2017, timpul mediu de administrare a fost 00:14:59, iar în 2018, acesta a fost 00:12:53.

Locație	Timp mediu 2017	Timp mediu 2018
CRC Argeș	00:14:18	00:10:51
CRC Dolj	00:15:19	00:13:33
CRC Gorj	00:17:10	00:13:31
CRC Mehedinți	00:16:49	00:16:32
CRC Olt	00:17:43	00:14:04
CRC Teleorman	00:12:20	00:12:48
CRC Râmnicu Vâlcea	00:12:17	00:12:04
CRC Câmpulung	00:13:53	00:10:27
CRC Caracal	00:16:11	00:12:10
CRC Drăgășani	00:17:13	00:13:49

Indicatorul „Rată preluare apeluri la Info Linia CEZ” evidențiază procentul de preluare a apelurilor din numărul total al apelurilor. În 2017, acesta a fost de 97,74%, iar în 2018, procentul a fost de 86,74 %.

Indicatorul „Număr apeluri comerciale/ deranjamente Distribuție Oltenia” evidențiază numărul apelurilor pentru informații comerciale/deranjamente primite în Call Center.

	2017	2018
Apeluri comerciale	5580	8994
Deranjamente	440746	448768

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 2017, s-a înregistrat un TMC de 02:44, iar în 2018 acesta a fost de 02:42.

„Numărul de reclamații” evidențiază numărul petițiilor din categoria „reclamații”, procesate de utilizatorii noștri. Numărul petițiilor în 2017 a fost de 2987, iar în 2018 acesta s-a ridicat la 4208.

În 2017, au fost înregistrate 135 499 de **accesări în website-ul Distribuție Oltenia**, numărul de vizitatori fiind de 23 816. În 2018, numărul accesărilor a fost de 196 460, iar numărul vizitatorilor s-a ridicat la 29 472.

În perioada 2017-2018, au fost înregistrate 659 de solicitări pe adresa relatiiclienti@distributieoltenia.ro.

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 rețelilor electrice, canalele de comunicare ale operatorului de distribuție, implicarea acestuia în proiecte de responsabilitate socială etc.

În 2017, numărul de informări care au vizat subiectele menționate anterior a fost 44, distribuite astfel:

- 15 - informări privind starea rețelilor pe fondul condițiilor meteo nefavorabile, deficiențe în alimentarea cu energie;

- 6 - informări privind investiții și lucrări de mentenanță;
- 4 - informări privind acțiuni pentru combaterea sustragerii de energie electrică;
- 19 - alte informații de interes (CEZ Distribuție devine Distribuție Energie Oltenia, lucrări executate la instalația electrică de firme aprobate ANRE, arderea vegetației uscate, acțiuni de evitat în preajma instalațiilor electrice).

În 2018, au fost publicate 34 de informări de presă, distribuite astfel:

- 17 - informări privind starea rețelilor pe fondul condițiilor meteo nefavorabile, deficiențe în alimentarea cu energie;
- 3 - informări privind investiții și lucrări de mentenanță;
- 4 - informări privind acțiuni pentru combaterea sustragerii de energie electrică;
- 10 - alte informații de interes (lucrările executate la instalația electrică de firme aprobate ANRE, arderea vegetației uscate, acțiuni de evitat în preajma instalațiilor electrice, verificarea funcționalității aparatului de măsură).

De asemenea, în 2017 au existat 12 informări de presă privind implicarea companiei în proiecte de responsabilitate socială (informări legate de rezultatele proiectelor de responsabilitate socială implementate de Distribuție Oltenia - „Ucenic Electrician”, „Simfonia Lalelelor”, „Ora Pământului”, sponsorizări olimpiade etc.), respectiv 7 informări în 2018.

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 Social Media. În 2017 și 2018 a existat o medie de 1750 de programe de întreruperi publicate în toate cele 7 județe din aria operațională a operatorului de distribuție (Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea) - o medie de 250 de apariții per județ/per an.



5



Angajații noștri

Ocuparea forței de muncă

103-1 Compania înțelege că investiția în dezvoltarea și instruirea angajaților săi, în scopul creșterii competențelor și performanțelor acestora reprezintă o necesitate strategică. În perioada de raportare, accentul a fost pus pe realizarea de programe intensive de formare pentru dezvoltarea abilităților tehnice (teoretice, dar mai ales practice) organizate cu furnizorii de echipamente din domeniul nostru de activitate.

Aspectul Ocuparea forței 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.

103-3

103-2 Investim în asigurarea condițiilor optime de lucru pentru angajați și implementăm un sistem de asigurare a securității și securității la locul de muncă, fiind una dintre prioritățile noastre. 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 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 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 adoptă o politică de remunerare echitabilă bazată pe evaluarea aptitudinilor profesionale și pe performanța individuală a angajaților la locul de muncă și 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.

Angajări noi și fluctuații ale personalului

401-1

Angajări	2017-2018
Argeș	14 - 24
Dolj	40 - 28
Gorj	1 - 10
Mehedinți	7 - 10
Olt	4 - 18
Teleorman	14 - 9
Vâlcea	15 - 6

Plecări	2017-2018
Argeș	16 - 17
Dolj	22 - 20
Gorj	5 - 12
Mehedinți	9 - 9
Olt	5 - 18
Teleorman	14 - 16
Vâlcea	10 - 8

Indicator		2017	2018
Număr total și rata de noi angajări în perioada de raportare, pe grupe de vârstă și sex	18-29 ani	21	39
	30-49 ani	59	53
	50+ ani	15	13
	Nou angajați femei	14	13
	Nou angajați bărbați	81	92
Număr total și rata fluctuațiilor personalului în perioada de raportare, pe grupe de vârstă și sex	18-29 ANI	1	9
	30-49 ANI	29	38
	50+ ANI	51	53
	Nou angajați femei	6	11
	Nou angajați bărbați	75	89



Concediu creștere copil

Indicator		2017	2018
a) Numărul total al angajaților care au avut dreptul la concediu de creștere al copilului	FEMEI	1	1
	BĂRBAȚI	3	3
b) Numărul total al angajaților care au luat concediu de creștere al copilului	FEMEI	1	1
	BĂRBAȚI	3	3
c) Numărul total al angajaților care au revenit la serviciu după încheierea concediului de creștere al copilului	FEMEI	1	4
	BĂRBAȚI	0	5
d) Numărul total al angajaților care au revenit la serviciu după încheierea concediului de creștere al copilului care au rămas 12 luni după revenirea la locul de muncă	FEMEI	1	4
	BĂRBAȚI	0	5
e) Revenirea la locul de muncă și rata de retenție a angajaților care au luat concediu de creștere al copilului	FEMEI	1	4
	BĂRBAȚI	0	5

Procentul de salariați eligibili pentru pensionare

În următorii 1-5 ani (în 2017)

Regiune	Categorie	Pensionare în 1-5 ANI	%
Argeș	Coordonator	3	0.24%
Argeș	Dispecer	3	0.24%
Argeș	Electrician	3	0.24%
Argeș	Manager	1	0.08%
Argeș	Specialist	3	0.24%
Total		13	1.04%
Dolj	Coordonator	1	0.08%
Dolj	Dispecer	4	0.32%
Dolj	Electrician	13	1.04%
Dolj	Inginer	1	0.08%
Dolj	Inspector	1	0.08%
Dolj	Manager	2	0.16%
Dolj	Specialist	9	0.72%
Total		31	2.48%

Regiune	Categorie	Pensionare în 1-5 ANI	%
Gorj	Coordonator	1	0.08%
Gorj	Electrician	1	0.08%
Gorj	Inspector	1	0.08%
Gorj	Specialist	2	0.16%
Total		5	0.40%
Mehedinți	Electrician	1	0.08%
Mehedinți	Specialist	2	0.16%
Total		3	0.24%
Olt	Coordonator	1	0.08%
Olt	Electrician	4	0.32%
Olt	Manager	1	0.08%
Total		6	0.48%
Teleorman	Coordonator	1	0.08%
Teleorman	Electrician	6	0.48%
Teleorman	Inspector	1	0.08%
Teleorman	Specialist	6	0.48%
Total		14	1.12%
Vâlcea	Electrician	4	0.32%
Vâlcea	Specialist	2	0.16%
Total		6	0.48%
Total general		78	6.24%



Regiune	Categorie	Pensionare în 1-5 ANI	%
Argeș	Manager	1	0.08%
Argeș	Specialist	2	0.16%
Argeș	Electrician	6	0.48%
Argeș	Coordonator	2	0.16%
Argeș	Dispecer	3	0.24%
Total		14	1.12%
Dolj	Manager	2	0.16%
Dolj	Specialist	12	0.96%
Dolj	Electrician	11	0.88%
Dolj	Coordonator	1	0.08%
Dolj	Dispecer	7	0.56%
Dolj	Inspector	1	0.08%
Dolj	Director	1	0.08%
Total		35	2.80%
Gorj	Specialist	1	0.08%
Gorj	Electrician	2	0.16%
Gorj	Coordonator	1	0.08%
Gorj	Inspector	1	0.08%
Total		5	0.40%
Mehedinți	Manager	1	0.08%
Mehedinți	Specialist	2	0.16%
Mehedinți	Electrician	2	0.16%
Total		5	0.40%
Olt	Electrician	4	0.32%
Olt	Inginer	1	0.08%
Total		5	0.40%
Teleorman	Specialist	5	0.40%
Teleorman	Electrician	6	0.48%
Teleorman	Coordonator	1	0.08%
Teleorman	Inginer	1	0.08%
Teleorman	Inspector	1	0.08%
Teleorman	Interfață	1	0.08%
Total		15	1.20%
Vâlcea	Manager	1	0.08%
Vâlcea	Specialist	3	0.24%
Vâlcea	Electrician	4	0.32%
Vâlcea	Coordonator	1	0.08%
Vâlcea	Inspector	1	0.08%
Total		10	0.80%
Total general		89	7.11%

Regiune	Categorie	Pensionare în 1-10 ANI	%
Argeș	Manager	3	0.24%
Argeș	Specialist	4	0.32%
Argeș	Electrician	16	1.28%
Argeș	Coordonator	5	0.40%
Argeș	Dispecer	8	0.64%
Argeș	Inspector	2	0.16%
Total		38	3.04%
Dolj	Economist	1	0.08%
Dolj	Manager	5	0.40%
Dolj	Specialist	30	2.40%
Dolj	Electrician	26	2.08%
Dolj	Coordonator	2	0.16%
Dolj	Dispecer	12	0.96%
Dolj	Inspector	1	0.08%
Dolj	Director	1	0.08%
Total		78	6.24%
Gorj	Specialist	2	0.16%
Gorj	Electrician	9	0.72%
Gorj	Coordonator	2	0.16%
Gorj	Inginer	1	0.08%
Gorj	Inspector	2	0.16%
Total		16	1.28%
Mehedinți	Manager	3	0.24%
Mehedinți	Specialist	4	0.32%
Mehedinți	Electrician	12	0.96%
Mehedinți	Inspector	1	0.08%
Total		20	1.60%
Olt	Manager	1	0.08%
Olt	Specialist	5	0.40%
Olt	Electrician	13	1.04%
Olt	Coordonator	3	0.24%
Olt	Inginer	1	0.08%
Total		23	1.84%
Teleorman	Specialist	6	0.48%
Teleorman	Electrician	16	1.28%
Teleorman	Coordonator	2	0.16%
Teleorman	Inginer	1	0.08%
Teleorman	Inspector	1	0.08%
Teleorman	Interfață	1	0.08%
Total		27	2.16%

Regiune	Categorie	Pensionare în 1-10 ANI	%
Vâlcea	Manager	3	0.24%
Vâlcea	Specialist	3	0.24%
Vâlcea	Electrician	11	0.88%
Vâlcea	Coordonator	1	0.08%
Vâlcea	Inspector	1	0.08%
Vâlcea	Interfață	1	0.08%
Total		20	1.60%
Total general		222	17.75%

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.

Sănătatea și securitatea în muncă

Atenția acordată sănătății și securității muncii este o valoare fundamentală pentru top management, iar menținerea unui mediu de lucru fără riscuri și eradicarea factorilor care ar putea duce la un accident sau la o boală profesională reprezintă un obiectiv primordial pentru companie.

Formarea continuă, participarea la programele educaționale și conștientizarea de către angajați a problemelor privind sănătatea și securitatea muncii au ca scop promovarea și consolidarea unei mentalități a angajatului 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. De asemenea, se asigură faptul că toate regulamentele de sănătate și securitate sunt respectate cu strictețe de toată lumea și că au loc inspecții periodice de securitate pentru a asigura implementarea corectă a tehnicilor de securitate la locul de muncă.

Pe baza celor prevăzute mai sus, DEO are implementat un Sistem Integrat de Management al sănătății și securității muncii conform standardului internațional OHSAS 18001:2007, certificat de organisme de certificare independente, recunoscute la nivel internațional.

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 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 clienților (impactul juridic, financiar și al imaginii), autoritățile centrale de reglementare (impactul juridic și financiar) și comunitățile locale și mass-media (impactul imaginii).

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 (domeniul 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.

Impactul este atât în interiorul, cât și în afara companiei. În interiorul organizației sunt afectați atât

angajații (din punct de vedere legal, financiar, social, în relațiile lor în cadrul organizației), managementul (legal, financiar, percepția imaginii) și investitorii (financiar). În afara organizației, impactul asupra furnizorilor și subcontractorilor (impactul financiar) se reflectă asupra autorităților centrale de reglementare (impactul juridic, financiar și al imaginii).

Pentru a asigura sănătatea și siguranța în muncă, au fost aplicate următoarele măsuri: instruirea teoretică și practică, angajarea personalului cel mai calificat și mai sănătos, monitorizarea sănătății fizice și psihice a personalului, conștientizarea personalului despre riscurile la care sunt expuse; identificarea, evaluarea, diminuarea și eliminarea riscurilor de accidente și boli profesionale specifice activităților desfășurate.

Evaluarea abordării manageriale se face 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.

Sistemul de management al sănătății și securității în muncă

403-1 În DEO există implementat un Sistem Integrat de Management calitate – mediu-SSM, certificat conform ISO 9001, ISO14001, OHSAS 18001, care corespunde cerințelor legale, dar care nu este impus de legislația și reglementările în vigoare. Acest sistem de management acoperă toate domeniile de activitate DEO și toți angajații, precum și vizitatorii. Există Declarație de politică a managementului privind sistemul integrat Calitate-Mediu-SSM care este accesibilă la adresa https://www.distributieoltenia.ro/ckfinder/userfiles/files/DO/CERTIFICARI%20SI%20PREVEDERI%20LEGALE/Politica%20si%20obiective/14.01.2019/190104_Declaratie%20politica%20SMI_DEO_rev%2010.pdf.

Politica Distribuție Oltenia în domeniul securității și sănătății în muncă prevede următoarele direcții permanente de acțiune:

- respectarea cerințelor legale în domeniul securității și sănătății în muncă;
- protejarea securității și sănătății tuturor angajaților prin prevenirea leziunilor, degradării stării de sănătate, bolilor și accidentelor;
- adaptarea muncii la om, în special în ceea ce privește proiectarea locurilor de muncă/posturilor de lucru, alegerea echipamentelor de muncă, a metodelor de muncă, în vederea reducerii riscurilor și a diminuării efectelor acestora asupra sănătății;
- supravegherea respectării cerinței ca angajații și reprezentanții lor să fie consultați în problemele în domeniul securității și sănătății în muncă;

- îmbunătățirea continuă a performanțelor sistemului de management al securității și sănătății în muncă;
- identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor.

Identificarea și evaluarea riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională se face conform metodei INCDPM. Aceasta metodă 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. Mai exact, se identifică și se descriu componentele sistemului de muncă, precizându-se în mod expres sarcina de muncă și condițiile mediului de muncă. Se analizează modul în care se desfășoară activitatea, se discută 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, pe baza unor liste de control prestabilite, se cuantifică dimensiunea riscului pe baza combinației dintre gravitatea și frecvența consecinței maxim previzibile. Rezultatul constă în fișa de evaluare a locului de muncă cu nivelul de risc global al locului de muncă analizat. Fișa de evaluare a locului de muncă este baza întocmirii planului de prevenire și protecție prin care se stabilesc măsurile organizatorice și tehnice pentru eliminarea sau diminuarea riscurilor. Lucrătorii au obligația legală să raporteze orice pericol constat sau situație pe care o consideră periculoasă în timpul desfășurării activității, prin întocmirea de rapoarte sau prin informarea pe cale directă a șefului ierarhic. Conform

reglementărilor interne ale companiei, aceștia sunt protejați împotriva unor eventuale măsuri coercitive.

Lucrările care prezintă pericol de accidentare nu se execută chiar dacă acest lucru poate duce la pagube materiale. Incidentele legate de muncă se investighează conform legislației în vigoare în funcție de gravitatea acestora.

Servicii de sănătate în muncă

Compania are constituit Departamentul de Securitate și Sănătate în Muncă și Comitet de Securitate 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. Personalul este instruit 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.

Procese respective sunt măsurate și monitorizate continuu. 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 a personalului implicat.

Participarea, comunicarea și consultarea lucrătorilor privind sănătatea și siguranța în muncă

La nivel DEO este organizat Comitetul de Sănătate și Securitate în Muncă, organism comun din care fac parte reprezentanții desemnați ai salariaților și ai managementului. Lucrătorii sunt implicați în această activitate prin consultare anuală asupra temelor privind sănătatea și securitatea în muncă prin completarea unor chestionare în care își pot expune părerile și prezintă propuneri de îmbunătățire a acestei activități.

Reprezentanții salariaților fac parte din comitetul de sănătate și securitate în muncă alături de reprezentanți managementului. Reprezentanții salariaților primesc de la lucrători sesizări privind activitatea de sănătate și Securitate în muncă, iar aceștia 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 din atribuțiile CSSM:

- analizează cererile formulate de lucrători 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;

403-2
403-4

403-3

403-8

- 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 ce se va realiza în anul următor.

103-1

403-5

Instruirea lucrătorilor privind sănătatea și securitatea în muncă

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 la aceasta. 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 în vigoare.

403-7

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.

103-2

403-6

Promovarea sănătății lucrătorilor

Lucrătorii sunt supuși examinării medicale periodice (anual). Aceasta se desfășoară în timpul orelor de program. În plus față de această examinare, personalul beneficiază de reduceri acordate de prestatorul de servicii medicale cu care compania colaborează pentru o serie de investigații pe care dorește să le efectueze.

Organizația are implementat Sistemul de management al sănătății și securității în muncă pe baza cerințelor legale și OHSAS 18001. 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.

Educație și formare profesională

Înțelegem că investiția în dezvoltarea și instruirea angajaților noștri, în scopul creșterii competențelor și performanțelor, reprezintă o direcție strategică. În perioada 2017-2018, am pus accentul pe realizarea de programe intensive de formare pentru dezvoltarea abilităților tehnice (teoretice, dar mai ales practice) organizate cu furnizorii de echipamente din domeniul nostru de activitate.

Formarea și educația profesională are impact direct atât în rândul stakeholderilor interni: angajați, management, acționari, cât și în rândul celor externi: clienți și comunitățile locale.

Compania investește în asigurarea condițiilor optime de lucru pentru angajați și implementează un sistem de asigurare a securității și securității la locul de muncă, care este una dintre prioritățile noastre. 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.

Distribuție Energie Oltenia este deja un partener de încredere al instituțiilor de învățământ. Sesiunile de formare practică se adresează studenților de la facultăți specializate în sectorul energetic și în domenii conexe. Aproximativ 70 de studenți din diferite instituții de învățământ cum ar fi:

- Facultatea de Inginerie Energetică, Universitatea Politehnică București;
- Facultatea de Electronică, Telecomunicații și Calculatoare, specializarea Inginerie Electrică, Universitatea din Pitești;
- Facultatea de Inginerie Electrică, Universitatea din Craiova și 10 elevi din liceul Tehnologic din Alexandria au beneficiat de cursuri tehnice în anul 2017.

Stagiul se desfășoară în centre de înaltă, medie și joasă tensiune, dar și în medii și joase tensiuni, dar și în următoarele departamente: Strategie și Dezvoltare, Măsurarea Energiei Electrice, Comandamentul operațional. Elevii sunt familiarizați cu concepte precum: rolul operatorului de distribuție, organizarea serviciului de distribuție, activitățile specifice serviciului tehnic, activitățile specifice serviciului de exploatare, manevrele în centralele electrice, stațiile de transformare, serviciile către stații de transformare, măsuri de sănătate și securitate la locul de muncă etc.

Pe parcursul anului 2018, s-au derulat acțiuni de formare profesională în următoarele domenii:

- creșterea competențelor în domeniul energetic, prin programe de pregătire profesională în scopul utilizării eficiente a instalațiilor din dotare;
- specializare și certificare în domeniul Calității Energiei Electrice;
- creșterea competențelor manageriale și de leadership;

- creșterea competențelor în domeniul comunicării;
- creșterii competențelor în domeniul managementului de proiect;
- creșterea competențelor lingvistice;
- creșterea competențelor în domeniul informatic;
- creșterea competențelor în domeniul financiar;
- specializare în domeniul Facility Management;
- aprofundarea cunoștințelor în managementul timpului și lucrul în echipă;
- dobândirea de cunoștințe în domeniul protecției datelor cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legislative europene;
- dobândirea de cunoștințe în ceea ce privește prevenirea și combaterea fraudelor în cadrul organizației;
- creșterea competențelor în domeniul laboratoarelor de încercare și etalonare conform standardelor în vigoare;
- îmbunătățirea cunoștințelor în domeniul achizițiilor publice (noi norme legislative și instituționale în materia achizițiilor publice);
- obținerea autorizațiilor necesare desfășurării activității, conform cu legislația română în vigoare;
- dobândirea/actualizarea de cunoștințe pentru acordarea primului ajutor, conform cu legislația în vigoare;
- îmbunătățirea și actualizarea cunoștințelor privind modificările legislative, prin participarea la diferite seminarii și conferințe de specialitate precum cele în domeniul noilor reglementari ANRE și financiar;

Costurile cu formarea profesională, în 2018, au fost de: 398,17 mii lei.

Evaluarea eficienței acțiunilor desfășurate pe linia Educației și pregătirii profesionale se face prin

103-2

103-3

103-3 audit intern. De asemenea, activitatea este controlată de instituțiile competente ale statului.

404-2 Compania se află într-un dialog permanent cu comunitățile din zona sa operațională. Distribuție Energie Oltenia se reunește periodic cu reprezentanții autorităților și comunităților locale. Totodată, compania a desemnat reprezentanți în toate forurile în care autoritățile și-au cerut prezența și expertiza. Compania este reprezentată în cadrul unei astfel de întâlniri de către conducerea sa sau specialiștii tehnici care sunt capabili să rezolve problemele ridicate. Toate știrile din activitatea companiei sunt comunicate publicului prin intermediul mass-media, site-ului, conferințelor de presă sau canalelor online. Compania este, de asemenea, prezentă în social media, unde înregistrează un angajament ridicat față de publicul

său. Comunicarea și interacțiunea cu părțile interesate interne sunt, de asemenea, de o prioritate ridicată și se realizează prin intermediul comunicării față în față, a canalelor tipărite sau online (rutiere și întâlniri regulate, conferințe anuale, intranet, buletine informative, reviste interne).

În anul 2017, compania a investit peste 53 mii EUR în programe de dezvoltare comunitară. Angajații companiei au luat parte la diverse inițiative de voluntariat, cum ar fi: acțiuni de plantare a copacilor, desfășurarea Maratonului Olteniei, caritate de Crăciun pentru un număr de 23 de familii sărace din zona operațională.

404-3 **Procentajul angajaților care primesc recenzii periodice privind performanța și cariera**

Indicator	2017	2018
Numărul total al angajaților pe sexe și pe categorii de angajați care au primit o evaluare regulată a evoluției performanțelor și carierei în perioada de raportare	FEMEI	124
	BĂRBAȚI	1125
	MANAGERI	77
	ALȚI ANGAJAȚI	1172
Procentul total al angajaților pe sexe și pe categorii de angajați care au primit o evaluare regulată a evoluției performanțelor și carierei în perioada de raportare	FEMEI	100%
	BĂRBAȚI	100%
	MANAGERI	100%
	ALȚI ANGAJAȚI	100%



**Energia vine
de la oameni**

413-1 Relația cu comunitățile locale

- 103-1 Prezența Distribuție Oltenia în comunitățile locale și angajamentul față de acestea de peste 14 ani ne demonstrează că „Energia vine de la oameni”. Acesta este crezul care ne inspiră în activitatea noastră de zi cu zi, un crez construit în jurul comunităților și a energiei speciale pe care o transmit.

Aspectul „Comunități locale” afectează atât stakeholderii interni (angajați, management, acționari), cât și pe cei externi (autorități și comunități locale).

- 103-2 Întrucât comunitățile locale au un rol central în activitățile Distribuție Oltenia, urmărim stabilirea unui parteneriat de încredere, pe termen lung, materializat anual printr-o serie de proiecte și investiții care vin în sprijinul dezvoltării comunităților. În activitatea noastră, acordăm prioritate nevoilor și valorilor importante pentru membrii comunităților deoarece credem că nivelul de dezvoltare a comunităților locale și viitorul sustenabil al companiei noastre se află într-o strânsă legătură. Astfel, am identificat și integrat în direcțiile de responsabilitate socială domenii relevante pentru mediul local, precum educația, sănătatea, cultura și sportul, dar și încurajarea voluntariatului în rândul angajaților.

- 413-2 EU22 În perioada 2017-2018, Distribuție Oltenia nu a intervenit în niciun mod care să afecteze negativ structura sau bunăstarea comunităților locale în care ne desfășurăm activitatea.

Parteneriatul stabilit este consolidat de dialogul permanent și interacțiunea directă cu reprezentanții autorităților și ai comunităților locale. Întâlnirile cu membrii comunității se desfășoară cu participarea reprezentanților conducerii superioare a companiilor sau a specialiștilor desemnați pentru rezolvarea problemelor ridicate. Toate știrile privind compania Distribuție Oltenia sunt comunicate prin intermediul canalelor puse la dispoziție către publicul larg: mass-media, conferințe de presă, materiale tipărite, website (www.distributieoltenia.ro) sau canale online. La nivel intern, angajații noștri primesc regulat noutăți privind proiectele sau investițiile companiei prin întâlniri directe (ex: roadshow-uri, vizite de lucru etc), newslettere, reviste interne, Intranet sau conferințe anuale.

Energie pentru bine

Alături de comunitățile locale și angajații noștri, scriem anual un nou capitol dedicat faptelor bune și energiei de a da. Astfel, în desfășurarea activității de responsabilitate socială, vizăm identificarea unor inițiative de impact, a căror susținere contribuie la îmbunătățirea calității vieții în localitățile în care ne desfășurăm activitatea. În acest sens, implementăm proiecte dedicate unor cauze relevante la nivel local și național, de la educație și sănătate și până la încurajarea sportului sau protecția mediului. Strategia de responsabilitate socială este completată de

componenta voluntariatului intern, în cadrul căreia, angajații Distribuție Oltenia devin protagoniștii unor activități de filantropie sau străngeri de fonduri, ca răspuns la nevoile stringente ale comunităților din care fac parte.

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.).

În 2017, Distribuție Oltenia a investit peste 53 000 euro în proiecte de impact pentru comunitățile locale, acoperind nevoi din aria educației, protecției mediului sau dezvoltării culturale. În 2018, valoarea investițiilor s-a ridicat la aproximativ 111.000 euro.

2017

- Continuarea dezvoltării și extinderii programului educațional „Ucenic Electrician”, în parteneriat cu Liceul Tehnologic Astra Pitești, Colegiul Tehnic Energetic Craiova și Liceul Energetic Târgu-Jiu, sub patronajul Inspectoratelor Școlare Județene Argeș, Dolj și Gorj. În anul școlar 2016-2017, 48 de elevi și-au început pregătirea în cadrul programului, acest număr crescând la 88 de elevi la începutul anului școlar 2017-2018. În cursul unui an școlar, activitățile și beneficiile proiectului au inclus oferirea de stagii de practică pentru elevi, dotarea și renovarea cu echipamente moderne

a laboratoarelor electrice din cele 3 instituții școlare partenere, oferirea de burse lunare primilor 5 elevi din fiecare clasă, suplimentar față de ajutorul financiar oferit de stat, și ateliere pentru dezvoltare personală, susținute de Asociația ROI;

- Susținerea performanței în educație, prin parteneriatul stabilit cu Inspectoratul Școlar Județean Gorj în vederea organizării Olimpiadei de fizică – Etapa națională, susținută la Colegiul Național Tudor Vladimirescu din Târgu-Jiu. 38 de elevi ai claselor VII-XII din județele aflate în aria de operare a companiei au fost premiați în cadrul concursului;
- Sprijinirea Primăriei Municipiului Pitești pentru organizarea celei de-a 40-a ediții a festivalului „Simfonia Lalelelor” – 3 zile de parade florale, simpozioane științifice, expoziții dendro-floricole, spectacole în aer liber și activități sportive în beneficiul întregii comunități din municipiu;
- Sprijinirea Clubului Sportiv Straja din Craiova pentru organizarea evenimentelor prilejuite de Ziua Jandarmeriei;
- Dotarea Centrului de Zi pentru minori Zimnicea și a Centrului Social pentru Recuperare Persoane Vârstnice Zimnicea cu materialele necesare unei bune funcționări, elemente de mobilier sau electrocasnice;
- Plantarea a peste 6500 de puieți de salcâm, stejar, frasin și plop alb, în parteneriat cu Ocoalele Silvice din județele Olt, Mehedinți, Gorj, Vâlcea, Dolj, Argeș și Teleorman;
- Organizarea unei noi ediții a campaniei interne „Sunt voluntar. Vreau să dăruiesc!” în sprijinul a 23 de familii nevoiașе din aria de operare a companiei;
- Organizarea celei de-a V-a ediții a Maratonului Olteniei, o competiție dedicată sportului și faptelor bune.

Ediția din 2017 a Maratonului Olteniei a reunit peste 574 de concurenți (alergători și cicliști) din țară și din străinătate, la care s-au adăugat cei peste 100 de participanți la Cursa Copiilor. În același timp, 96 de voluntari ai companiei au fost implicați în implementarea celei de-a V-a ediții a Maratonului, asigurând buna desfășurare a activităților din Parcul Zăvoi, de la amenajarea zonelor tematice și până la gestionarea cursei dedicate juniorilor. La finalul ediției, contravaloarea taxelor de participare și a donațiilor individuale a fost dublată de companie, suma finală colectată fiind de 15 000 euro. Întreaga suma a fost direcționată în vederea dotării Centrului de Transfuzie Sanguină Vâlcea cu echipamente moderne, specializate, destinate colectării sângelui.

2018

- În anul 2018, în programul „Ucenic Electrician” s-a adăugat un nou județ, prin parteneriatul cu Liceul Tehnologic Nr. 1 din Alexandria. De asemenea, implementarea programului a continuat în Pitești, Craiova și Târgu Jiu, generând o creștere a numărului de elevi înscriși, cu un total de 158 de beneficiari care au început anul școlar 2018-2019 în luna septembrie 2018;
- Organizarea celei de-a VI-a ediții a Maratonului Olteniei, o competiție dedicată sportului și faptelor bune, cu participarea a 669 de concurenți și 100 de voluntari ai companiei. Maratonul Olteniei a susținut în 2018 cauzele a trei organizații care își desfășoară activitatea în regiunea Olteniei: Fundația World Vision România (programul educațional „Pâine și Mâine”), Asociația Little People România (programul zilnic de asistență psihologică și socială pentru

copiii bolnavi de cancer din Oltenia) și Spitalul Județean de Urgență Vâlcea (dotarea cu echipament medical AccuVein). Participanții au putut alege cauza socială pe care au dorit să o sprijine. Suma colectată din taxele de participare a fost dublată de companie și distribuită direct proporțional cu numărul opțiunilor exprimate: 6650 de euro pentru prima cauză, 5510 euro pentru cea de-a doua și 6840 pentru cea de-a treia;

- Voluntarii companiei au plantat peste 8800 de puieți de stejar, salcâm, plop alb, gorun, platin, fag și frasin în județele Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea, în cadrul campaniei „Sunt voluntar. Vreau să plantez!”;

- În preajma sărbătorilor, o nouă ediție a campaniei „Sunt voluntar. Vreau să dăruiesc!” a adus spiritul Crăciunului în casele a 22 de familii nevoiașе din aria de operare a companiei;

- Implementarea concursului intern de proiecte, „Generatorii de Bine” care a rezultat în finanțarea a 8 proiecte câștigătoare vizând rezolvarea unor probleme sociale punctuale din comunitățile locale: de la dotarea cu echipamente necesare a Laboratorului Facultății de Electronică, Comunicații și Calculatoare Pitești, amenajarea unui spațiu de joacă pentru pacienții secției de Pediatrie din cadrul Spitalului Orășenesc, asigurarea unui mijloc de transport până la școală și până la participarea la acțiuni de ecologizare, de informare și de creație;

- Stabilirea unui parteneriat cu Inspectoratul Școlar Județean Gorj și Colegiul Național Tudor Vladimirescu din Târgu-Jiu, în vederea organizării Olimpiadei Naționale de Informatică, în perioada 3-7 aprilie;

- Sprijinirea Clubului Sportiv Straja din Craiova pentru organizarea evenimentelor prilejuite de Ziua

Jandarmeriei;

- Sprijinirea organizării activităților artistice și culturale din cadrul ediției 2018 a festivalului „Simfonia Lalelelor”;
- Sprijinirea autorităților locale în organizarea „Zilelor Alexandriei”, în cadrul cărora au fost derulate activități culturale-artistice, sportive și de divertisment pentru comunitatea din întreg municipiul;
- Susținerea Festivalului Folcloric „Pe

Ucenic Electrician - o inițiativă emblemă Distribuție Oltenia

Programul „Ucenic Electrician” își propune să contribuie la formarea viitoarelor generații de electricieni din sudul României (județele Argeș, Dolj, Gorj, Teleorman, Olt și Vâlcea) prin creșterea calității oportunităților de formare oferite tinerilor care vor o carieră în sectorul energetic. Ca sistem de implementare, proiectul a debutat în anul școlar 2016-2017 în două licee partenere (Liceul Astra Pitești, județul Argeș; Colegiul Tehnic Energetic din Craiova, județul Dolj). Ulterior, proiectul s-a extins atât geografic (în 2017, în județul Gorj, prin parteneriatul cu Liceul Energetic Târgu-Jiu, iar în 2018, în județul Teleorman, prin parteneriat cu Liceul Tehnologic Nr. 1 din Alexandria), cât și transversal, în interiorul fiecărui liceu partener, prin formarea de noi clase în fiecare an școlar.

În cursul unui an școlar, elevii claselor formate în cadrul Ucenic Electrician participă la activități care combină formarea teoretică (la clasă), stagiile de practică la sediul companiei și modalitățile de educație non-formală, în interiorul sau în afară școlii.

O primă activitate este reprezentată de stagiile de practică, în cadrul

fir de baladă”, dedicat tinerilor talentați din județul Gorj;

- Stabilirea unui parteneriat cu Asociația Părinților Elevilor Din Cadrul Colegiului Național Ecaterina Teodoroiu pentru participarea echipei de robotică a liceului la o competiție dedicată din domeniu.

căroră elevii au ocazia de a vizita stații de transformare Distribuție Oltenia, de a însoți electricieni la lucrări de intervenție și de a asista la demonstrații privind utilizarea echipamentelor de specialitate. Atât stagiile de practică pe teren, alături de reprezentanții companiei, cât și orele de pregătire desfășurate în laboratorul electric din incinta liceului, reprezintă un prim contact cu partea practică a meseriei, contribuind la o experiență de învățare completă.

O altă activitate standard în proiect sunt atelierele de educație non-formală pentru dezvoltarea personală a elevilor, prin parteneriatul stabilit cu Asociația ROI. Cumulat, în cursul anului 2017, elevii din clasele a IX-a din Craiova și Pitești au participat la 10 astfel de ateliere, însumând până la 30 ore de educație non-formală și coaching pentru dezvoltare. În 2018, elevii din Pitești, Craiova și Târgu Jiu au participat la 18 astfel de sesiuni (câte 4 ateliere pentru elevii de clasa a IX-a și 3 ateliere pentru cei de clasa a X-a), mai exact peste 50 de ore de educație prin metode „altfel”. În cadrul atelierelor, participanții au avut ocazia să lucreze și să se dezvolte ca echipă și să depășească

anumite provocări împreună, urmărind atingerea unor obiective precum: înțelegerea importanței valorilor morale (colaborare, respect, încredere) în dezvoltarea personală și profesională, înțelegerea valorilor și abilităților care definesc un electrician profesionist, înțelegerea importanței apartenenței la un grup și a comunicării interpersonale. Prin implicarea elevilor în activitățile de educație non-formală care stau la baza atelierelor (ex: exerciții interactive sau jocuri energizante de echipă), aceștia au fost inițiați într-un proces de auto-cunoaștere, de creștere a încrederii, stimei de sine și a gradului de motivație.

De asemenea, programul Ucenic Electrician presupune și investiția într-un laborator electric modern, în incinta fiecărui liceu partener, prin dotarea cu materiale educaționale, echipamente electrice, de SSM și panouri didactice. În iunie 2017, un astfel de laborator a fost deschis elevilor din Pitești, iar în noiembrie 2017 un nou atelier a fost inaugurat în Târgu-Jiu. Ulterior, prin extinderea programului în județul Teleorman în 2018, un nou laborator a fost renovat și echipat de către companie, în cadrul Liceului Tehnologic Nr. 1 din Alexandria. Mai mult, pe parcursul studiilor, primii 5 elevi din fiecare clasă se califică pentru o bursă lunară de performanță în valoare de 200 RON, suplimentar față de ajutorul oferit de stat. Aceștia sunt selectați pe baza unui punctaj lunar care ia în considerare media elevilor la modulele tehnice și materiile de cultură generală, dar și prezența la orele de curs.

Pe lângă aceste activități, elevii sunt invitați să participe și la alte inițiative sau evenimente (Zile ale porților deschise, competiții profesionale, alte proiecte susținute de către companie), pentru a se dezvolta personal continuu, dar și pentru a înțelege mai bine cultura organizațională în care s-ar putea integra la finalul studiilor. Astfel, în 2017, elevii din program au participat ca observatori la competiția anuală Trofeul Electricianului și au găzduit o primă proiecție de film documentar One World România în propriul liceu.

În 2018, lista activităților din program a fost extinsă prin adăugarea a 4 inițiative dedicate dezvoltării personale a elevilor 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 aprilie 2018, 55 de Ucenici Electricieni din județele Argeș, Dolj și Gorj au participat la prima lor acțiune de voluntariat împreună cu reprezentanții Distribuție Oltenia, prin care au avut oportunitatea de a exersa lucrul în echipă într-un cadru alternativ, contribuind la protejarea mediului și menținerea echilibrului ecologic.

„Școala Altfel” a reprezentat un prilej bun pentru ca generația de electricieni a viitorului să afle mai multe despre

activitățile conexe profesiei pe care o vor practica la terminarea studiilor. Elevii s-au familiarizat cu investițiile Distribuție Oltenia în automatizarea rețelei electrice de medie tensiune și integrarea acestora în sistemul SCADA și au luat contact cu o serie din proiectele SMART Transformation, prin care Distribuție Oltenia își propune să se transforme într-o companie digitalizată.

Provocările au continuat pentru elevii înscriși în program odată cu prima ediție a Trofeului Ucenicului Electrician, un concurs de abilități și competențe, organizat după modelul competiției de tradiție, Trofeul Electricianului. Concursul s-a desfășurat în două etape – o etapă locală, teoretică, în urmăre careia au fost selectați primii 3 elevi din fiecare clasă și o etapă regională, practică, desfășurată în Craiova, în paralel cu etapa pe companie a competiției Trofeul Electricianului. Astfel, elevii au avut ocazia de a-și testa abilitățile practice și de a se apropia de mediul profesional din care

își doresc să facă parte, participând în calitate de observatori la probele practice susținute de electricienii companiei în cadrul concursului.

La finalul anului școlar, 23 de bursieri din cadrul proiectului au fost recompensați pentru rezultatele obținute prin participarea în tabăra de aventură Viața, organizată în stațiunea Straja. 3 fete și 20 de băieți s-au bucurat de activități în natură, jocuri strategice și de echipă și cursuri de frânghii, special create pentru stimularea muncii în echipă, încrederii în grup și pentru încurajarea asumării responsabilităților.

Prin organizarea unor activități care îmbină educația non-formală cu cea tradițională, ne dorim să îi ambiționăm pe elevi să-și îmbunătățească rezultatele școlare, să îi inspirăm în pregătirea pentru o carieră de succes și să susținem implicarea acestora în re-definirea profilului electricianului de mâine.



7



Grija față de mediu

Impactul companiei Distribuție Oltenia asupra mediului

Pentru Distribuție Oltenia, conservarea și protejarea mediului înconjurător este mai mult decât un angajament pe termen lung. Reprezintă una dintre direcțiile noastre strategice atât la nivel local, cât și internațional, iar economisirea resurselor naturale, reducerea energiei și a emisiilor de CO₂ sunt doar câteva dintre motivele pentru care ne dorim să construim comunități sustenabile și prietenoase cu natura.

Respectarea legislației de mediu, menținerea Sistemului de Management al Mediului implementat și modernizarea rețelelor de distribuție au fost principalele direcții de acțiune ale companiei Distribuție Oltenia, referitoare la protecția mediului.

Pentru desfășurarea activităților noastre, obținem toate autorizațiile și avizele necesare de la autoritățile competente de mediu și luăm măsuri de reducere la minim a impactului în zonele unde activăm. S-au

103-1

întocmit și transmis toate raportările de mediu, conform legislației de mediu în vigoare, către autoritățile competente. Sistemul de Management al Mediului ne ajută să creștem atât responsabilitatea angajaților noștri, cât și eficiența acțiunilor pentru protecția mediului. În 2018, am finalizat auditul de supraveghere cu rezultate foarte bune, fără neconformități respectând cerințele standardului internațional EN ISO 14001:2015 - Sisteme de Management de Mediu.

Eforturile Distribuție Energie Oltenia sunt dovedite și de investițiile pe care le face în acest domeniu, implementând programe pentru modernizarea echipamentelor și instalațiilor, în principal pentru reducerea potențialului de poluare, creșterea gradului de reciclare, eficiență energetică și reducerea impactului asupra mediului înconjurător. În anul 2018 a fost pusă în funcțiune prima stație de transformare de tip Greenfield, în Craiova (stația ZIEC). În vederea limitării eventualelor poluări accidentale cu ulei în stațiile de transformare se asigură stocuri permanente de material absorbant biodegradabil 100%, iar în anul 2018 stațiile de transformare au fost dotate cu recipienți pentru stocarea deșeurilor periculoase.

Unul dintre obiectivele DEO este acela de a reduce, de la an la an, consumul de energie electrică și resurse naturale.

Consumul de energie și resurse în cadrul organizației

Consumul global de energie este în creștere de la an la an, iar acest lucru conduce în mod indirect și la un consum mai mare de resurse naturale. Acest subiect material are impact financiar și la nivelul protecției mediului. Principalii consumatori de energie din cadrul companiei sunt sediile administrative și activele energetice (stațiile și punctele de transformare, liniile electrice de la suprafață etc).

Subiectul Energie are efecte directe asupra stakeholderilor interni investitori, management și angajați, dar și asupra celor externi: autorități locale și comunități locale.

Pentru a monitoriza consumul de resurse și pentru a încuraja comportamentele responsabile în rândul angajaților săi, companiile aplică următoarele măsuri:

- Reducerea emisiilor de carbon ale mașinilor prin încurajarea organizării de videoconferințe sau teleconferințe, utilizarea corespondenței digitale sau a mașinilor din parcul auto;
- Folosirea fișierelor electronice și a emailurilor în locul imprimării pe hârtie;
- Informarea periodică a angajaților, prin intermediul departamentului de „PR, Comunicare internă&CSR”, privind stingerea luminilor la părăsirea locului de muncă, închiderea robinetelor, închiderea calculatoarelor după orele de program și oprirea sistemelor de climatizare utilizate în timpul verii;
- Setarea 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 în vederea reducerii consumului de energie electrică în timpul verii;
- Închiderea robinetelor 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.

La nivelul Distribuție Oltenia, pentru eficientizarea transportului și reducerea impactului acestuia asupra mediului, au fost implementate următoarele măsuri:

- Urmărirea și eficientizarea consumului de combustibil prin reducerea numărului de mașini, monitorizarea încadrării în consumul normal al mașinilor, monitorizarea prin GPS;
- Optimizarea deplasării personalului, prin implementarea aplicației „Comandă autovehicule din car-pool;
- Declasificarea modelului - o parte dintre mașinile din parcul auto vor fi înlocuite cu mașini tip Dacia Duster (30 buc.), ceea ce va conduce la o economie de combustibil de 14.000 Euro în 2018.

În cadrul Distribuție Oltenia există o direcție specializată pentru gestionarea consumurilor de energie electrică (DCPT/Direcția privind Consumul Propriu Tehnologic), precum și un departament specializat pentru monitorizarea consumurilor înregistrate în cadrul sediilor administrative (Serviciul ACAIS Administrare Clădiri Active Imobilizate, Închiriere Stâlpi din cadrul DSDA). Monitorizarea consumurilor de energie electrică se realizează prin balanțe lunare de energie, iar în urma analizării acestor date se iau măsuri pentru reducerea consumurilor înregistrate pentru scăderea Consumului Propriu Tehnologic. În fiecare an se realizează un program de management pentru fiecare direcție în parte în care sunt stabiliți indicatori de performanță, inclusiv pentru reducerea consumului de energie consumată.

103-1
103-2

103-3

Nivelul consumului de energie în 2017

CONSUM DE ENERGIE TOTAL ANUAL [Se calculează prin însumarea consumurilor totale de energie electrică, energie termică, combustibili și carburanți exprimate în tep/an]													[tep / an]	81433,893
ENERGIE ELECTRICĂ - Consumul total anual (Coef. de transformare: 1 MWh = 0,086 tep)									[tep / an]		80663,043			
									[MWh / an]		937942,359			
Luna	Ian	Feb	Mar	Apr	Mai	Iun	Iul	Aug	Sep	Oct	Noi	Dec		
[MWh]	154651,16	112768,01	85250,87	68727,56	61448,89	46502,35	44531,68	49905,93	42121,68	58382,71	86174,06	127477,47		
Putere electrică totală instalată în trafa [MWi]			9308	Niveluri de tensiune [kV]		110/20/6/0,4 kV			Factor de putere (cos Φ)		0,89			
ENERGIE TERMICĂ - Consumul total anual (Coef. de transformare: 1 Gcal = 0,1 tep)									[tep / an]		36,987			
									[Gcal / an]		369,872			
Luna	Ian	Feb	Mar	Apr	Mai	Iun	Iul	Aug	Sep	Oct	Noi	Dec		
[Gcal]	101,29	62,01	75,68	34,65	8,60	18,42	1,76	1,76	1,76	1,76	29,10	33,12		
Consum total de energie termică, din care:				Abur [Gcal / an]		Apă fierbinte [Gcal / an]		Încălzire [Gcal / an]		Apă caldă menajeră [Gcal / an]				
Proveniență:		[Gcal / an]												
- produsă intern		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A				
- cumpărată de la terți		N/A		N/A		N/A		369,872		N/A				
TOTAL		N/A		N/A		N/A		369,872		N/A				
Puterea termică totală instalată a sursei proprii de energie termică [MWti]				Centrală termică		N/A		Centrală cu cogenerare		N/A		Nu dispune de sursă proprie	DA	
COMBUSTIBILI ȘI CARBURANȚI - Consumuri totale anuale (Coeficient de transformare: precizat în paranteze)									[tep / an]		733,863			
Gaze naturale (0,086)		Păcură (0,95)		CLU (0,97)		Benzină (1,05)		Motorină (1,015)		Cărbune (fct. de tip)		Alți comb. (fct. de tip)		
[MWh/an]		[t / an]		[t / an]		[t / an]		[t / an]		[t / an]		[u.m.]		
770,267		N/A		N/A		N/A		657,753		N/A		N/A		
[tep / an]		[tep / an]		[tep / an]		[tep / an]		[tep / an]		[tep / an]		[tep / an]		
66,243		N/A		N/A		N/A		667,620		N/A		N/A		
ALTE UTILITĂȚI - Consumuri totale anuale														
Apă industrială		Apă potabilă		Aer comprimat		Acetilenă		Oxigen		Lemn de foc		Alți comb.		
[m3/an]		[m3/an]		[Nm3/an]		[m3/an]		[m3/an]		[m3/an]		[u.m. / an]		
N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		
Energie electrică din resurse recuperabile și/sau regenerabile - Consumuri totale anuale									[MWh / an]		N/A			
									[tep / an]		N/A			
Energie termică din resurse recuperabile și/sau regenerabile - Consumuri totale anuale									[Gcal / an]		N/A			
									[tep / an]		N/A			

Nivelul consumului de energie în 2018

CONSUM DE ENERGIE TOTAL ANUAL [Se calculează prin însumarea consumurilor totale de energie electrică, energie termică, combustibili și carburanți exprimate în tep/an]										[tep / an]		77069,351	
ENERGIE ELECTRICĂ - Consumul total anual (Coef. de transformare: 1 MWh = 0,086 tep)										[tep / an]		76310,230	
										[MWh / an]		887328,256	
Luna	Ian	Feb	Mar	Apr	Mai	Iun	Iul	Aug	Sep	Oct	Noi	Dec	
[MWh]	123735,43	100312,16	96749,04	57708,39	44269,43	56145,80	49651,56	53071,68	43926,57	59393,88	80235,29	122129,02	
Putere electrică totală instalată în trafa [MWi]			9374	Niveluri de tensiune [kV]		110/20/6/0,4 kV			Factor de putere (cos Φ)		0,89		
ENERGIE TERMICĂ - Consumul total anual (Coef. de transformare: 1 Gcal = 0,1 tep)										[tep / an]		35,307	
										[Gcal / an]		353,072	
Luna	Ian	Feb	Mar	Apr	Mai	Iun	Iul	Aug	Sep	Oct	Noi	Dec	
[Gcal]	57,19	77,76	82,45	52,82	11,63	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19,93	51,29	
Consum total de energie termică, din care:				Abur [Gcal / an]		Apă fierbinte [Gcal / an]		Încălzire [Gcal / an]		Apă caldă menajeră [Gcal / an]			
Proveniență:		[Gcal / an]											
- produsă intern		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A			
- cumpărată de la terți		N/A		N/A		N/A		353,072		N/A			
TOTAL		N/A		N/A		N/A		353,072		N/A			
Puterea termică totală instalată a sursei proprii de energie termică [MWti]				Centrală termică		N/A		Centrală cu cogenerare		N/A	Nu dispune de sursă proprie		DA
COMBUSTIBILI ȘI CARBURANȚI - Consumuri totale anuale (Coeficient de transformare: precizat în paranteze)										[tep / an]		723,814	
Gaze naturale (0,086)		Păcură (0,95)		CLU (0,97)	Benzină (1,05)		Motorină (1,015)		Cărbune (fct. de tip)		Alți comb. (fct. de tip)		
[MWh/an]		[t / an]		[t / an]	[t / an]		[t / an]		[t / an]		[u.m.]		
752,535		N/A		N/A	N/A		649,355		N/A		N/A		
[tep / an]		[tep / an]		[tep / an]	[tep / an]		[tep / an]		[tep / an]		[tep / an]		
64,718		N/A		N/A	N/A		659,096		N/A		N/A		
ALTE UTILITĂȚI - Consumuri totale anuale													
Apă industrială		Apă potabilă		Aer comprimat		Acetilenă	Oxigen	Lemn de foc	Alți comb.		Alte utilități		
[m3/an]		[m3/an]		[Nm3/an]		[m3/an]	[m3/an]	[m3/an]	[u.m. / an]		[u.m. / an]		
N/A		N/A		N/A		N/A	N/A	N/A	N/A		N/A		
Energie electrică din resurse recuperabile și/sau regenerabile - Consumuri totale anuale									[MWh / an]		N/A		
									[tep / an]		N/A		
Energie termică din resurse recuperabile și/sau regenerabile - Consumuri totale anuale									[Gcal / an]		N/A		
									[tep / an]		N/A		

Evoluția unor indicatori economici și a consumurilor de energie în perioada ultimilor doi ani

Nr. crt.	Indicatorul (coef. de transf. în tep)	Anul 1 (2017)		Anul 2 (2018)	
		[u.m.] Val.; cant.	[tep / an]	[u.m.] Val.; cant.	[tep / an]
A	B	C	D	E	F
1	Valoarea totală a producției anuale	[10 3 lei/an] 771151,011	-	[10 3 lei/an] 766350,043	-
2	Ponderea energiei în costurile de producție (numai sedii+stații)	[%] 1,20	-	[%] 1,41	-
3	Consumul total de energie electrică (0,086) (sedii+stații+CPT)	[MWh/an] 937942,359	80663,043	[MWh/an] 887328,256	76310,230
4	Consumul total de energie termică (0,1)	[Gcal/an] 369,872	36,987	[Gcal/an] 353,072	35,307
5	Consumul total de gaze naturale (0,086)	[MWh/an] 770,267	66,243	[MWh/an] 752,535	64,718
6	Consumul total de păcură (0,95)	[t / an] N/A	N/A	[t / an] N/A	N/A
7	Consumul total de CLU (0,97)	[t / an] N/A	N/A	[t / an] N/A	N/A
8	Consumul total de cărbune (coef. de transf. în tep este în funcție de tip și de sortiment)	[t / an] N/A	N/A	[t / an] N/A	N/A
9	Consumul total de benzină (1,05)	[t / an] N/A	N/A	[t / an] N/A	N/A
10	Consumul total de motorină (1,015)	[t / an] 657,753	667,620	[t / an] 649,355	659,096
11	Consumul total de alți combustibili (coef. de transf. în tep = funcție de tip)	[u.m.] N/A	N/A	[u.m.] N/A	N/A
12	Consumul total de energie electrică din resurse recuperabile și/sau regenerabile (0,086)	[MWh/an] N/A	N/A	[MWh/an] N/A	N/A
13	Consumul total de energie termică din resurse recuperabile și/sau regenerabile (0,1)	[Gcal/an] N/A	N/A	[Gcal/an] N/A	N/A
14	TOTAL (= col. D, col. F, rd. 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9 + 10 + 11 + 12 + 13)	-	81433,893	-	77069,351
15	Intensitate energetică [tep/ 10 3 lei]		(= D14 / C1) 0,1056		(=F14 / E1) 0,1006

Numărul total de autovehicule deținut de Distribuție Oltenia în 2017 a fost de 382, în timp ce în 2018 a fost de 363.

Apa, o resursă vitală

Apa reprezintă o resursă importantă fără de care activitatea curentă a DEO nu ar funcționa la parametrii normali. Furnizarea apei potabile este realizată în baza unui contract cu furnizorul/furnizorii locali (rețeaua municipală/orășenească) sau puțuri forate, iar după ce se utilizează în activitățile din sediile administrative/ stațiile de transformare, se evacuează în sistemul de canalizare municipal sau fose septice. Tratarea apei uzate este realizată de către operatorul municipal/orășenesc.

Subiectul **Ape uzate și deșeuri** are efecte directe asupra stakeholderilor interni: investitori, management și angajați, și asupra celor externi: autorități locale, comunități locale. De asemenea, are efecte indirecte, prin intermediul furnizorilor de apă și de servicii de colectare și reciclare a deșeurilor.

Utilizarea apei are un impact indirect asupra mediului prin faptul că atât extragerea apei potabile, cât și tratarea acesteia după utilizare necesită utilizarea de resurse (financiare și naturale: energie electrică, combustibili, materii prime etc.) Asupra resurselor financiare ale companiei, utilizarea de apă are un impact direct deoarece există cheltuieli atât pentru furnizare, cât și pentru tratarea apei.

Consumul de apă este monitorizat lunar de către un departament specializat. Anual se realizează o statistică a cantităților de apă consumată, iar dacă se observă

creșteri ale consumului se elaborează un program de reducere. Printre măsurile de reducere a consumului de apă menționăm:

- Mentenanța periodică a conductelor de alimentare;
- Montarea unor robineti performanți;
- Utilizarea apei de la dozator.

În cadrul Distribuție Oltenia, apele uzate au provenit din două surse: sedii administrative și stații de alimentare. Alimentarea cu apă a sediului central și a unei părți a substațiilor se face din rețeaua publică. În câteva substații, unde nu există rețea publică, apa este extrasă dintr-un puț permis. În toate rețelele (rețea publică sau fântână), cantitatea de apă de alimentare este măsurată și se plătește, după caz, o taxă societății municipale de apă sau administrației apelor.

Gestionarea apelor uzate este asigurată de către departamentul de Facility Management, inclusiv cantitățile furnizate și evacuate de apă. Lunar se monitorizează consumul de apă, iar apa uzată este evacuată în rețeaua publică de canalizare. Indicatorii de calitate a apelor uzate sunt verificați de companiile furnizoare de apă, în baza contractelor existente.

Având în vedere obiectul de activitate, apa nu este extrasă direct din sursă (puțuri, lacuri etc), ci sunt încheiate contracte cu un Furnizor de apă (potabilă și menajeră). DEO utilizează apa furnizată pentru activitățile desfășurate în sediile administrative sau stații de transformare pentru: consum propriu și menajer. Din activitatea prestată (munca de birou) nu sunt impacturi directe cauzate

103-1

103-3

103-2

306-1

de consumul de apă, dar se poate preciza că există un impact indirect asupra mediului prin faptul că apele uzate evacuate trebuie tratate iar acest lucru necesită consumul de energie și materii prime. Acest impact nu este semnificativ, nici în stațiile de transformare, datorită faptului că nu sunt realizate procese chimice sau alte procese care să afecteze calitatea apei evacuate.

Monitorizarea calitativă a apei furnizate, cât și a celei evacuate se realizează conform prevederilor contractuale dintre DEO și furnizor. Periodic se efectuează de către furnizor o analiză a parametrilor calitativi ai apelor uzate. În cadrul DEO există reglementări interne (proceduri, politici, instrucțiuni etc.) prin care sunt definite responsabilitățile părților implicate. În cazul în care la nivel local/național sunt declarate perioade caniculare se informează personalul companiilor pentru a reduce

306-1

	2017	2018
Sursa de alimentare	Rețeaua publică (apa de suprafață)/ puțuri forate	Rețeaua publică (apa de suprafață)/ puțuri forate
Apă furnizată	15166 mc	17105 mc
Apă evacuată în rețeaua publică	14407mc	16249 mc
Apă consumată	759 mc	856 mc
Apă utilizată	15166 mc	17105 mc

Notă: cantitatea de apă evacuată nu este monitorizată, ci s-a estimat un consum de 5% din totalul furnizat având în vedere obiectul de activitate.

consumul de apă. În zonele în care DEO își desfășoară activitatea nu sunt înregistrate locații cu stres hidric.

Sursa de alimentare cu apă o reprezintă sistemul municipal de alimentare cu apă (pentru sediile administrative) și puțuri de apă (pentru stațiile de transformare). Toate locațiile în care există sursă de alimentare cu apă sunt prevăzute cu sistem pentru monitorizarea consumului de apă (apometre). Distribuție Oltenia deține autorizație de gospodărire a apelor pentru toate puțurile din stațiile de transformare.

Parametrii calitativi ai apelor preluate, cât și evacuate sunt stabiliți de Operatorul Municipal de Alimentare cu Apă. Conform datelor colectate de la departamentele specializate care monitorizează lunar consumul de apă s-au înregistrat următoarele valori:

Gestionarea deșeurilor

Gestionarea deșeurilor rezultate din activitatea desfășurată de Distribuție Oltenia reprezintă o preocupare permanentă a departamentelor specializate, iar una dintre măsurile cele mai importante este conformarea cu legislația națională și cea europeană. Compania noastră a încheiat un contract cu un furnizor extern pentru preluarea deșeurilor generate.

Subiectul „Gestionarea deșeurilor” afectează atât stakeholderii interni (acționari, angajați, management), cât și pe cei externi (clienți, comunitatea locală).

Modul de gestionare a acestora, pornind de la generare și până la valorificare/eliminare, este stabilit în „Procedura Operațională - Managementul gestionării deșeurilor”. În vederea respectării cerințelor legale specifice cu privire la gestionarea deșeurilor, DEO a întocmit o decizie prin care se stabilesc responsabilii cu gestionarea deșeurilor în cele 7 județe (Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt, Teleorman). Aceștia sunt instruiți conform prevederilor din Legea 211/2011 privind regimul deșeurilor.

	2017	2018
Cantitatea totală de deșeuri generată	1268 tone	1587 tone
Deșeuri nepericuloase	1211 tone	1514 tone
Deșeuri periculoase	57 tone	83 tone

Prin activitatea pe care o desfășoară compania, nu au existat deversări semnificative. DEO are încheiate contracte/acorduri cu societăți autorizate din punct de vedere mediu

Depozitarea echipamentelor energetice retrase din instalații se realizează pe platforme betonate și prevăzute cu separatoare de hidrocarburi. Distribuție Energie Oltenia deține un număr de 12 platforme. Pentru ridicarea deșeurilor generate din județele Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt, Teleorman compania are încheiat un contract cu furnizor local. Anual se realizează un raport de mediu în care sunt sintetizate cantitățile de deșeuri generate și valorificate.

Metodele de valorificare /eliminare au fost următoarele:

- deșeurile nepericuloase reciclabile (hârtie, plastic) - R12 - reciclare;
- deșeurile nepericuloase menajere - D1 - depozitare la groapa de gunoi;
- deșeurile periculoase - eliminare pentru corpuri de iluminat și reciclare pentru baterii (R12 și D1).

Metodele de eliminare/valorificare au fost stabilite de către companiile care sunt autorizate pentru preluarea acestor tipuri de deșeuri conform legislației în vigoare, Legea 211/2011 privind regimul deșeurilor. R 12 reprezintă metoda de reciclare/valorificare și, iar D1 la operațiunile de eliminare.

103-1

103-2

103-2

306-2

deșeurilor. În anul 2017 și 2018 au fost transportate, de către prestatorii externi, următoarele cantități de deșeuri periculoase: 57 de tone în 2017 și 83 de tone în 2018.

307-1 Distribuție Oltenia respectă legislația de mediu astfel că în perioada de raportare (2017-2018) nu au fost aplicate sancțiuni. Compania nu a primit amenzi pecuniare sau nepecuniare, nu a fost implicată în litigii privind nerespectarea legilor și regulamentelor de mediu.

Protejarea mediului înconjurător reprezintă o condiție a autorizării activității companiei, iar nerespectarea acesteia ar avea un impact major asupra operațiunilor noastre. Dincolo de caracterul obligatoriu, impus de lege, protecția mediului este un aspect pe care ne angajăm să-l urmărim cu responsabilitate în toate activitățile noastre, dată fiind importanța acestuia pentru comunitate, pentru angajații noștri și pentru generațiile viitoare pe care sperăm să le deservim.

Bugetul companiei cuprinde și un cont special pentru cheltuieli cu protecția mediului care se bugetează anual, în funcție de necesități. Planificarea bugetului, inclusiv a contului pentru protecția mediului, se realizează conform procedurilor și instrucțiunilor existente în cadrul companiei. Există un departament specializat responsabil cu gestionarea acestui cont.

Verificarea cheltuielilor de mediu se realizează în baza auditurilor financiare. Investițiile și modernizările realizate în anul 2017 au avut ca

obiectiv îmbunătățirea performanței de mediu:

- modernizarea unui număr de 6 stații de transformare;
- mentenanța periodică a echipamentelor energetice pentru evitarea poluărilor accidentale;
- refacerea mediului în zonele afectate de lucrări de investiții /modernizări;
- dezafectarea unor instalații energetice inactive din instalații și aducerea la starea inițială a terenului;
- monitorizarea și mentenanța periodică a echipamentelor cu SF6;
- menținerea unui stoc permanent de material absorbant biodegradabil 100% pentru toate stațiile de transformare și platformele destinate depozitării de echipamentelor energetice;
- mentenanța periodică a separatoarelor de hidrocarburi;
- menținerea autorizațiilor de gospodărire a apelor pentru sursele de alimentare cu apă din stațiile de transformare;
- predarea deșeurilor generate către un singur PE pentru cele 7 județe în care DEO își desfășoară activitatea, cu respectarea legislației de mediu și procedurilor operaționale în vigoare.

Suma totală cheltuită din contul de mediu în 2017 a fost de 998604 RON. În plus față de acțiunile întreprinse în 2017, în 2018 au fost cumpărați 75 de recipiente pentru colectarea deșeurilor. Aceștia au fost amplasați în stațiile de transformare de 110 kV. Suma totală cheltuită din contul de mediu în 2018 a fost de 968329.25 RON.

Protecția biodiversității

În zona de operare a Distribuție Energie Oltenia există și zone naturale protejate Natura 2000 din Oltenia, declarate ca atare conform reglementărilor naționale/europene. Activitatea desfășurată nu afectează semnificativ aceste zone protejate, dar pentru a îmbunătăți nivelul de conservare a speciilor de pasări protejate, am întreprins activități pentru protejarea biodiversității. Impactul asupra biodiversității este unul direct prin afectarea habitatelor de pasări prin lucrările de investiții realizate (linii de transformare), dar pentru a minimiza aceste riscuri luăm toate măsurile necesare. În cadrul DEO există documente operaționale care prevăd modul în care se realizează activitățile de protejare a biodiversității și toate lucrările de investiții se realizează doar după ce au fost obținute toate acordurile de la autoritățile competente.

Aspectul „Biodiversitate” are efecte directe asupra investitorilor, managementului, angajaților și comunității locale.

Anual se verifică dacă au fost sesizate incidente pe liniile de înaltă/medie tensiune care au avut ca efect afectarea biodiversității. Dacă se constată că într-o anumită zonă au fost mai multe incidente cauzate de pasări, se promovează lucrări pentru investiții care reduc rata de producere a acestor incidente (teci electroizolante, semnalizatoare, cuiburi de barză etc). Liniile de tensiune operate de Distribuție Energie Oltenia reprezintă un potențial risc pentru pasările de

mari dimensiuni (în special barza albă, specie protejată în Europa), dar la proiectarea liniilor de joasă și medie tensiune luăm în calcul măsuri de ocrotire a păsărilor sălbatice sau le modernizăm pe cele existente, prin amenajarea de cuiburi și locuri de popas.

Pentru a îmbunătăți nivelul de conservare a faunei din zonă (în mod specific, a speciilor protejate de pasări), am întreprins o serie de acțiuni. În 2017, am montat 83 de cuiburi pentru barză albă pe stâlpii de medie tensiune. Am prevăzut în caietele de sarcini pentru lucrările care se desfășoară în zonele naturale protejate condiții specifice pentru protejarea biodiversității (conform reglementărilor în vigoare). 175 de voluntari, printre care și angajați ai Distribuție Oltenia, au plantat în 2017 peste 6500 de puiți de salcâm, stejar, frasin și plop alb în zona sa de operare: Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea. Și în 2018, Distribuție Energie Oltenia SA a dat dovadă de continuitate în activitatea întreprinsă pentru protejarea biodiversității, astfel că au fost montate un număr de 161 de cuiburi de barză pe stâlpii de MT/JT din județele Teleorman, Argeș, Mehedinți, Olt, Gorj, Vâlcea și Dolj. În 2018, am plantat peste 8800 de puiți în „Luna Pădurii”. De asemenea, în perioada de raportare au fost montate teci electroizolante pe liniile electrice pentru protejarea păsărilor în județele Dolj, Teleorman, Olt și Argeș.

103-1

304-1

103-2

103-3 Distribuție Oltenia analizează permanent oportunitatea accesării de fonduri europene pentru îmbunătățirea performanței de mediu, în special pentru creșterea gradului de protejare a biodiversității.

307-1 Există în lucru o bază de date GIS pentru marcarea liniilor care traversează ariile naturale protejate. Distribuție Oltenia are în vedere să investigheze și să îmbunătățească aspectele care fac referire la impactul semnificativ al activităților asupra biodiversității. Acestea vor fi dezvoltate în următorul raport de sustenabilitate.

Respectarea cerințelor de mediu

103-1 Respectarea cerințelor de mediu reprezintă un aspect important în activitatea de zi cu zi. Aspectul „Respectarea cerințelor de mediu” are efecte directe asupra investitorilor, managementului, angajaților și comunității locale.

103-2 Respectarea legislației de mediu, menținerea Sistemului de Management al Mediului implementat, precum și modernizarea rețelilor de distribuție, au fost principalele direcții de acțiune ale Distribuție Oltenia, referitoare la protecția mediului.

Pentru desfășurarea activităților noastre, obținem toate autorizațiile și avizele necesare de la autoritățile competente de mediu și luăm măsuri de reducere la minimum a impactului în zonele unde activăm. S-au întocmit și transmis toate raportările de mediu, conform legislației de mediu în vigoare, către autoritățile competente. Sistemul de Management al Mediului ne ajută să creștem responsabilitatea angajaților și să creștem eficiența acțiunilor noastre pentru protecția mediului.

În perioada 2017 - 2018, în cadrul companiei Distribuție Oltenia nu au existat amenzi pecuniare sau nepecuniare și nu au existat litigii cu privire la nerespectarea legilor și/ sau regulamentelor de mediu.

8



Buna guvernare

Practici de achiziții

103-1 Practicile de achiziții publice sunt dezvoltate în jurul unui set de principii valoroase: nediscriminarea, tratamentul egal, recunoașterea reciprocă, transparența, proporționalitatea, asumarea responsabilității.

Prin dezvoltarea activității noastre în jurul acestor principii, am reușit să creăm o companie modernă și un mediu corporativ sigur. Aplicarea acestor valori se bazează pe respectarea legislației aplicabile, precum și a procedurilor operaționale.

Aspectul practici de achiziții are efecte directe asupra următoarelor categorii de stakeholderi: investitori, management, furnizori și subcontractori.

103-2 Conformitatea furnizorilor cu reglementările de mediu este importantă atât pentru compania noastră, cât și pentru furnizorii și pentru comunitatea extinsă. Prin urmare, abordarea noastră de management legată de acest subiect este stabilită prin proceduri interne care conțin reguli care trebuie respectate de toți furnizorii noștri, care sunt impuse prin caietele de sarcini și care au impact direct asupra selecției și încheierii de acorduri cu furnizorii.

Aceste reguli solicită ca furnizorii noștri să respecte următoarele criterii:

- autorizarea pentru mediu;
- evitarea poluării și reducerea consumului de resurse;
- gestionarea utilizării substanțelor periculoase și a emisiilor.

Respectăm legislația în vigoare privind normele de protecție a muncii, protecția mediului și drepturile omului. Caietele de sarcini (elaborate de beneficiarii contractelor) sunt adaptate la specificul fiecărei achiziții (și, dacă este cazul, în funcție de specificitatea achiziției - conțin, de asemenea, trimiteri la legislația în vigoare care trebuie respectată de furnizori) și fac parte integrantă din contract. Pentru activitățile specifice care implică accesul în instalațiile electrice, compania asigură training-uri de sănătate și securitate pentru angajați. Pentru aceste subiecte, compania dispune de un departament intern care gestionează activitatea și face unele rapoarte specifice în acest sens atât pe plan intern, cât și în relație cu autoritățile competente.

Principalele activități desfășurate de DEO sunt următoarele:

- servicii de proiectare a rețelelor electrice;
- servicii de întreținere a rețelelor electrice;
- servicii de măsurare și citire a contoarelor electrice;
- investiții în rețelele electrice;
- achiziționarea de materiale/ echipamente electrice (cabluri, stâlpi, transformatoare, contoare, izolatoare etc)

Performanța și eficiența sunt evaluate în mod constant prin intermediul auditului intern periodic, verificând conformitatea serviciilor cu

procedurile operaționale și legislația în vigoare și având ca scop creșterea calității și eficienței serviciilor furnizate.

103-3

Proporția cheltuielilor pentru furnizorii locali

Locația geografică a furnizorilor

2017: în mare parte furnizori români 99,49%

2018: în principal furnizori români (99,72%) și filialele companiilor internaționale / multinaționale (0,28%)

Definiția geografică a „localului” este legată de societățile care își desfășoară activitățile în România

Dolj, Olt, Vâlcea, Mehedinți, Gorj, Argeș, Teleorman

204-1

Nediscriminare

DEO manifestă „Toleranță zero” față de acțiunile ce 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, clienți, furnizori și subcontractori.

Distribuție Oltenia 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, noul Regulament intern și implicit Codul de conduită în afaceri, Codul de etică și Manualul de Conformitate aprobate și implementate de către DEO în acest an, prevăd (conform legii) și subliniază aspectele relevante și asumate de companie față de discriminare.

Totodată, prin poziția fermă pe care și-a asumat-o în ceea ce privește discriminarea, în calitatea sa de

furnizor important de energie la nivel național, dar și ca principal operator de furnizare a energiei și angajator din zona Olteniei a României - DEO contribuie activ la asigurarea unui mediu concurențial transparent și corect, efectele și impactul acestei asumări reflectându-se în mod direct (intern și extern), la nivelul reputației pe care compania și-a consolidat-o în timp în raport cu relația sa cu comunitatea, angajați, partenerii săi (ex. clienți, furnizori etc).

103-1

Prin implementarea Codului de conduită pentru furnizori și respectiv Declarația privind codul de conduită pentru clienți, aferente DEO - aceasta subliniază și promovează încă o dată poziția sa fermă privind toleranța zero față de orice manifestare de discriminare, indiferent de formă.

103-2

DEO s-a concentrat în 2017 pe continuarea procesului de dezvoltare și implementare a unor noi „instrumente” eficiente menite să contribuie la creșterea unui standard de etică ridicat și crearea unei culturi a conformității la nivelul companiilor sale, ce a avut în vedere și prevenirea situațiilor de discriminare.

„Tonul de la vârf” este subliniat și asumat prin mesaje tip declarație ale CEO-ului, în cadrul Codurilor amintite, a Broșurii sistemului de conformitate etc. – publicate intern și/sau extern pe site-ul <https://www.distributieoltenia.ro/ro/etica-si-integritate/repere-etice-si-de-conformitate.html> – după caz.

În scopul prevenirii și/sau diminuării unor riscuri generate de nerespectarea acestui principiu (ex.: risc financiar de pierderi datorate unor sancțiuni ridicate înregistrate la nivel DEO privind nerespectarea regulilor concurenței, risc reputațional, risc legal am depus o serie de diligențe ce constau în implementarea unor prevederi interne ce fac referire la toleranța zero pe care DEO o manifestă față de situațiile de discriminare.

Respectivele prevederi sunt elaborate și aplicate de DEO atât în raporturile cu angajații, cât și cu partenerii/terții. Iată câteva exemple de Coduri/Politici/Proceduri implementate/revizuite menite să susțină diminuarea și prevenirea discriminării :

- Codul de etică și respectiv cel de conduită în afaceri – anexe ale Regulamentului intern al DEO;
- Codul de conduită pentru furnizori;
- Declarația privind codul de conduită și drepturile clientului;
- Politica conflictului de interese;
- Politica whistleblowing etc;
- Regulamentul intern al DEO etc.

Totodată, un sistem de recrutare a potențialilor angajați ai DEO este reglementat intern și aplicat de către Direcția de Resurse Umane în procesul de selecție.

În scopul prevenirii unor riscuri de

nerespectare/necunoaștere a acestui principiu, sunt organizate instruirii și testări periodice ale angajaților/directorilor/ conducerii DEO (susținute de exemplu în sistem față în față și/ sau prin Express Training), în care principiul nediscriminării este adus în atenție.

Canalele de raportare alternativă (parte a sistemului „Vorbește liber”) au fost dezvoltate în 2017 cu două noi aplicații de tip whistleblowing, care asigură anonimatul raportorului.

Acestea sunt puse la dispoziția angajaților, prin accesarea lor directă pe intranetul companiei și/sau pe site-ul acesteia. Aplicația whistleblowing externă ce poate fi accesată pe site-ul companiei se adresează deopotrivă și poate fi utilizată direct și de către parteneri, clienți/furnizori, asociați, terți etc. – pentru a putea transmite orice îngrijorare cu privire la orice incident ce implică aspecte de etică/integritate (ex: conflicte de interese, corupție, discriminare, fraudă, antitrust etc).

Noua Politica whistleblowing a fost implementată pentru DEO în anul 2017 și descrie sistemul alternativ de raportare al companiei. Am pus un accent deosebit asupra dezvoltării /revizuirii unor Politici/Proceduri specifice, cât și asupra unui Program de instruire-informare-testare adecvat și susținut. În cadrul acestuia a fost promovată tema nediscriminării atât în activitatea derulată de companie, cât și în relațiile cu comunitatea, partenerii. Un efect direct generat de acesta abordare s-a reflectat și în modul în care DEO identifică și gestionează conflictele de interese la nivel intern față de conflictele de interese. O Declarație – Angajament a fost

implementată în 2017, prin care toți angajații își declară potențialele conflicte de interese și își asumă respectarea prevederilor interne (de ex. a Regulamentului intern și a Codurilor de etică/conduită) a fost implementată și se menține.

Efectele (interne și externe) ale respectării acestor prevederi amintite mai sus, vor contribui la:

- prevenirea oricăror manifestări de discriminare;
- promovarea egalității șanselor și drepturilor în orice tip de activitate desfășurată.

Evaluarea abordării manageriale și a proceselor aferente ce implică aspecte privind principiul nediscriminării, pot face în general obiectul misiunilor de audit intern și/ sau auditului extern. Recomandările acestora sunt, de regulă, analizate de Conducerea companiei/Grupului și implementate direct de către responsabilii proceselor.

Totodată, ofițerul de conformitate al DEO, sub supravegherea managerului Departamentului Conformitate, oferă permanent opinii/consiliere atât conducerii DEO, cât și managerilor/directorilor, ori de câte ori este necesar și/sau la solicitarea acestora, în vederea implementării oricăror prevederi legale sau recomandări formulate, de exemplu, atât intern de către structurile cu rol de control, cât și față de cele formulate de autorități/audit. Totodată, Ofițerul de conformitate al DEO asigură permanent monitorizarea sesizărilor de etică înregistrate pe canalele whistleblowing și investigația acestora conform Metodologiei implementate. Aplicarea oricăror măsuri disciplinare

față de angajații implicați are loc, de regulă cu respectarea prevederilor legale (ex. Codul Muncii) și a analizării cazului în cadrul Comisiei de disciplină, prin derularea unei cercetări disciplinare.

În cazul unor situații confirmate de discriminare ce expun major compania, Consiliul de etică al DEO poate analiza și stabili abordarea și măsurile ce se impun față de situația identificată. În ceea ce privește testarea modului de cunoaștere și însușirea a valorilor etice precum și rezultatele evaluării abordării manageriale referitoare la sistemul de conformitate (etică și integritate), un rol important l-au avut și testările susținute în cadrul DEO.

Chestionarele au cuprins, de exemplu, întrebări referitoare la aspectele relevante legate de valorile și principiile etice ale DEO. Testarea a avut ca obiectiv toți angajații din DEO cu contracte de muncă (CIM) active, procentul de promovare fiind unul de peste 99,76%.

Acest rezultat contribuie la confirmarea faptului că abordarea de management a DEO, față de principiile asumate (inclusiv cel al nediscriminării), poate fi considerată că se desfășoară în condiții de eficiență și eficacitate. Anual este întocmit un Raport de activitate al ofițerului de conformitate al DEO, în cadrul căruia sunt prezentate de asemenea aspectele/incidentele identificate și sunt formulate noi propuneri de îmbunătățire, ajustare și eficientizare a politicilor, procedurilor și proceselor gestionate de acesta, privind aria sa de responsabilitate. Aceste propuneri privesc alinierea la

legislația în vigoare și/sau dezvoltarea/revizuirea unor instrumente menite să prevină nerespectarea valorilor etice asumate de DEO. Ele sunt discutate, analizate cu conducerea DEO/ Consiliul de etică (după caz) și aprobate, de regulă, prin Programul anual de activitate.

Din punct de vedere al abordării manageriale, Nediscriminarea reprezintă și în 2018 una din valorile și principiile importante promovate și susținute de DEO, iar demersurile și diligentele stabilite/aplicate în anul anterior se mențin și în 2018.

Față de implementările precizate în anul 2017, DEO a avut o abordare de menținere a acestora în scopul prevenirii oricăror riscuri pentru companie. DEO are în vedere și în 2018, menținerea abordării sale de Toleranță zero față de acțiunile ce încalcă valorile și principiile sale etice asumate prin codul de etică și respectiv cel de conduită în afaceri, inclusiv cele legate de discriminare.

De asemenea, „Tonul de la vârf” a fost revizuit în 2018 și asumat prin mesajele tip declarație ale noului CEO al Grupului CEZ din România, în cadrul Codurilor amintite, Politicii Antitrust, a Broșurii sistemului de conformitate etc. – publicate intern și/sau extern pe site-ul www.distributieoltenia.ro – după caz.

Astfel, angajamentul DEO subliniază faptul că „pentru noi, reputația cuprinde toate modurile prin care ne dovedim zilnic angajamentul față de

clienți, parteneri – atât business-uri, cât și instituții publice - dar și față de acționari, demonstrând integritate și respectând toate reglementările în vigoare.

Evaluarea abordării manageriale și a proceselor aferente care implică aspecte privind principiul nediscriminării, pot face în general obiectul misiunilor de audit intern și/ sau auditului extern. Recomandările acestora sunt, de regulă, analizate de Conducerea companiei și implementate direct de către responsabilii proceselor.

Mai mult, Politica Antitrust implementată în 2018, vine și specifică abordarea DEO, de toleranță zero, față de înțelegerile antitrust și concurența neloială, ce pot afecta participanții la piață și/sau clienții.

În scopul prevenirii unor riscuri de nerespectare și a conștientizării acestui principiu, sunt organizate și / sau transmise în 2018 noi informații, instruiți și testări periodice ale angajaților/directorilor/conducerii DEO – după caz (susținute de exemplu în sistem față în față, prin newslettere informative de conformitate și/sau prin Express Training), în care principiul nediscriminării este adus în atenție.

Sistem tip whistleblowing (Vorbește Liber), de raportare alternativă, este menținut în continuare de DEO în 2018 și pus la dispoziția angajaților/ clienților/furnizorilor/terților. Precizăm că sistemul oferă și alternativă efectuării unei sesizări sub anonim.

Totodată, ofițerul de conformitate al DEO, sub supraveghere Departamentului Conformitate, oferă permanent opinii/consiliere atât conducerii DEO, cât și managerilor/directorilor, ori de câte ori este necesar și/sau la solicitarea acestora, în vederea implementării oricăror prevederi legale sau recomandări formulate de audit/autorități.

De asemenea, Ofițerul de conformitate al DEO asigură permanent monitorizarea sesizărilor de etică înregistrate pe canalele whistleblowing și investigația acestora conform Metodologiei implementate.

Aplicarea oricăror măsuri disciplinare față de angajații implicați are loc, de regulă, cu respectarea prevederilor legale (ex. Codul Muncii) și a analizării cazului în cadrul Comisiei de disciplină, prin derularea unei cercetări disciplinare.

În cazul unor situații confirmate de discriminare ce expun major compania, Consiliul de etică al DEO poate analiza și stabili abordarea și măsurile ce se impun față de situația identificată.

Incidente de discriminare și acțiuni corective întreprinse

În perioada 2017-2018, la nivelul DEO nu au fost înregistrate incidente/cazuri confirmate de discriminare care să expună compania la riscuri majore sau care să conducă la aplicarea unor sancțiuni.

Anticorupție

Pentru Distribuție Oltenia, corupția este un obstacol în calea creșterii economice, a reputației și integrității. „Toleranța zero” față de corupție este foarte importantă având în vedere rolul său de a contribui la eliminarea:

- incertitudinilor din mediul de afaceri;
- costurilor suplimentare generate de corupție;
- cauzelor și riscurilor ridicate ce pot împiedica atingerea țintelor stabilite, a profitului.

Totodată, „toleranța zero” față de corupție contribuie la asigurarea unui nivel de integritate și transparență a activităților, la câștigarea încrederii acordate de comunitate, de parteneri (clienți, furnizori etc.), angajați, acționari și terți.

Aspectul Anticorupție are efecte directe asupra investitorilor, managementului, angajaților, clienților, furnizorilor, subcontractorilor, autorităților locale și centrale.

Abordarea se bazează, de regulă, pe evaluarea riscurilor interne specifice activității și/sau legate de: mediul de afaceri, contextul actual identificat la nivel național, legislația în vigoare, valorile etice, istoricul incidentelor/ sesizărilor înregistrate etc.

Având în vedere aceste principii, am făcut pași importanți pentru a dezvolta sistemul de conformitate. Am avut în vedere și implementate, după caz, toate recomandările formulate de CEZ a.s.

Prin demersurile noastre și Politica Anticorupție-Antimită subliniem toleranța zero față de faptele de corupție atât în relațiile cu angajații, cât și în cele cu partenerii (clienți, furnizori etc). Efectele pozitive ale acestor demersuri se reflectă în numărul scăzut de incidente de etică înregistrate, în creșterea numărului de personal și de clienți înregistrați, în calitatea activității desfășurate de DEO.

Implicarea și efortul susținut împotriva corupției, are ca obiect prevenirea acesteia prin:

- Promovarea și comunicarea valorilor etice asumate (Codul de etică, Codul de conduită pentru furnizori etc);
- Informări/instruiri/testări periodice atât pentru angajați, cât și pentru parteneri (prin materiale de training/newslettere specifice de conformitate privind etica/integritatea elaborate de Departamentul Conformitate);
- Implementarea unor canale alternative de raportare care asigură anonimatul raportorului (de tip whistleblowing) etc.

Prin dezvoltarea continuă a sistemului de conformitate, pe termen lung, DEO contribuie în mod direct la menținerea și asigurarea unor relații/parteneriate bazate pe încredere și respect atât cu autoritățile, cât și cu partenerii săi.

Instruirile, informările și testările periodice ale angajaților DEO, privind aspectele relevante ale integrității (implicit cele legate de corupție), au ca efect creșterea încrederii și a reputației acesteia, crearea unui climat de lucru care să conducă la atingerea performanțelor economice stabilite prin respectarea legii și diminuarea riscului de conformitate. Un efect

direct pentru angajați îl reprezintă și dezvoltarea culturii conformității create în cadrul organizației, care se reflectă atât în activitatea derulată în cadrul DEO, dar și în viața de zi cu zi a acestora (prin buna cunoaștere a Politicii Anticorupție, a legilor privind faptele de corupție – prevenirea, identificarea și evitarea de către angajați a oricăror situații (particulare/ personale) ce pot atrage asupra lor riscuri legale, reputaționale.

În ceea ce privește delimitările față de această temă, cu impact indirect, o situație specifică o reprezintă relațiile cu subcontractorii furnizorilor aferenți DEO. În aceste cazuri, răspunderea directă privind asigurarea respectării valorilor etice ale DEO, precum și respectarea permanentă a legilor, a Codului de conduită pentru furnizori o au furnizorii/prestatorii cu care DEO încheie contracte.

Ne-am concentrat în 2017 pe continuarea procesului de dezvoltare și implementare a unor noi „instrumente” eficiente menite să contribuie la creșterea unui standard de etică ridicat și crearea unei culturi a conformității la nivelul companiilor sale.

Au fost avute în vedere în 2017 și implementate toate recomandările formulate în urma evaluării de risc de conformitate, efectuată în cea de-a doua parte a anului 2016 de către CEZ a.s în colaborare cu Kinstelar (evaluarea fiind parte din proiectul internațional de implementare a funcției/sistemului de conformitate în cadrul DEO).

Pentru o bună coordonare și organizare un program de activitate/2017 al Ofițerului de Conformitate a fost aprobat de către conducerea DEO. Din acest punct de vedere abordarea managementului a avut în atenție activități ce au ca obiectiv principal prevenirea situațiilor de expunere a DEO la riscuri de corupție, fraudă, pierderi financiare etc.

Un accent deosebit a fost pus atât pe dezvoltarea /revizuirea unor Politici/ Proceduri specifice, cât și pe un Program de instruire-informare-testare adecvat și susținut.

În acest sens, au fost implementate/ revizuite (dupa caz), o serie de Politici/Proceduri/Coduri specifice, cu scopul de a întări procesul de prevenire a apariției unor riscuri precum: reputațional, legal, de fraudă, de conformitate și/sau de pierderi financiare datorate unor sancțiuni etc.

Aceste reglementări interne au rolul unor instrumente de prevenire a apariției unor comportamente ce se abat de la valorile și principiile stabilite de DEO. Dintre acestea amintim:

- Declarația privind codul de conduită și drepturile clientului ;
- Codul de conduită al furnizorilor;
- Politica whistleblowing;
- Metodologia de investigare a sesizărilor de integritate transmise pe canalele whistleblowing (sistemul Vorbește Liber);
- Procedura operațională privind Protocolul de răspuns;
- Politica conflictelor de interese.

O atenție deosebită a fost acordată în 2017 relației cu furnizorii și prevenirea riscului de corupție.

În acest sens, implementarea Codului de conduită dedicat acestora a inclus o serie de cerințe:

- Revizuirea Caietelor de sarcini, a standardului de conținut privind drafturile contractelor încheiate cu furnizorii;
- Transmiterea de adrese de informare către furnizori privind noul Cod de conduită pentru furnizori;
- Întalnirea cu principalii furnizori ai Distribuție Oltenia și prezentarea/ promovarea valorilor și principiilor etice prevăzute de noul cod de conduită;
- Agrearea de către furnizorii cu contracte aflate în derulare, a unui Protocol de aderare la Codul de conduită;
- Postarea pe site-ul <https://www.distributieoltenia.ro/ro/etica-si-integritate/repere-etice-si-de-conformitate/codul-de-conduita-pentru-furnizori.html> a Codului de conduită pentru furnizori.

Subliniem, de asemenea că, în scopul prevenirii în general a oricăror riscuri și în special al celor de corupție, fraudă, reputațional, DEO a impus în continuare și în 2017, completarea de către toți noii angajați a Declarației-Angajament aferentă Regulamentului Intern și Codului de conduită în afaceri. Prin ea aceștia declară că își iau angajamentul de a respecta prevederile Codului de etică și respectiv de conduită și declară totodată potențialele conflicte de interese.

Evaluarea abordării manageriale și a proceselor aferente fac în general obiectul misiunilor de audit intern și/ sau auditului extern. Recomandările

acestora sunt, de regulă, analizate de conducerea companiei și implementate direct de către responsabilii proceselor.

Ofițerul de Conformitate al DEO oferă permanent opinii/consiliere atât conducerii companiei, cât și managerilor/directorilor, ori de câte ori este necesar și/sau la solicitarea acestora, în vederea implementării oricăror prevederi legale sau recomandări formulate, de exemplu, atât intern de către structurile cu rol de control, cât și față de cele formulate de autorități/audit.

Ofițerul de conformitate al DEO asigură permanent monitorizarea sesizărilor de etică înregistrate pe canalele whistleblowing și investigația acestora conform Metodologiei implementate. Aplicarea oricăror măsuri disciplinare față de angajații implicați are loc, de regulă, cu respectarea prevederilor legale (ex. Codul Muncii) și a analizării cazului în cadrul Comisiei de disciplină, prin derularea unei cercetări disciplinare. În cazul unor incidente/sesizări confirmate ce expun major compania/Grupul, Consiliul de etică al DEO poate analiza și stabili abordarea și măsurile care se impun față de situația identificată.

În ceea ce privește sistemul de conformitate (etică și integritate) un rol important l-au avut și testările.

Testarea a avut ca obiectiv toți angajații din DEO cu contracte de muncă (CIM) active, procentul de promovare fiind unul de peste 99,76%.

Abordarea se bazează și în 2018, de regulă, pe evaluarea riscurilor interne specifice activității și / sau legate de mediul de afaceri, contextul actual identificat la nivel național, legislația în vigoare, valorile etice, istoricul incidentelor/sesizărilor înregistrate etc. Având în vedere aceste principii, Distribuție Energie Oltenia și-a menținut cele implementate în 2017, dar a continuat dezvoltarea sistemului de conformitate și în 2018.

La nivelul Distribuție Energie Oltenia (DEO), în anul 2018, a fost dezvoltat sistemul de conformitate existent. Scopul acestor demersuri a avut în vedere prevenirea și diminuarea riscurilor de fraudă, corupție, conformitate, de nerespectare a regulilor concurenței, reputațional etc.

Astfel, au fost implementate/revizuite următoarele principale Politici/Coduri interne specifice și suporturi de instruire:

- Politica Antitrust și Ghidul de conformare aferent privind regulile concurenței;
- Politica și Statutul funcției de conformitate;
- Codul de conduită pentru furnizori;
- Declarația privind codul de conduită pentru clienți;
- Politica Anticorupție;
- Broșura de conformitate/2018;
- Suporturile de instruire directă dedicate ofițerilor de conformitate și respectiv angajaților DEO/2018.

Evaluarea riscului de conformitate pentru anul 2018

În cursul anului 2018 a fost efectuată evaluarea riscului de conformitate, potrivit solicitărilor CEZ a.s. Evaluarea a beneficiat inițial de întocmirea unui Compliance Maturity Benchmark (ca etapă premergătoare procesului de evaluare a riscului de conformitate - conform solicitărilor CEZ a.s.). În urma evaluării riscului nu au fost evidențiate riscuri semnificative pentru DEO.

Sistemul de instruire-informare-testare a angajaților, privind aspectele relevante prevăzute de legislație și/sau prevederile interne a fost actualizat și dezvoltat.

Menționăm că în cursul anului 2018 au fost puse la dispoziția angajaților și managementului aferent DEO, suporturi de curs, informații/newslettere și s-au efectuat testări.

Scopul acestor diligente depuse în 2018 a avut în vedere:

- asumarea valorilor etice;
- evaluarea nivelului de cunoștințe al angajaților;
- prevenirea potențialelor riscuri (de fraudă, corupție, neconformitate, reputațional, antitrust etc);
- dezvoltarea și susținerea unui sistem de conformitate bazat pe valori și standarde înalte de etică și integritate. Instruirile au subliniat toleranța zero față de:
- faptele de corupție/fraudă;
- nerespectarea regulilor concurenței;
- de nerespectarea gravă a codului de conduită/etică etc.

Acestea au avut în vedere aspectele relevante privind infracțiunile generate de nerespectarea legislației/politicilor referitoare la: regulile

concurenței, faptele de corupție, declararea conflictelor de interese, confidențialitatea datelor personale și a informațiilor interne etc.

Verificările de conformitate efectuate la nivelul DEO/2018 au avut în vedere, în plus față de misiunile realizate de Auditul intern în anul 2018:

- Verificarea prin sondaj a respectării Codului de conduită pentru furnizori și a implementării clauzelor specifice stabilite în Caietele de sarcini/contractele încheiate cu furnizorii;
- Verificarea prin sondaj a completării Declarației-Angajament de către angajații DEO privind:
- asumarea prevederilor Regulamentului intern și Codului de conduită/etică aferent,
- declararea conflictelor de interese.

Alte activități și inițiative privind prevenirea riscurilor:

- Introducerea „Săptămânii Conformității” sub semnul „Descoperă spiritul eticii” - ca program de informare, conștientizare a angajaților, privind importanța valorilor etice și respectarea prevederilor legale. Acest program a fost inițiat de Departamentul Conformitate, a fost adresat și angajaților DEO și a avut ca structură:
- „Pastila de etică” (a reprezentat transmiterea zilnică către angajați, într-un format concentrat, a unor concepte de etică și conduită morală);
- Scurte articole relevante aferente temelor/conceptelor de etică abordate în „Pastila de etică”, menite să sublinieze importanța respectării valorilor etice ale DEO, în calitate de angajați, cât și în viața privată;
- Inițierea unor articole în revista internă, dedicate activității Dept. Conformitate;
- Concursul de etică, care s-a adresat

tuturor angajaților, acesta a fost câștigat de un angajat DEO. Inițiativa s-a bucurat de succes ceea ce a condus la decizia menținerii acesteia în Programul anual.

- Revizuirea și dezvoltarea programului dedicat noilor angajați DEO ("Induction Day"), prin realizarea unor prezentări directe a Sistemului de conformitate al DEO. Cu această ocazie, Broșura sistemului de conformitate al DEO, revizuită/2018, a fost pusă la dispoziția tuturor angajaților participanți.

Activități evaluate pentru riscurile legate de corupție

205-1 Nu au fost evaluate în 2017 activități pentru riscul de corupție. Noul sistem de conformitate a fost în plin proces de derulare și dezvoltare.

În anul 2017 ne-am concentrat pe implementarea recomandărilor formulate la sfârșitul anului 2016, în urma evaluării efectuate de CEZ a.s și Kinstelar.

În cursul anului 2018 a fost efectuată evaluarea riscului de conformitate, potrivit solicitărilor CEZ a.s.

Evaluarea s-a efectuat la nivelul DEO, luând în considerare următoarele riscuri principale referitoare la:

- Discriminare și nerespectarea demnității umane;
- Utilizarea necorespunzătoare a datelor cu caracter personal;
- Corupție;
- Încălcarea normelor privind comerțul internațional sau a spălării banilor;
- Nerespectarea regulilor concurenței;
- Încălcarea reglementărilor financiare

sau a pieței energiei;

- Insider trading sau nerespectarea secretelor comerciale;
- Conflictul de interese;
- Fraudă.

Fiecare risc a fost apreciat din punct de vedere al:

- Oportunităților apariției;
- Controalelor implementate;
- Incidentelor înregistrate;
- Nivelului riscului identificat.

În urma evaluării riscului nu au fost evidențiate riscuri semnificative pentru DEO.

Comunicare și instruire în domeniul politicilor și procedurilor anticorupție

Sistemul de instruire-informare-testare a angajaților privind aspectele relevante prevăzute de legislație și/sau prevederile interne a fost actualizat și dezvoltat.

Menționăm că și în cursul anului 2017 au fost puse la dispoziția tuturor angajaților și managementului aferent DEO, suporturi de curs, informații/ newslettere și s-au efectuat testări.

Scopul acestor diligențe depuse în 2017 a avut în vedere:

- asumarea valorilor etice;
- evaluarea nivelului de cunoștințe al angajaților;
- prevenirea potențialelor riscuri (de fraudă, corupție, neconformitate, reputațional, antitrust etc);
- dezvoltarea și susținerea unui sistem de conformitate bazat pe valori și standarde înalte de etică și integritate.

COMPANIE	PERS. INSTRUIE INFORMATE	JUDEȚ/ REGIUNE ORAȘ	2017		2018	
			Express Training/ Newsletter	Training direct/ Testări	Express Training/ Newsletter	Training direct/ Testări
DEO	ANGAJAȚI	ARGEȘ, DOLJ, OLT, GORJ, TELEORMAN, MEHEDINȚI, VÂLCEA	545	1223	618	235
	CONDUCĂTORI COMPANIE		8	-	8	-

Instruirile au subliniat toleranța zero față de:

- faptele de corupție/fraudă;
- nerespectarea regulilor concurenței;
- de nerespectarea gravă a codului de conduită/etică etc.
- importanța evitării conflictelor de interese etc.

Acestea au avut în atenție aspectele relevante privind infracțiunile generate de nerespectarea legislației/politicilor referitoare la:

- regulile concurenței;
- faptele de corupție;
- declararea conflictelor de interese;
- confidențialitatea datelor personale și a informațiilor interne;

Comunicarea Politicilor/procedurilor în cadrul DEO se asigură inițial prin Newslettere și/sau informări/suporturi de instruire comunicate intern (ex: via e-mail). Ulterior aceste documente sunt puse la dispoziția tuturor angajaților/membrilor Directoratului/ Managementului prin postarea acestora în intranetul companiei (secțiunea Conformitate) pentru a fi accesibile acestora în orice moment. Suporturile de training (ex: ExpressTraining) sunt comunicate angajaților/managementului/ Directoratului aferent DEO, via e-mail

și ulterior sunt postate pe intranetul companiei în secțiunea Conformitate, pentru a fi consultate ori de câte ori este necesar de către aceștia.

De asemenea, Broșura sistemului de Conformitate al DEO este pusă la dispoziția tuturor noilor angajați în cadrul programului "Induction Day" pe suport informatic, dar poate fi consultată permanent atât pe site-ul companiei, cât și pe intranet, atât de angajați, cât și de parteneri/terți.

Codurile de conduită dedicate furnizorilor și respectiv clienților, sunt publicate pe site-ul companiei (www.distributieoltenia.ro/ro/etica-si-integritate/repere-etice-si-de-conformitate/codul-de-conduită-pentru-furnizori.html).

Referitor la atenția sporită acordată de DEO relației cu furnizorii, precizăm că punerea la dispoziție a noului Cod de conduită al furnizorilor a fost asigurată față de toți furnizorii (actuali și/sau potențiali) prin publicarea permanentă pe site-ul companiei a acestuia, dar și prin comunicarea unei adrese în format electronic către furnizorii aflași deja în parteneriat cu DEO, în baza unor contracte încheiate anterior implementării.

205-2 Astfel, au fost spre exemplu, au fost transmise la nivel de DEO, informări și Protocoale de aderare privind noul Cod de conduită pentru furnizori, către un număr de 76 de furnizori/prestatori ce aveau la data respectivă un număr de 116 contracte aflate în derulare, cu valabilitate cel puțin de un an. Comunicarea Codului și aderarea la acesta față de furnizorii mai sus amintiți a avut în vedere respectarea legii în cazul contractelor obținute prin achiziții publice.

205-3 În perioada 2017-2018, nu au fost înregistrate incidente confirmate de corupție la nivelul Distribuție Energie Oltenia.



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

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
GRI 101: FUNDAMENT 2016				
EXPUNERI GENERALE				
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-1 Numele organizației	20	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-2 Activități, mărci, produse și servicii	20	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-3 Localizarea sediilor centrale	20	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-4 Locațiile operaționale	20	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-5 Drept de proprietate și formă juridică	20	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-6 Piețe deservite	20	-	
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU3 Numărul de conturi pentru clienți rezidențiali, industriali, instituționali și comerciali	21	-	ODD 7
EU4: Expuneri generale 2016	EU4 Lungimea liniilor de transport și de distribuție aeriene și subterane în funcție de regimul de reglementare	20	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-7 Mărimea organizației	20-22, 29	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-8 Informații despre angajați și alți lucrători	22-24	-	ODD 8

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-9 Lanț de aprovizionare	28		ODD 8
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-10 Modificări semnificative ale organizației și ale lanțului sau de aprovizionare	28		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-11 Principul precauției sau abordarea precaută	Aspectul Principiului Prudenței nu a suferit schimbări față de informațiile raportate în ciclul anterior și poate fi accesat la adresa https://www.distributieoltenia.ro/ckfinder/userfiles/files/DO/Rapoarte%20non-financiare/Sustenabilitate/2016-Raport%20de%20Sustenabilitate%20Distributie%20Oltenia.pdf	-	ODD 13
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-12 Inițiative externe	27	-	ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-13 Apartenența la asociații	27	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-14 Declarație din partea decidentului	6-8	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-16 Valori, principii, standarde și norme de comportament	24-27	-	ODD 16
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-18 Structura de conducere	27	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-40 Lista grupurilor de stakeholderi	45	-	ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-41 Contracte colective de muncă	24	-	ODD 8
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-42 Identificarea și selectarea stakeholderilor	43-45	-	ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-43 Abordarea implicării stakeholderilor	47-48	-	

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-44 Temele și preocupările cheie ridicate	45-49; 50	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-45 Entitățile incluse în situațiile financiare consolidate	Rezultatele financiare înregistrate de compania Distribuție Oltenia pot fi accesate la adresa http://www.mfinante.ro/infocodfiscal.html folosind CUI-ul 14491102.	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-46 Definirea conținutului raportului și a limitelor temei	52	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-47 Lista subiectelor materiale	52	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-48 Reformulări ale informațiilor	42	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-49 Modificări în raportare	42	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-50 Perioada de raportare	42	-	ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-51 Data ultimului raport	42	-	ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-52 Ciclul de raportare	42	-	ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-53 Punct de contact pentru întrebări referitoare la raport	43	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-54 Revendicări de raportare în conformitate cu standardele GRI	42	-	
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-55 Indexul aspectelor și indicatorilor GRI	111-112	-	
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.	-	

EXPUNERI SPECIFICE

Performanța Economică

GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	28	-	
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	29	-	
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	30	-	

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
GRI 201: Performanță Economică 2016	201-1 Valoarea economică directă generată și distribuită	29	-	ODD 8, ODD 9
GRI 201: Performanță Economică 2016	201-2 Implicații financiare și alte riscuri și oportunități datorate schimbărilor climatice	31	-	ODD 13
Prezența pe piață				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	31	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	31	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	32	-	
GRI 202: Prezența pe piață 2016	202-2 Proportia personalului de conducere angajat din comunitatea locală	32	-	ODD 11
Practici de achiziții				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	98	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	98	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	99	-	
GRI 204: Practici de achiziții 2016	204-1 Proportia cheltuielilor pentru furnizorii locali (Practici de achiziții)	99	-	ODD 12
Anticorupție				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	103	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	103-108	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	105-106	-	
GRI 205: Anticorupție 2016	205-1 Activități evaluate pentru riscurile legate de corupție	108	-	ODD 16

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
GRI 205: Anticorupție 2016	205-2 Comunicare și instruire în domeniul politicilor și procedurilor anticorupție	108-109, 110	-	ODD 16
GRI 205: Anticorupție 2016	205-3 Incidente confirmate de corupție și acțiuni întreprinse	110	-	ODD 16
Energie				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	86-87	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	87	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	87	-	
GRI 302: Energie 2016	302-1 Consumul de energie în cadrul organizației	88-90	-	ODD 7, ODD 12, ODD 13
GRI 302: Energie 2016	302-3 Intensitatea energetică	88-90	-	ODD 8, ODD 12, ODD 13
Biodiversitate				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	95	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	95	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	95-96	-	
GRI 304: Biodiversitate 2016	304-1 Sedii de desfășurare a activității deținute, închiriate, gestionate sau învecinate cu zone protejate și zone cu valoare ridicată a biodiversității în afara zonelor protejate	95	-	ODD 6, ODD 14, ODD 15
Ape uzate și deșeuri				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	91-93	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	91-93	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	91-93	-	

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
GRI 303: Apa și ape uzate 2018	306-1 Evacuarea apei în funcție de calitate și destinație	91-92	-	ODD 3, ODD 6, ODD 12
GRI 306: Ape uzate și deșeuri 2016	306-2 Deșeuri în funcție de tip și metodă de eliminare	91-93	-	ODD 3, ODD 6, ODD 12
Conformarea legislativă de mediu				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	96	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	96	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	96	-	
GRI 307: Conformarea legislativă de mediu 2016	307-1 Nerespectarea legilor și regulamentelor de mediu	94,96	-	ODD 7
Locuri de muncă				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	64	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	64	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	64	-	
GRI 401: Locuri de muncă 2016	401-1 Angajări noi și fluctuații ale personalului	65	-	ODD 5, ODD 8
GRI 401: Locuri de muncă 2016	401-3 Concediu de creștere al copilului	65	-	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	65-70	-	ODD 8
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU18 Procentul angajaților contractanților și subcontractanților care au beneficiat de formare relevantă în domeniul sănătății și securității	70	-	ODD 8

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
Securitate și sănătate la locul de muncă				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	70-71	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	71	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	71	-	
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-1 Sistemul de management al sănătății și securității în muncă	72	-	ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor	72-73	-	ODD 3, ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-3 Servicii de sănătate în muncă	73	-	ODD 3, ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-4 Participarea, comunicarea și consultarea lucrătorilor privind sănătatea și siguranța în muncă	73	-	ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-5 Instruirea lucrătorilor privind sănătatea și securitatea în muncă	74	-	
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-6 Promovarea sănătății lucrătorilor	74	-	
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-7 Prevenirea și atenuarea efectelor legate de sănătate și securitate în muncă direct legate de relațiile de afaceri	74	-	
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-8 Lucrătorii care fac obiectul unui Sistem de management al sănătății și securității în muncă	74	-	
Educație și formare profesională				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	74	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	74	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	75	-	

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
GRI 404: Educație și formare profesională 2016	404-2 Programe de îmbunătățire a competențelor angajaților și a programelor de asistență pentru tranziție	76	-	ODD 8,
GRI 404: Educație și formare profesională 2016	404-3 Procentajul angajaților care primesc recenzii periodice privind performanța și cariera	76	-	ODD 5, ODD 8,
Nediscriminare				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	99	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	99-101	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	101-103	-	
GRI 406: Nediscriminare	406-1 Incidente de discriminare și acțiuni corective întreprinse	103	-	ODD 5, ODD 8,
Comunități locale				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	78	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	78	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	78	-	
GRI 413: Comunități locale 2016	413-1 Activități implicarea comunității locale, evaluări ale impacturilor și programe de dezvoltare	78	-	
GRI 413: Comunități locale 2016	413-2 Activități cu impact semnificativ negativ actual și potențial asupra comunităților locale	78	-	ODD 1, ODD 2
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU22 Numărul persoanelor strămutate fizic sau economic și compensația, defalcate pe tip de proiect	78	-	ODD 1, ODD 2

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
Siguranța și sănătatea consumatorilor				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	54	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	54	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	54	-	
GRI 416: Siguranța și sănătatea consumatorilor 2016	416-1 Evaluarea impactului categoriilor de produse și servicii asupra sănătății și siguranței	55	-	
GRI 416: Siguranța și sănătatea consumatorilor 2016	416-2 Incidente de neconformitate privind impactul produselor și serviciilor asupra sănătății și siguranței	55	-	ODD 16
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU25 Numărul accidentelor și deceselor cetățenilor, care implică activele societății, inclusiv hotărâri judecătorești, soluționari și cazuri de boală pe rol	55	-	
Protecția datelor consumatorilor				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	55	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	55	-	
	103-3 Abordare managerială - 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 sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
Disponibilitatea și fiabilitatea sistemului				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	33	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	33	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	35	-	
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU10 Capacitatea planificată față de cererea estimată de energie electrică pe termen lung, defalcată pe surse de energie și pe regim de reglementare	34-35	-	ODD 7
Efficiența Sistemului				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	35	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	35	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	35	-	
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU12 Pierderile de transport și distribuție ca procent din energia totală	36	-	ODD 12, ODD 14
Acces				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	36	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	36	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	36	-	
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU26 Procentul populației nedeservite în zonele de licență pentru distribuție sau servicii	37	-	ODD 1, ODD 7

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU27 Numărul de deconectări rezidențiale pentru neplată, defalcate pe durata deconectării și pe regim de reglementare	38	-	ODD 1, ODD 7
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU28 Frecvența întreruperii alimentării	38	-	ODD 1, ODD 7,
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU29 Durata medie a întreruperilor energiei	38	-	ODD 1, ODD 7, ODD 9
Comunicarea cu clienții				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	56, 57	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	57	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	57, 58	-	
NON GRI - Comunicarea cu clienții	NON GRI Definire și raportare valori Indicatori pentru "Deschiderea de noi CRC-uri": - Grad preluare clienți în 20 min; - Număr clienți prezenți în fiecare CRC; - Număr solicitări soluționate prin CRC; - Timp mediu administrare clienți.	59 59 60 60	-	ODD 16
NON GRI - Comunicarea cu clienții	NON GRI Definire și raportare valori indicatori pentru "Dezvoltarea site-urilor și a aplicațiilor IT ale companiilor": - Nr. accesarilor site-ului DEO; - Nr. vizitatorilor în site-ul DEO; - Numărul solicitărilor primite pe adresa relatiiclienti@distributieoltenia.ro.	60 60 60	-	ODD 16

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii sau adresa	Omisune	Obiective de dezvoltare durabilă ONU (ODD)
NON GRI - Comunicarea cu clienții	NON GRI Definire și raportare valori indicatori pentru “îmbunătățirea pregătirii personalului din CRC și Call Center”:			
	- Rata preluare apeluri la Info Linia CEZ;	60		
	- Număr apeluri comerciale/deranjamente DEO;	60		
	- Timpul mediu pentru convorbire;	60		
	- Număr de reclamații;	60		
	- Gradul de satisfacție cu privire la canalele de comunicare.	57-58	-	ODD 16
NON GRI - Comunicarea cu clienții	NON GRI Definire și raportare valori indicatori pentru Promovarea mai eficientă a serviciilor și produselor companiilor”:			
	- Număr informări de presă privind informații de interes pentru clienții finali (ex. deschiderea unor noi CRC-uri etc.);	60-61		
	- Numărul informărilor privind întreruperile programate de energie electrică 24 de ore din 24, 7 zile din 7 ;	61	-	ODD 16
Accesibilitatea prețului				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Abordare managerială - Explicarea importanței aspectului și limitele sale	39	-	
	103-2 Abordare managerială - Abordarea managerială și componentele acesteia	39	-	
	103-3 Abordare managerială - Evaluarea abordării manageriale	39	-	

Anexa 2. Glosar termeni și definiții

Abreviere	Titlu	Definiție
ACAI	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	Acțiunea 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.

Abreviere	Titlu	Definiție
	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, șantierul 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.
	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).
CRC	Centre de Relații cu Clienții	
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 distribuție energie electrică

Abreviere	Titlu	Definiție
	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 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.
	Energie verde	Energie electrică obținută din surse de energie regenerabilă și nepoluantă.
EURELECTRIC	EURELECTRIC	Asociație a întregii industrii electrice din UE (http://www.eurelectric.org/).
	Expunerile / Informațiile Generale	Sunt elemente/capitole ale raportului de sustenabilitate ce oferă o descriere a organizației și a procesului de raportare.
	Expunerile / Informațiile Specifice	Sunt elemente/capitole ale raportului de sustenabilitate ce oferă informații privind modul organizației de a gestiona și performanța referitoare la aspectele materiale ale organizației.
	Focus Grup	Focus-grup-ul este o tehnică de cercetare calitativă, ce 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 concurențial	Furnizor care acționează pe piața concurențială, vânzând energia electrică/gazele naturale consumatorilor eligibili la prețuri negociate prin contract.
	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	GRI Standards	Standardul de raportare a sustenabilității al Global Reporting Initiative. (https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx)
	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, afundații și instalații de legare la pământ.

Abreviere	Titlu	Definiție
	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 incinta sau zona.
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.
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.
	Producție anuală brută	Cantitatea anuală de energie produsă, măsurată la bornele generatorului.
PT	Post 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).
	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, mica, 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	

Abreviere	Titlu	Definiție
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	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 intre pe piață.
	Zona de operare	Zona geografică în care un distribuitor de energie are concesionată distribuția energiei electrice de către ANRE.

Abreviere	Titlu	Definiție
	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	Agenți economici
	Client instituțional	Instituții publice
	Client rezidențial	Casnic
	Contor inteligent	Un contor de masurare a energiei electrice, cu procesor electronic incorporat și capacitate 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, administrare clădiri, 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
	Greenfield	Construit de la zero.

Abreviere	Titlu	Definiție
	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	
	Insider Trading	
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.
IVR	Interactive Voice Response	
KTR		
	Leadership	Funcție de leader.
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 (suștrageri 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 Antitrust	
	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.
PRAM		

Abreviere	Titlu	Definiție
	Prosumator	Clientul final care deține instalații de producere a energiei electrice, inclusiv în cogenerare, a cărei 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.
	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 intre pe piață.
VOC	Voice of Customer	

