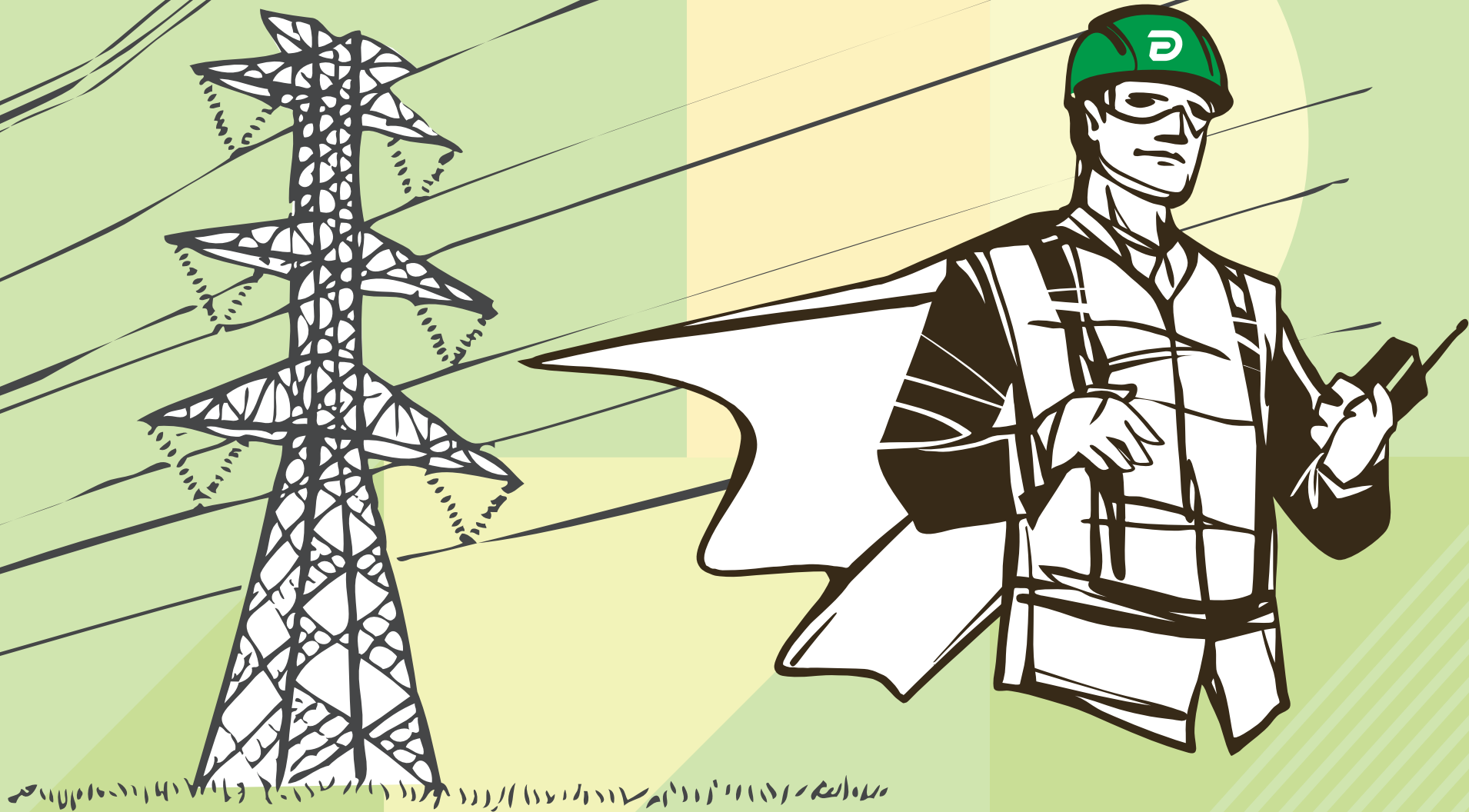




2020

**RAPORT DE
SUSTENABILITATE**

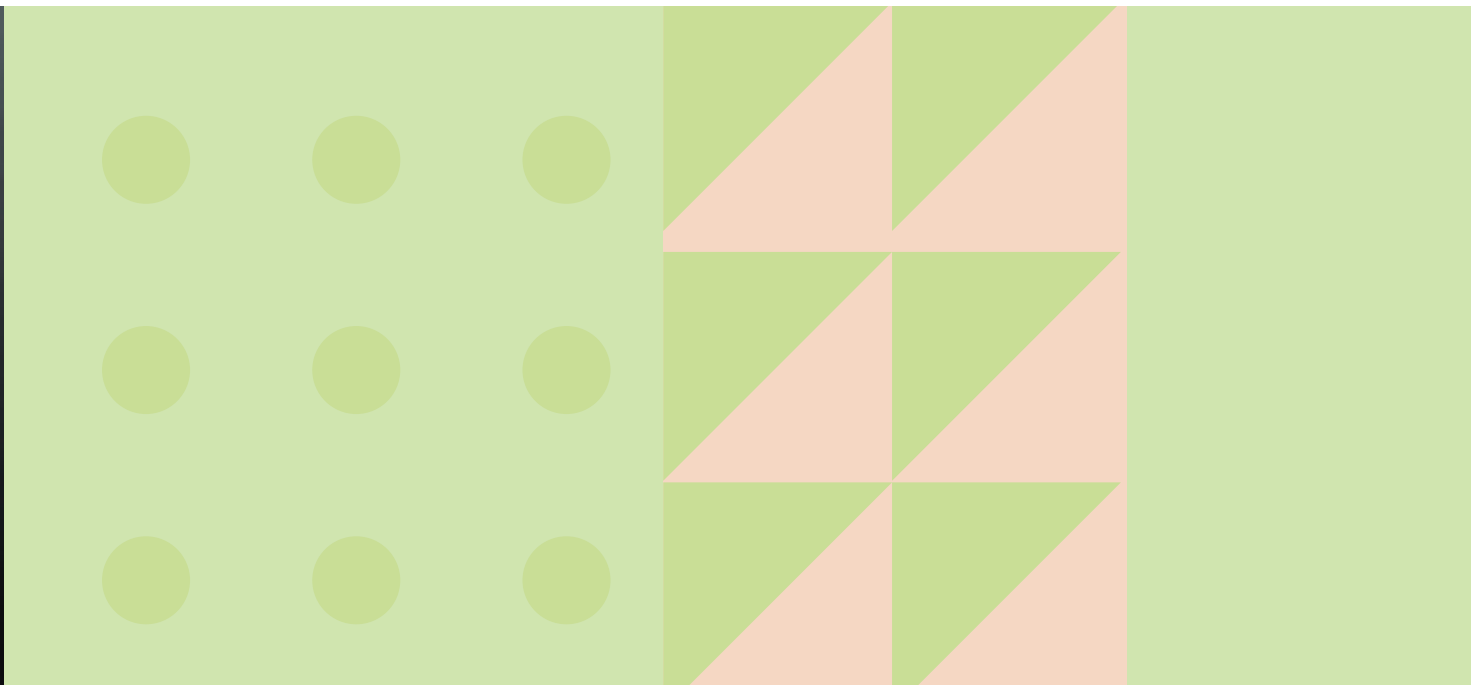


CUPRINS

5	Cuvânt înainte - Mesaj CEO
9	Capitolul 1. Obiective pentru o dezvoltare durabilă
17	Capitolul 2. Despre Distribuție Energie Oltenia
31	Capitolul 3. Al patrulea raport de sustenabilitate
45	Capitolul 4. Consumatorii și utilizatorii noștri
59	Capitolul 5. Angajații noștri
75	Capitolul 6. Energia vine de la oameni
83	Capitolul 7. Grija față de mediu
90	Anexa 1. Indexul aspectelor și indicatorilor GRI
98	Anexa 2. Glosar de termeni și definiții

CUVÂNT ÎNAINTE

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



Dragi cititori,

102-14 Îmi face plăcere să deschid cel de-al patrulea raport de sustenabilitate al companiei Distribuție Energie Oltenia și să vă invit să descoperiți în capitolele următoare proiecția anului 2020.

Când lumea s-a oprit, noi am continuat să ducem energia mai departe și să alimentăm casele consumatorilor din zona operațională, iar atunci când provocările globale au fost din ce în ce mai vizibile, am accelerat cu încredere în direcția schimbării durabile și am rămas conectați cu oamenii din comunitățile noastre.

Privind în urmă, îmi dau seama că echipa Distribuție Oltenia are abilități extraordinare de super-eroi pentru că a reușit să străbată, cu responsabilitate și profesionalism, această perioadă dificilă.

Rolul pe care îl avem în societate este unul de importanță strategică, iar preocupările noastre în contextul pandemiei generate de COVID-19 au fost strâns legate de continuarea alimentării cu energie electrică și de responsabilitatea pe care o avem față de angajați, consumatori, parteneri și comunitatea locală. Măsurile pe care le-am luat fără ezitare de la început ne-au ajutat să reducem riscurile la minim: am fost primul operator de distribuție a energiei electrice care a suspendat activitatea Centrelor de Relații cu Utilizatorii, peste 50% din totalul angajaților și-au continuat activitatea în siguranță, de acasă, iar colegii care au lucrat în teren au beneficiat de un mediu sigur. Am implementat un program consolidat de CSR, oferind sprijin real sistemului de sănătate, educației online și grupurilor vulnerabile. **Investiția în proiecte de responsabilitate socială a fost de 878,526 LEI.**

Am integrat inovația și digitalizarea în toată activitatea noastră: am avansat în implementarea proiectului de contorizare inteligentă din Craiova, prin instalarea celor 10.000 de contoare și prin echiparea a 32 de posturi de transformare, am testat noi soluții de automatizare și monitorizare a rețelei de joasă și medie tensiune din județele Teleorman și Dolj, în cadrul proiectului internațional SOGNO, am continuat investițiile în toate cele 7 județe în care ne desfășurăm activitatea. Mai mult, la începutul anului anunțam că aproximativ 59 de milioane de EURO, din surse financiare proprii și

co-finanțare din fonduri europene vor fi investite în sectoare importante: contorizare inteligentă, modernizarea stațiilor de transformare și a rețelilor de joasă și medie tensiune, implementarea unui sistem avansat de management al distribuției (ADMS), a unui sistem avansat de management al activelor rețelei electrice (AMS) și a unui sistem integrat SMART Grid Connect.

Totodată, am continuat să investim în pregătirea elevilor din programul Ucenic Electrician, iar 19 tineri absolvenți și-au început cariera alături de noi și de companiile partenere.

Mai mult, anul trecut am făcut trecerea de la obiectivele pentru o dezvoltare durabilă la o strategie pe 10 ani, care va contura și mai bine eforturile pe care le facem constant pentru a răspunde provocărilor locale și internaționale.

În luna octombrie, CEZ Group a aprobat vânzarea activelor sale din România către fondurile administrate de Macquarie Infrastructure and Real Assets - cel mai mare administrator de infrastructură din lume și parte a Macquarie Group.

Ne așteaptă un drum nou alături de un investitor cu o experiență vastă în administrarea infrastructurii esențiale de electricitate la nivel mondial, cu un portofoliu de investiții ce cuprinde 12.4 GW de capacități de energie regenerabilă și rețele de distribuție a energiei electrice în Australia, Austria, Finlanda, Spania și Statele Unite ale Americii.

În final, doresc să le mulțumesc tuturor celor care au acceptat invitația noastră de a răspunde întrebărilor pe linie de sustenabilitate. Numărul de răspunsuri în creștere ne-a confirmat atenția deosebită pe care angajații, consumatorii, partenerii de business, reprezentanții autorităților locale, centrale și de reglementare, reprezentanții comunităților locale și ai societății civile o acordă domeniului. Veți regăsi în capitolele următoare o radiografie transparentă a activității noastre, care urmărește îndeaproape cerințele Standardelor GRI și este transpusă în rezultate economice, sociale și de mediu.

Cu alte cuvinte, veți cunoaște universul unor oameni care în fiecare zi se folosesc de adevărate super-puteri pentru a crea un viitor sigur, durabil și cu **#energiepentrubine**.

Cu deosebită considerație,
Ondrej Šafář
CEO CEZ România

CAPITOLUL 1

Obiective pentru o dezvoltare durabilă



1

În 2020, Distribuție Oltenia a traversat un proces de tranziție de la obiectivele pentru o dezvoltare durabilă pe care și le-a stabilit în urmă cu patru ani, la definirea unei strategii de sustenabilitate care a fost formulată în jurul Agendei 2030. În centrul acesteia se află Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale ONU, care vor avea un rol esențial în următorii ani în ceea ce privește consolidarea unor piloni precum: digitalizare, sănătate & securitate, comunități locale, energia vine de la oameni, eficiență energetică.

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 consumator 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;
- Managementul răspunsului la schimbările așteptate în sectorul energetic odată cu creșterea numărului de prosumeri¹, a surselor de energie produsă din surse regenerabile, a numărului de autovehicule electrice și a tendinței de descentralizare a rețelei de distribuție;
- Creșterea eficienței și a transparenței investițiilor, precum și trecerea la o mentenanță majoritar preventivă;
- Creșterea gradului de prelucrare a datelor din sistemele existente în vederea îmbunătățirii CPT, prognoză, sustrageri de energie;
- Creșterea gradului de interacțiune online cu consumatorii, furnizorii, partenerii etc.

Rezultate obținute în 2020:

- Strategia de Roll-out pentru SMART Metering aprobată de către ANRE este în curs de derulare. În 2020, au fost instalate contoare inteligente pentru 42.000 de locuri de consum, dintre care 10.000 au fost instalate cu fonduri europene. În 2021, estimăm instalarea contoarelor inteligente pentru încă 83.000 de locuri de consum;
- Sistemele informatice suport de colectare și procesare a datelor din contoarele inteligente (MDM/MDC), cu finanțare din fonduri europene, se află în etapa de implementare, având planificată finalizarea și trecerea în operațional la jumătatea anului 2021;

- Automatizarea rețelelor de Medie Tensiune a continuat cu instalarea a 80 de echipamente controlate de la distanță. Alte 3 stații de înaltă tensiune au fost modernizate și integrate în sistemul automatizat SCADA;
- Sistemul de Mobile Workforce Management a fost îmbunătățit continuu, iar în acest moment se lucrează la procesarea datelor obținute din buletinele de măsurători astfel încât să acorde sprijin în activitățile operaționale;
- Am continuat colectarea și completarea bazelor de date cu extinderea conceptului de guvernanta a datelor și cu colectarea datelor tehnice pentru toate județele din aria noastră de distribuție, pentru rețeaua de Joasă Tensiune din județele Olt, Dolj, Argeș, Teleorman, Vâlcea, Gorj și Mehedinți. Se estimează finalizarea colectării datelor pentru toate județele în a doua jumătate a anului 2021;
- Am inițiat colectarea datelor tehnice pentru rețeaua de Medie Tensiune aeriană și Joasă Tensiune în subteran;
- Pentru implementarea sistemelor ADMS (Advanced Distribution Management System) și AMS (Assets Management System) au fost inițiate procesele de achiziție pentru noile sisteme și estimăm începerea implementării acestora în a doua jumătate a anului 2021;
- Pentru a răspunde cerințelor pieței și a rămâne în pas cu tehnologia și nevoile pieței, am actualizat strategia de digitalizare și am introdus două noi inițiative importante:
 - pentru creșterea gradului de prelucrare a datelor și eficientizarea calculului de prognoză de energie, CPT, precum și pentru identificarea sustragerilor ilegale de energie, ne propunem să implementăm un sistem avansat de analize de date - Energy Advanced Analytics. Pentru finanțarea implementării a fost depusă o nouă cerere de finanțare pentru fonduri europene;
 - iar pentru a răspunde nevoilor consumatorilor, furnizorilor, dar și a tuturor participanților la piață, am inițiat pregătirea pentru implementare a unei platforme online, prin care ne dorim o interacțiune facilă cu aceștia și pentru care vom începe implementarea în 2021.

Rezultate așteptate post 2020:

- Extinderea implementării sistemului de contorizare inteligentă pentru aproximativ 80.000 de consumatori din zona operațională, anual în următoarea perioadă;
- Finalizarea implementării sistemelor informatice de colectare și procesare a datelor din contoarele inteligente pentru furnizarea datelor necesare în vederea eficientizării consumului de energie electrică;
- Continuarea modernizării rețelelor de Medie și Joasă Tensiune și integrarea în sistemul SCADA a ultimelor stații de Înaltă Tensiune și a punctelor de conectare critice rămase în aria de distribuție a companiei;
- Continuarea colectării și completării bazelor de date tehnice pentru rețelele de Joasă Tensiune și Medie Tensiune;
- Obținerea finanțării din fonduri atrase și implementarea sistemelor AMS, ADMS, Energy Analytics;
- Implementarea platformei unice de interacțiune cu consumatorii.

1 - Se referă la acei consumatori care în același timp pot consuma, dar și produce energie electrică

REDUCEREA PIERDERILOR DE ENERGIE (CPT): 2016 - 2020

Măsuri pentru atingerea obiectivului:

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

Rezultate obținute în 2020:

EU12 Pierderile totale din rețea în 2020 au fost: 804,62 GWh (8,8%), din care:

- 714,77 GWh, reprezentând 88,83% din total - CPT tehnic;
- 89,85 GWh, reprezentând 11,17% din total - CPT comercial.

Rezultate așteptate post 2020:

Așteptările pentru anii următori sunt să confirmăm tendința descrescătoare a pierderilor, iar încadrarea în țintele ANRE pe fiecare nivel de tensiune să devină o regulă. În 2021, ne propunem investiții pentru reducere CPT în valoare de 53,86 milioane LEI, din care:

- 17,96 milioane LEI alocate lucrărilor pentru reducerea CPT-ului tehnic și non-tehnic (comercial) prin modernizarea rețelelor de Joasă Tensiune și montarea contoarelor la limita de proprietate;
- 14,44 milioane LEI alocate lucrărilor pentru reducerea CPT-ului tehnic prin înlocuirea transformatoarelor MT/JT;
- 21,46 milioane LEI alocate lucrărilor pentru reducerea CPT-ului non-tehnic (comercial) prin montarea contoarelor la limita de proprietate în FDCP și BMP.



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

Măsuri pentru atingerea obiectivului:

- Reducerea duratei și frecvenței întreruperilor energiei electrice prin creșterea vitezei de răspuns și de soluționare a incidentelor;
- Realizarea de investiții în lucrări de modernizare cu impact asupra indicatorilor de calitate.

Rezultate obținute în 2020:

Durata (SAIDI) și frecvența (SAIFI) întreruperilor energiei electrice în 2020 s-au încadrat în țintele stabilite. Indicatorii au înregistrat următoarele valori (fără condiții meteo deosebite și terți):

- Total SAIFI: 2,55 nr. întreruperi/utilizator (întreruperi planificate: 0,794 și întreruperi neplanificate: 1,76);
- Total SAIDI: 332,18 minute/utilizator (întreruperi planificate: 169,30 și întreruperi neplanificate: 162,88);

Aceste rezultate s-au concretizat prin:

- Realizarea de investiții în lucrări de modernizare cu impact asupra indicatorilor de calitate (modernizare RED MT și JT, extinderea sistemului SCADA prin instalarea de echipamente controlate de la distanță). Bugetul alocat în programul de investiții, în 2020, pentru reducere SAIFI/SAIDI a fost de 14 mii LEI;
- Urmărirea conformării cu Standardul de performanță privind durata și frecvența întreruperilor;
- Măsuri și acțiuni realizate pentru evitarea plăților de compensații, 33% realizate din bugetul alocat.

Rezultate așteptate post 2020:

Reducerea continuă și progresivă a duratei și frecvenței întreruperilor în 2021:

- Asigurarea unui total SAIFI de 2,49 nr. întreruperi/utilizator (întreruperi planificate: 0,79 și întreruperi neplanificate: 1,70);
- Asigurarea unui total SAIDI de 329 nr. întreruperi/utilizator (întreruperi planificate: 179 și întreruperi neplanificate: 150);
- Continuarea investițiilor în lucrări de modernizare cu impact asupra indicatorilor de calitate (modernizare RED, MT și JT, extinderea sistemului SCADA prin instalarea de echipamente controlate de la distanță, integrări PA, PT). Bugetul alocat în programul de investiții, în 2021, pentru reducere SAIFI/SAIDI este de 21,7 milioane LEI;
- Proiect de conformare cu Standardul de performanță privind noile prevederi 2021-2023, durata și frecvența întreruperilor;
- Stabilirea măsurilor și acțiunilor privind evitarea plăților de compensații;
- Continuarea proiectului cu fonduri europene pentru implementarea unui sistem ADMS, fiind un sistem de viitor care va crește performanța Distribuție Oltenia, a activităților DCO și va reduce indicatorii de continuitate și CPT.



2. MEDIU

PROTEJAREA BIODIVERSITĂȚII: 2017 - 2020

Măsuri pentru atingerea obiectivului:

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

Rezultate obținute în 2020:

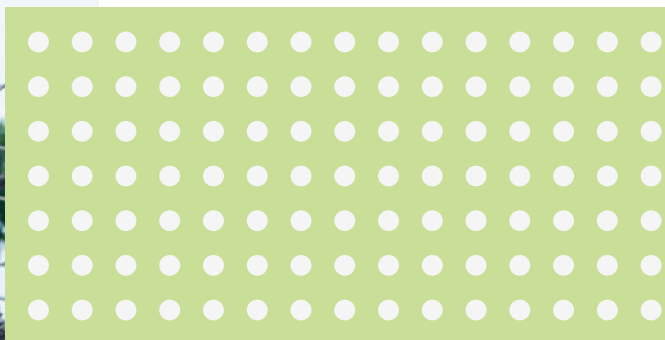
Am continuat investițiile pentru protejarea biodiversității în aria de operare după cum urmează:

- Am montat cuiburi artificiale de barză pe stâlpii de Medie Tensiune: 189, dintre care în Olt-56, Dolj-34, Argeș-13, Teleorman-47, Gorj-18 și Mehedinți-21;
- Am instalat teci electroizolante pe liniile de Joasă/Medie Tensiune (LEA 20 kV zona PE Caracal, PE Scornicești și PE Corabia).

Există cerințe specifice referitoare la protejarea biodiversității, incluse în caietele de sarcini pentru toate tipurile de lucrări pe care furnizorii noștri le respectă. Pe baza disponibilității datelor din GIS, lucrăm la cartografierea tuturor activelor în sistem, inclusiv pentru cele care traversează siturile Natura 2000.

Rezultate așteptate post 2020:

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



CAPITOLUL 2

Despre Distribuție Energie Oltenia



2

Povestea noastră, pe scurt

CINE ESTE DISTRIBUȚIE ENERGIE OLTENIA?

102-1 Distribuție Energie Oltenia S.A. este succesorul legal al companiei Electrica Oltenia, din anul 2007. Din momentul intrării în portofoliul Grupului CEZ în România, compania îndeplinește exclusiv funcția de distribuție a energiei electrice, în calitate de proprietar al activelor, ca urmare a separării impuse prin cerințele legale europene (procedura de unbundling).

În 2017, CEZ Distribuție S.A. a devenit Distribuție Energie Oltenia S.A. 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.

UNDE NE DESFĂȘURĂM ACTIVITATEA?

102-2 **102-4** **102-5** **102-6** **Asigurăm alimentarea cu energie electrică a aproximativ 1.475.928 de consumatori din 7 județe ale regiunii Olteniei: Dolj, Argeș, Olt, Gorj, Vâlcea, Mehedinți și Teleorman.**

Activitatea principală a companiei este de a distribui energie electrică pentru consumatorii casnici și non-casnici, atât din sectorul public, cât și din sectorul privat.

În 2020, nu au existat modificări legate de forma juridică a companiei:

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

EU4 Distribuție Oltenia gestionează rețelele de distribuție la următoarele niveluri de tensiune:

Nivel de tensiune	Aeriane	Subterane
Joasă	43795	16127
Medie	19182	2438
Înaltă	5362	36
Total (km)	68339	18601

- Rețele electrice de joasă tensiune 50 – 1000 [V]; 230/12[V]; 400/230[V]; 500(660 V)[V];
- Rețele electrice de medie tensiune 1 – 35 [kV] 3, 5, 6, 10, 15, 20, 25, 30, 35 [kV] - până la 110 kV;
- Rețele electrice de înaltă tensiune – rețelele care trec peste 110 kV, inclusiv 110 kV, 220 kV și 400 kV.

Volumele sunt declarate pe baza următoarelor date:

- măsurătorile efectuate în coordonate stereo 70 și introduse în GIS (Sistem de Informații Geografice) pentru 110 kV LEA (linii aeriene) legate de județele Argeș, Dolj, Olt și Teleorman;
- la evidența volumului instalațiilor deținute de la punerea în funcțiune.

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

Nr. Crt.	Tipuri de consumatori	Număr de consumatori
1	Rezidențiali	1351206
2	Vulnerabili	57
3	Pensionari MEE	7451
4	Clienți asimilați clienților casnici	14316
5	Activități industriale	10961
6	Activități administrative	706
7	Activități agricole	1038
8	Activități agricole administrative	100
9	Servicii publice	19485
10	Servicii publice - sedii administrative	13500
11	Clienți ai terților	12678
12	Clienți cu activitate sezonieră	808
13	Clienți cu activitate sezonieră - sedii administrative	111
14	Clienți agenți economici/Servicii	43512
Total		1475928
Total număr locuri de producere		259

În 2020, Distribuție Oltenia a continuat să își consolideze poziția de lider pe piața energetică din România, iar reușitele sale nu ar fi fost posibile fără energia și implicarea celor 1313 angajați. Dintre aceștia, 1265 (1117 de bărbați și 148 de femei) au beneficiat de un contract de muncă pe o perioadă nedeterminată, respectiv 48 de angajați (40 de bărbați și 8 femei), care au avut un contract de muncă pe o perioadă determinată, așa cum sunt definite în cadrul legal din România. Primii menționați fac parte din următoarele regiuni ale țării (405-Dolj, 223-Argeș, 141-Gorj, Olt-132, Teleorman-122, Vâlcea-122, Mehedinți-119, București-1). Cei mai mulți angajați care beneficiază de contracte pe o perioadă determinată sunt din județul Dolj (17), urmați de Argeș (12), Vâlcea (6), Olt (4), Gorj (2), Teleorman (4), Mehedinți (2), București (1).

Contractele de muncă ale colegilor noștri pot fi clasificate astfel: 1156 de bărbați și 154 de femei fac parte din echipa noastră în regim full-time și 3 colegi (1 bărbat și 2 femei) sunt angajați în regim part-time. Numărul total al angajaților care fac obiectul contractelor colective de muncă este de 1313, adică 100%.

102-7

Împreună, aceștia au reușit să asigure alimentarea cu energie electrică a șapte județe din Oltenia (Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea). Cifrele ne arată că în 2020, cantitatea totală de energie electrică distribuită a fost de 6 487 GWh.

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

Vânzări	2019	2020
Venituri din distribuție de energie electrică	762,426,753	826,768,776
Venituri din vânzare de energie electrică	5,943,578	6,215,778
Venituri din închirieri	41,076,076	55,516,009
Vânzări de mărfuri	718,549	1,340,300
Servicii	10,333,765	7,778,055
Total	820,498,721	897,618,918

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

	UM	Exercițiul financiar încheiat la 31.12.2019	Exercițiul financiar încheiat la 31.12.2020
Structura activelor			
Imobilizări necorporale	LEI	17,212,601	20,210,468
Imobilizări corporale	LEI	2,712,541,897	2,768,200,678
Imobilizări financiare	LEI	123,743,342	111,743,342
Active circulante	LEI	367,831,629	427,323,832
Cheltuieli în avans	LEI	3,416,893	4,858,986
Total	LEI	3,224,746,362	3,332,337,306
Structura pasivelor			
Capital propriu	LEI	2,140,846,736	2,233,773,587
Datorii pe termen scurt (sub 1 an)	LEI	168,995,299	179,270,240
Datorii pe termen lung (peste 1 an)	LEI	438,207,659	405,507,549
Provizioane	LEI	63,654,414	68,721,081
Venituri în avans	LEI	413,042,254	445,064,849
Total	LEI	3,224,746,362	3,332,337,306

VALORI CĂTRE CARE TINDEM, PREZENTUL PE CARE ÎL CONSTRUIM

102-16

Anul 2020 a fost marcat de pandemia de COVID - 19 și de măsurile impuse în scopul diminuării riscurilor generate de aceasta. Astfel, începând cu luna martie a anului trecut, majoritatea activităților au fost desfășurate în sistem "remonte" (telemuncă).

Cu toate acestea și în 2020 abordarea, valorile și principiile etice ale companiei au rămas neschimbate. Astfel, reamintim faptul că, ne derulăm activitatea în jurul unui **Cod etic**, ca parte integrantă a Regulamentului intern, ce stabilește valorile fundamentale și standardele promovate în cadrul organizației.

Cele cinci principii ale companiei au în vedere: siguranța, performanța, inovația, profesionalismul și cooperarea. Prevederile generale prevăzute în Codul etic descriu modul în care Distribuție Oltenia abordează și respectă:

- 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 etice asumate de companie prin Codul etic sunt completate de alte prevederi interne precum:

- **Codul de conduită în afaceri;**
- **Manualul de conformitate** (ambele parte integrantă a Regulamentului intern).

Prevederile reglementărilor mai sus menționate se aplică atât angajaților/Managementului/ Consiliului de Supraveghere, în raport cu reprezentanții autorităților, consumatorilor, partenerilor, furnizorilor, comunității - după caz.

Broșura privind sistemul de Conformitate a fost revizuită în 2020 și menține mesajul de tip Declarație din partea managementului de vârf. În vederea promovării acestor valori și principii etice, broșura a fost prezentată angajaților/partenerilor/furnizorilor/terților, prin publicarea pe site-ul companiei.

În anul 2020, la nivelul Distribuție Oltenia am continuat dezvoltarea unui sistem de conformitate care contribuie la dezvoltarea unei culturi etice organizaționale cu un înalt standard moral.

Astfel, au fost implementate/revizuite/elaborate (după caz), o serie de **Politici/Proceduri/Coduri materiale de instruire specifice**, cu scopul de a întări procesul de prevenire a apariției unor riscuri precum: riscul de corupție, reputațional, de concurență neloială și/sau înțelegeri antitrust, de fraudă, conformitate și/sau de pierderi financiare datorate unor sancțiuni etc.

102-16 Dintre acestea menționăm:

- Declarația privind codul de conduită și drepturile consumatorului;
- Codul de conduită al furnizorilor;
- Politica antitrust și concurența neloială;
- Politica whistleblowing;
- Procedura operațională privind Protocolul de răspuns;
- Politica conflictelor de interese;
- Politica și Statutul funcției de Conformitate;
- Politica secretului comercial (Nou - 2020);
- Metodologia de clasificare a informațiilor și secretelor comerciale (Nou - 2020);
- Politica KYC - AML - CFT (Nou - 2020);
- Broșura sistemului de Conformitate.

Pentru adoptarea corespunzătoare a valorilor etice și a prevederilor interne specifice legislației în vigoare, **Programul de instruire - informare - testare** a fost revizuit și menținut în format online prin:

- Informări periodice (Ex.: Newsletter, suporturi de instruire cu subiecte diverse aflate în aria de responsabilitate referitoare la aspectele de etică și integritate);
- Articole publicate în rubrica „Descoperă spiritul eticii” a revistei interne;
- Pastila de etică și/sau Concursul de etică;
- Instruiri organizate online (după caz) etc.

Acest program a avut în vedere aspectele relevante, de interes, cu privire la noțiunile prevăzute de Politicile/Codurile/Procedurile specifice implementate și/sau menținute la nivelul companiei. În tot acest timp, am pus la dispoziția angajaților materiale suport de instruire, într-o secțiune dedicată a paginii de intranet. Programul de instruire a fost completat și în 2020 de **instruirea continuă a angajaților implicați în asigurarea și monitorizarea aspectelor de etică (ofițeri/responsabili de conformitate)**, prin participarea acestora la diferite instruiri interne, webinarii, conferințe etc. în vederea dezvoltării cunoștințelor aferente ariei de responsabilitate.

„**Săptămâna conformității**” – ediția a III-a s-a desfășurat și în 2020 sub egida „Descoperă spiritul eticii!”. Acesta reprezintă un proiect intern inițiat de Departamentul Conformitate și este dezvoltat sub sloganul deja bine-cunoscut: **“Be ethical! Be cool!”**. Scopul evenimentului este să vină în întâmpinarea colegilor, informându-i zilnic cu privire la situații reale.

Pastila de etică conține informații regăsite adesea în sfera conduitei și eticii profesionale a unei companii (Ex.: management etic, reputație, integritate, regulile concurenței, corupție etc.). Formatul este unul prietenos, succint, menit să îi ajute pe participanți să conștientizeze riscurile generate de situațiile de neconformitate și să înțeleagă importanța respectării valorilor și principiilor etice asumate.

Programul din Săptămâna Conformității s-a concretizat în:

- Pastila de etică;
- Newslettere informative;
- Articole în revista internă;
- Concursul de etică;
- Noua broșura a sistemului de conformitate, revizuită și promovată într-un nou format.

Concursul de etică pe care l-am organizat online și care se află la a III-a ediție s-a bucurat de participarea unui număr de 1100 de colegi. Acesta a avut la bază un suport de instruire complex (specific conformității - Etică) și reprezintă o modalitate de testare a nivelului de cunoaștere a elementelor cheie referitoare la prevederile interne și/sau legale privind aspectele de etică din aria: conflictului de interese, anti-mită, reguli ale concurenței, secretului comercial, codului de conduită etc.

Atât evenimentul „Săptămâna Conformității”, cât și „Concursul de etică” vor fi derulate și în 2021.

Nu în ultimul rând, angajații/furnizorii/consumatorii/partenerii/terții au acces la canale alternative de raportare a îngrijorărilor și/sau a incidentelor de etică/neconformitate identificate, prin utilizarea sistemului „Vorbește liber”. Acesta conține adresă de e-mail și o aplicație web care asigură anonimatul raportorului, în funcție de opțiunea acestuia. Canalele de raportare pot fi accesate atât pe pagina de intranet, de către colegii noștri, cât și pe site.

Aspectele sesizate sunt tratate cu prioritate și sunt monitorizate de ofițerii/responsabilii de conformitate din cadrul companiei. În 2020, nu au fost înregistrate incidente de etică/integritate, care să expună compania la riscuri cu impact major.

STRUCTURA DE CONDUCERE

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

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

Directoratul Distribuție Energie Oltenia S.A	2020
	Ion Dobrescu
	Ondřej Šafář
	Doina Vornicu
	Eugen Butoarcă
	Cristinel Tița

102-16
102-18

102-18 Pe linia coordonării activităților în domeniile economic, mediu și social, în cadrul organizației funcționează și următoarele comitete:

- **COMITETUL DE RISC**, care se reunește trimestrial și tratează în general temele cu impact financiar-economic și din sfera activității Departamentului Managementul Riscului.
- **COMITETUL DE SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ** (CSSM), care se reunește trimestrial și analizează preocupările și sesizările angajaților pe linie de SSM. Pentru a afla informații suplimentare, vă invităm să urmăriți capitolul „Angajații noștri”.

102-12 Inițiativele noastre externe

În 2020, Distribuție Oltenia a inițiat demersurile pentru crearea unei strategii de sustenabilitate care se bazează pe Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale ONU privind afacerile și drepturile omului.

După etapa de consultare a părților interesate, ne-am consolidat pilonii strategici de acțiune având ca bază majoritatea obiectivelor ONU de dezvoltare durabilă, unele dintre cele mai relevante pentru companie fiind:

- **ODD 7 - Energie curată și la prețuri accesibile;**
- **ODD 9 - Industrie, inovație și infrastructură;**
- **ODD 8 - Muncă decentă și creșterea economică;**
- **ODD 4 - Educație de calitate;**
- **ODD 11 - Orașe și comunități durabile.**

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

Începând cu luna mai 2018, ne numărăm printre semnarii Cartei Diversității din România, o inițiativă care încurajează promovarea managementului diversității în cadrul companiilor, organizațiilor și instituțiilor din România. Odată cu asumarea acestei misiuni, programul de responsabilitate socială „Ucenic Electrician” și-a propus să contribuie la creșterea diversității în industria energiei, prin includerea tuturor grupurilor de gen, etnie, cultură sau orice altă componentă a identității. Acest obiectiv este urmărit prin integrarea componentei de diversitate și incluziune în cadrul proiectului, reflectată atât în campania de comunicare dedicată, care include imagini cu băieți și fete în roluri tehnice, cât și în activitățile de educație non-formală care ating deseori subiecte și discuții privind respectul, colaborarea, asumarea responsabilității sau în vizitele organizate la sediile companiei, prin intermediul cărora tinerii interacționează cu angajații Distribuție Oltenia din medii diverse, în calitate de modele cu care aceștia se pot identifica. Peste 20 de fete sunt implicate în activitățile programului.



În dialog cu asociațiile profesionale

102-13

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

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

Lanțul de aprovizionare

102-9

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

În lanțul de aprovizionare cu energie electrică, Distribuție Oltenia a lucrat în 2020 cu **364 de furnizori**.

Locația geografică a furnizorilor a presupus majoritar **furnizori români**² (societăți comerciale înregistrate pe teritoriul României) - **99.45%** și filialele companiilor internaționale/multinaționale (societăți comerciale cu sediul social în străinătate) - **0.55%**.

102-10

Pe parcursul perioadei de raportare, nu au existat modificări semnificative în lanțul de aprovizionare: **în ceea ce privește locația furnizorilor, structura lanțului de aprovizionare sau în relațiile cu furnizorii, inclusiv în selecția și încetarea contractelor. De asemenea, dimensiunea, structura și acționariatul nu au suferit modificări majore în 2020.**

2-Prin furnizori români înțelegem societăți comerciale înregistrate pe teritoriul României.

103-1 Prezența pe piață

Prezența pe piață este un parametru esențial în activitatea companiei, care generează rezultatul financiar, dar și potențialul pentru inovare și dezvoltare. Pentru a oferi confort consumatorilor și angajaților, dar și pentru a atrage resurse în scopul derulării și creșterii afacerii, ne concentrăm asupra dezvoltării unei poziții solide în piață. Prezența pe piață este un subiect care influențează atât stakeholderii interni (investitori, management, angajați, sindicate), cât și stakeholderii externi (autorități locale și centrale, furnizori, comunitatea locală). Activitatea de distribuție a energiei electrice se desfășoară pe baza contractului de concesiune exclusivă semnat de statul român pentru o perioadă de 49 de ani, cu posibilitate de prelungire. Toți consumatorii/utilizatorii existenți și cei potențiali din zona Olteniei, la tensiuni de până la 110 kV, sunt sau vor fi racordați la instalațiile de energie electrică.

103-2 Compania acordă prioritate maximă îndeplinirii planurilor de investiții și de modernizare a rețelei, iar aceste acțiuni se regăsesc și într-o calitate mai bună a serviciului oferit consumatorilor. Scopul nostru este să ne consolidăm poziția pe piață prin continuarea atragerii de fonduri externe și continuarea implementării programelor pentru dezvoltarea, modernizarea și digitalizarea companiei. În egală măsură, investim în dezvoltarea echipelor operaționale, în programe specifice de formare și rămânem conectați la realitate prin achiziția de echipamente moderne.

Angajamentul nostru este să îmbunătățim digitalizarea rețelei electrice și să contribuim la susținerea Acordului ONU de la Paris privind schimbările climatice, din decembrie 2015, ratificat de Uniunea Europeană și transpus într-o serie de măsuri concrete prin adoptarea de noi directive europene. De asemenea, furnizăm infrastructura critică consumatorilor noștri pentru ca aceștia să își poată produce propria electricitate prin instalarea de panouri solare.

Pentru anul 2021 intenționăm să investim 207 milioane LEI în îmbunătățirea indicatorilor de performanță a serviciilor, siguranța operațională, reducerea costurilor de operare și întreținere, consolidarea rețelelor pentru creșterea capacității de conectare la rețea a utilizatorilor, creșterea eficienței energetice și dezvoltarea sistemelor inteligente de măsurare. Acest plan de investiții este reglementat de Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei.

Departamentele existente în cadrul companiei (Departamentul de Operare și Mentenanță, Departamentul de Strategie și Dezvoltare a Activelor etc.) își propun să conecteze consumatorii în zona concesiunii exclusive și a licenței companiei în cel mai scurt timp și cu costuri minime.

În prima perioadă de răspândire a virusului SARS-CoV-2, pentru a-i proteja împotriva infecției pe angajații și consumatorii care ne vizitează în Centrele de Relații cu Utilizatorii, am suspendat activitatea începând cu 12 martie și până la 15 mai 2020. Consumatorii de energie din zona Olteniei, inclusiv județele Argeș și Teleorman, au avut la dispoziție canale alternative de comunicare în dialog cu operatorul (linie telefonică specifică, adrese de e-mail și site).

Am suplimentat numerele de telefon de unde consumatorii pot solicita informații pentru:

- procesul de conectare a noilor locuri de consum la rețea;
- eliberarea certificatelor de conexiune;
- obținerea aprobărilor de amplasare și a aprobărilor tehnice de conectare;
- încheierea contractelor de conectare/etapa procesului de conectare;
- trimiterea/transmiterea fișierelor de utilizare;
- obținerea de duplicate pentru aprobările de conexiuni tehnice emise anterior.

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

Acțiunile noastre de management sunt evaluate pe baza indicatorilor analizați periodic, referindu-se la frecvența și durata întreruperilor de alimentare cu energie electrică, numărul de conexiuni noi, timpul mediu de conectare, costul pe tip de consumatori. Acești indicatori sunt în mod constant comparați cu standardul emis de ANRE.

Câteva date relevante, în acest sens, sunt prezentate în continuare:

Nivel de tensiune	Număr de conexiuni noi	Durata medie de conectare (zile)	Costul mediu (LEI)
JT	13058	120.88	1672.06
MT	128	301.39	24869.45
ÎT	1	972	35712
Total	13187	122.69	1899.81

Nivel de tensiune	Număr de conexiuni noi	Durata medie de conectare (zile)	Costul mediu (LEI)
JT casnic	9747	121.98	1568.59
JT non-casnic	3311	117.62	1976.64
MT casnic	16	138.19	28613.01
MT non-casnic	112	324.71	28180.22
ÎT	1	972	35712.00

Proporția personalului din top managementul companiei angajat din România (din comunitatea locală) - județele Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman, Vâlcea este de 80%. Prin top managementul companiei ne referim la membrii Directoratului.



Eficiența sistemului

103-1

La fel ca în anii anteriori, eficiența sistemului de distribuție a energiei electrice este o preocupare constantă a echipelor operatorului Distribuție Oltenia. Țintele noastre presupun menținerea siguranței și calității energiei distribuite către consumatori, iar aceste lucruri sunt posibile prin implementarea unui plan progresiv de acțiuni.

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

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

103-2

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

Evaluarea și raportarea se realizează prin monitorizarea lunară, trimestrială și anuală a planurilor de investiții și de mentenanță, inclusiv prin recunoașterea de către ANRE a implementării programului, precum și prin proiectul de transformare inteligentă privind modernizarea stațiilor prin integrarea sistemului. Indicatorii de eficiență (CPT, SAIFI/SAIDI, calitate tensiune, eficientizare costuri OPEX) sunt monitorizați lunar, trimestrial și anual, iar realizarea lor se reflectă în indicatorii cheie de performanță.

103-3

Distribuție Oltenia a promovat în programele de investiții lucrări care permit îmbunătățirea eficienței sistemului prin:

- ▢ Modernizări LEA MT cu un număr mare de incidente și cu echipamente deteriorate și impact mare în SAIFI și SAIDI - o lucrare cu finanțare din fonduri europene;
- ▢ Buclarea LEA MT în vederea creșterii gradului de continuitate - 6 lucrări;
- ▢ Extinderea sistemului de automatizare a rețelelor de Medie Tensiune prin montarea de echipamente telecomandate - 80 astfel de echipamente;
- ▢ Modernizarea și integrarea în SCADA a stațiilor - 4 stații de transformare.

EU12

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

- ▢ CPT tehnic: 714,77 GWh; 88,81%
- ▢ CPT comercial: 89,85 GWh; 11,19%
- ▢ CPT total: 804,62 GWh
- ▢ CPT total: 8,80%

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

CAPITOLUL 3

Al patrulea raport de sustenabilitate



Despre raport

102-50
102-54 Vă prezentăm cel de-al patrulea raport de sustenabilitate al companiei Distribuție Energie Oltenia, realizat cu sprijinul consultantului nostru Fine Business Consulting SRL, care cuprinde rezultatele pe linie de sustenabilitate obținute în anul calendaristic 2020. Acest raport a fost elaborat în conformitate cu Standardele GRI: opțiunea Core.

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

102-51
102-52 Așa cum ne-am propus în raportul anterior, publicat la sfârșitul lunii iunie 2020, continuăm raportarea anuală a rezultatelor obținute de Distribuție Energie Oltenia pe linia sustenabilității.

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

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

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

102-10 În luna iunie 2019, CEZ a.s. a făcut publică intenția de a-și transfera activele deținute în 7 companii din România, printre care și Distribuție Oltenia. Procesul de transfer al activelor din România s-a derulat în conformitate cu noua strategie a companiei-mamă care prevede transferul treptat al activelor din Bulgaria, România, Turcia și parțial și din Polonia. În urma anunțului, Distribuție Oltenia nu a renunțat și nu și-a modificat gradul de participare și de motivare la niciunul dintre proiectele demarate anterior.

După 18 luni de la debutul procesului de vânzare și cu un nivel ridicat de interes pentru active, demonstrat de investitori, activele românești deținute de Grupul CEZ au fost achiziționate de Macquarie Infrastructure and Real Assets. Tranzacția a fost aprobată de către Comisia Europeană - Direcția Generală de Concurență și de Consiliul Suprem de Apărare a Țării (CSAT).

¹ - raportul poate fi vizualizat accesând linkul <https://bit.ly/3w5fXIw>

² - pentru mai multe informații despre strategia de sustenabilitate a CEZ a.s. vă invităm să accesați linkul: <https://bit.ly/3daWxJm> sau <https://bit.ly/3unRgpt>

Șapte companii românești (Distribuție Energie Oltenia, Ovidiu Development, Tomis Team, **102-10** MW Team Invest, CEZ Vânzare, TMK Hydroenergy Power și CEZ România) își schimbă astfel acționarul începând cu data de 31 martie 2021.

Macquarie Infrastructure and Real Assets este cel mai mare administrator de infrastructură la nivel internațional și este parte din Macquarie Group, aflat în top 10 companii din Australia în funcție de capitalizarea de piață. Este un investitor pe termen lung cu o experiență vastă în administrarea infrastructurii de energie electrică cu rol esențial la nivel mondial. În prezent, Macquarie Infrastructure and Real Assets are în portofoliul său de investiții 12.5 GW în capacități de energie regenerabilă și 200.000 kilometri de rețele de distribuție a energiei electrice din Australia, Austria, Finlanda, Spania și Statele Unite ale Americii.

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

Etapela procesului de raportare	Principiile definite de Standardele GRI ⁴				102-46
	Incluziunii stakeholderilor	Materialității	Contextului de sustenabilitate	Integralității	
Identificarea și ierarhizarea stakeholderilor	●		●		
Identificarea și ierarhizarea aspectelor relevante 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 incluse în raport	●	●	●	●	

⁴-Definițiile principiilor de conținut pot fi vizualizate în Anexa 2. Glosar de termeni și definiții

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

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

102-53

102-42 Identificarea și ierarhizarea stakeholderilor

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

- **Responsabilitate:** cei conectați la organizație prin intermediul unor contracte și/sau politici juridice, financiare sau regulamente operaționale;
- **Influență:** cei care sunt abilitați să influențeze dacă sau nu organizația își va atinge obiectivele stabilite. Aceasta îi include și pe cei cu influență formală (factori decizionali), cât și informală, internă sau externă;
- **Proximitate:** cei de care organizația depinde în desfășurarea operațiunilor zilnice și cei ce locuiesc în apropierea sediilor organizației;
- **Dependență:** cei care sunt cei mai dependenți de organizație, consumatori/ utilizatori, care se bazează pe 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, autorități locale etc.

În prima etapă au fost identificate 31 de categorii de stakeholderi, care au fost grupate în 11 clase principale. Nu au fost identificate alte noi categorii de stakeholderi.

102-42 Fiecare stakeholder a fost evaluat conform criteriilor de mai sus și a fost notat cu 1 - relevanță scăzută, 2 - relevanță medie și 3 - relevanță ridicată. Valoric, media obținută a fost încadrată astfel: intervalul cuprins între 0 și 1.66 - relevanță scăzută (Low), intervalul cuprins între 1.66 și 2.33 - relevanță medie (Medium) și intervalul cuprins între 2.33 și 3 - relevanță ridicată (High) și reprezintă nivelul de ierarhizare a stakeholderului.

Categorii principale de stakeholderi	Media evaluării	Relevanța pentru Distribuție Energie Oltenia
Angajați ³	2.49	RIDICATĂ
Aționari	2.44	RIDICATĂ
Consumatori/utilizatori ⁴	2.40	RIDICATĂ
Furnizorii principali	2.29	MEDIE
Mass-media (convențională și Social Media)	2.26	MEDIE
Subcontractori	2.22	MEDIE
Autorități locale	2.18	MEDIE
Concurența	2.09	MEDIE
Comunități locale	2.02	MEDIE
Unități de învățământ (universități, licee)	1.93	MEDIE
Societatea civilă	1.92	MEDIE
Instituții centrale	1.88	MEDIE

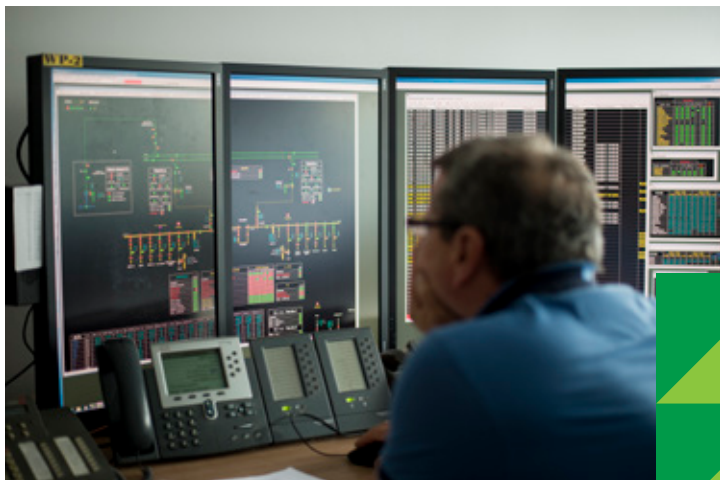
Figura Nr. 1 - Categoriile de stakeholderi relevante pentru Distribuție Energie Oltenia

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

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

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

3- În cadrul clasei de stakeholderi „Angajați” se regăsesc categoriile: angajați, middle management, top management și reprezentanți ai sindicatelor;
4- Prin clasa de stakeholderi „Consumatori/utilizatori” înțelegem atât consumatorii casnici (persoane fizice), cât și non-casnici (persoane juridice).





Identificarea și ierarhizarea aspectelor materiale pentru organizație

În procesul de analiză a aspectelor materiale au fost incluse cele 19 aspecte identificate în ciclurile anterioare de raportare și aspectele „Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii” și „Accesibilitatea prețului”, propuse de stakeholderi și prezentate în Figura Nr. 3. Ultimele nu se circumscriu niciunui aspect definit de Standardele GRI, condiții în care au fost definite în cadrul rapoartelor anterioare⁵.

Aspect	Evaluare	Observații
Securitate și sănătate la locul de muncă	9.90	Material în 2019
Siguranța și sănătatea consumatorilor	9.78	Material în 2019
Eficiența sistemului	9.48	Material în 2019
Educație și pregătire profesională	9.48	Material în 2019
Protecția datelor consumatorilor	9.48	Material în 2019
Anticorupție	9.16	Relevanță redusă în 2019
Conformarea legislativă de mediu	9.16	Material în 2019
Energie	9.06	Material în 2019
Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	9.00	Material în 2019
Locuri de muncă	8.84	Material în 2019
Prezența pe piață	8.74	Material în 2019
Comunități locale	8.74	Material în 2019
Disponibilitate și fiabilitate	8.52	Material în 2019
Diversitate și egalitate de șanse	8.42	Material în 2019
Nediscriminare	8.42	Material în 2019
Acces	7.90	Material în 2019
Accesibilitatea prețului	7.42	Relevanță redusă în 2019
Practica de achiziții	7.34	Relevanță redusă în 2019
Investiții de mediu	7.34	-
Biodiversitate	7.30	Relevanță redusă în 2019
Ape uzate și deșeuri	7.12	Relevanță redusă în 2019

Legendă: ■ Domeniul Economic; ■ Domeniul Mediu; ■ Domeniul Social; ■ Non-GRI

Figura Nr. 3 – Ierarhizarea aspectelor materiale pentru companie

Consultarea stakeholderilor

Având în vedere impactul pandemiei COVID - 19 și pentru a asigura respectarea măsurilor de protecție, am adaptat procesele consultative utilizând întâlniri în sistem teleconferință cu reprezentanții autorităților și completarea offline a chestionarelor în focus grupuri (în cadrul ședințelor operaționale) pentru angajații fără acces la sisteme electronice. Astfel, pentru procesul de raportare actual au fost utilizate următoarele metode de consultare:

- consultare online/sondaj de opinie,
- întâlniri în sistem focus grupuri (utilizarea oportunității întâlnirilor operaționale),
- întâlniri în sistem teleconferință organizate cu stakeholderii,
- variante mixte rezultate din combinarea metodelor expuse mai sus.

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

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

În cadrul acestui ciclu de raportare a fost desfășurată o rundă de consultare a stakeholderilor dedicată raportului de sustenabilitate.

Consultarea stakeholderilor pentru stabilirea relevanței aspectelor propuse de companie pentru raportul de sustenabilitate 2020 (februarie - aprilie 2021):

- **1 399** destinatari ai chestionarelor online,
- **389** răspunsuri primite,
- **4** întâlniri online cu autoritățile din zonele operaționale ale companiei,
- **10** focus grupuri cu angajații în urma cărora au fost înregistrate **162** răspunsuri.

⁵- Raportul de sustenabilitate 2017/2018 poate fi vizualizat la adresa <https://bit.ly/3d9k0uk> - iar aspectul „Comunicarea cu Consumatorii/utilizatorii” se regăsește la paginile 56-61 și „Accesibilitatea prețului” se regăsește la pagina 39

102-44 În urma analizei rezultatelor obținute a fost înregistrată următoarea ierarhie a relevanței pentru stakeholderi a aspectelor propuse de companie:

Aspecte de sustenabilitate	Evaluare 2020	Categorii de stakeholderi
Securitate și sănătate la locul de muncă	9.71	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Eficiența sistemului	9.65	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Siguranța și sănătatea consumatorilor	9.64	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Educație și pregătire profesională	9.56	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Disponibilitatea și fiabilitatea sistemului	9.54	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Anticorupție	9.53	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Reprezentanți ai autorităților centrale, Mass-media
Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	9.52	Consumatori/utilizatori, Mass-media, Angajați
Conformarea legislativă de mediu	9.50	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Nediscriminare	9.47	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Energie	9.47	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Locuri de muncă	9.43	Consumatori/utilizatori, Mass-media, Angajați
Diversitate și egalitate de șanse	9.37	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Protecția datelor consumatorilor	9.36	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Comunități locale	9.35	Consumatori/utilizatori, Furnizori, Mass-media
Prezența pe piață	9.26	Consumatori/utilizatori, Mass-media, Angajați

Legendă: ■ Domeniul Economic; ■ Domeniul Mediu; ■ Domeniul Social; ■ Non-GRI

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

102-43 Suplimentar față de consultările stakeholderilor organizate pentru realizarea raportului de sustenabilitate, datorită interesului deosebit pe care Distribuție Energie Oltenia îl acordă consumatorilor/utilizatorilor, pe parcursul anului 2020 au fost organizate mai multe cicluri consultative specializate de tip NPS⁶ & VoC⁷. Rezultatele acestora sunt prezentate în capitolul „Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii”.

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

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

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

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

102-44

Aspecte propuse de stakeholderi	Corelare cu Standardele GRI	Procentaj	Categorii de stakeholderi pentru care aspectul este relevant	Comparatie cu lista aspectelor propuse de companie	Rezultatul consultării stakeholderilor
Comunități locale	GRI 413	28.9%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale, societatea civilă	Deja cuprins în lista propusă spre consultare	Material, se raportează
Eficiența sistemului	EU11, EU12	7.1%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale, comunitatea locală	Deja cuprins în lista propusă spre consultare	Material, se raportează
Managementul deșeurilor	GRI-306	7.1%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale, comunitatea locală	Nu a fost cuprins în lista propusă spre consultare	Se raportează
Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON-GRI	6.0%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale	Deja cuprins în lista propusă spre consultare	Material, se raportează
Energie verde	NON-GRI	6.0%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale	Aspect nou	Va fi inclus în urmatorul ciclu de raportare
Securitate și sănătate la locul de muncă	GRI 403	6.0%	Angajați, reprezentanți ai autorităților locale	Deja cuprins în lista propusă spre consultare	Material, se raportează
Locuri de muncă	GRI 401	5.6%	Angajați, comunitatea locală, reprezentanți ai autorităților locale	Deja cuprins în lista propusă spre consultare	Material, se raportează

Legendă: ■ Domeniul Economic; ■ Domeniul Mediu; ■ Domeniul Social; ■ Non-GRI

Figura Nr. 5 – Aspectele propuse de stakeholderi

În urma analizei aspectelor relevante propuse de stakeholderi în acest ciclu de raportare avem

102-44 următoarea situație:

- Aspectele „Comunități locale”, „Eficiența sistemului”, „Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii”, „Securitate și sănătate la locul de muncă” și „Locuri de muncă” erau deja cuprinse în lista propusă de companie spre consultare și vor fi raportate;
- Deși „Managementul deșeurilor” a rezultat ca având o relevanță scăzută pentru organizație, în urma propunerilor primite de la stakeholderi a fost inclus în raport;
- Un nou aspect a fost identificat în cadrul propunerilor stakeholderilor denumit „Energie verde”. Acesta nu se circumscrie niciunui indicator GRI.

„Energie verde” cuprinde următoarele propuneri ale stakeholderilor:

- Investiții ale organizației în producere de energie verde - regenerabilă (solară, eoliană);
- Sprijinirea prosumerilor;
- Investiții în infrastructura de încărcare a automobilelor electrice.

Având în vedere că în 2020 nu au fost colectate date referitoare la acest aspect ne propunem să revenim în următorul raport cu informații relevante pe aceasta temă.

Analiza de materialitate

102-46 În vederea stabilirii conținutului raportului de sustenabilitate, analiza fiecărui aspect s-a bazat pe factori interni (ierarhizarea aspectelor materiale) și externi (evaluările stakeholderilor externi rezultate în urma actualului exercițiu consultativ), rezultând matricea de materialitate definită pe două coordonate:

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

Astfel, a fost realizată matricea de materialitate a companiei Distribuție Energie Oltenia, prezentată

în figura Nr.6.

În urma întregului proces de definire a conținutului raportului de sustenabilitate, lista aspectelor

102-46

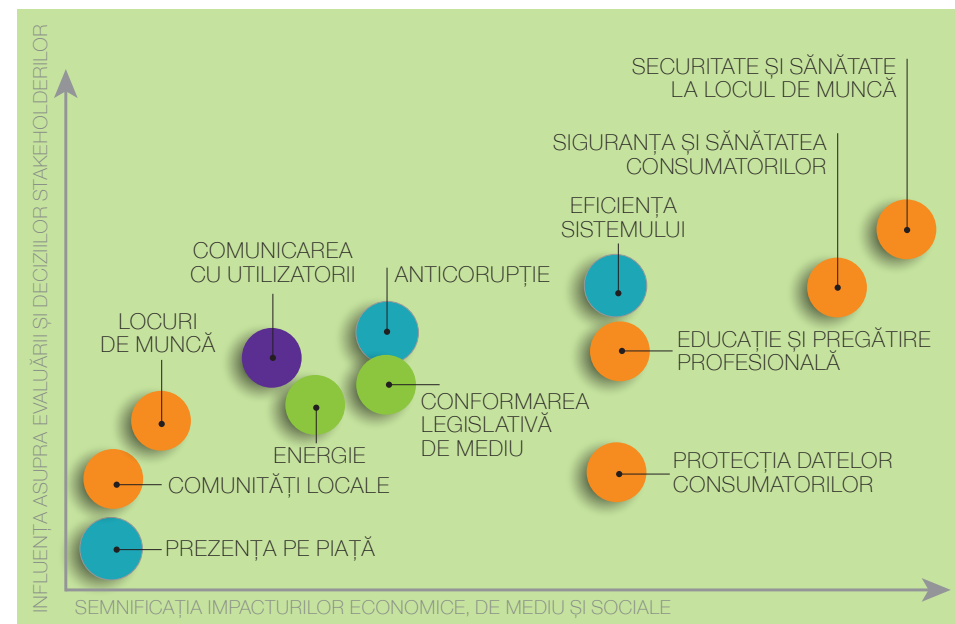
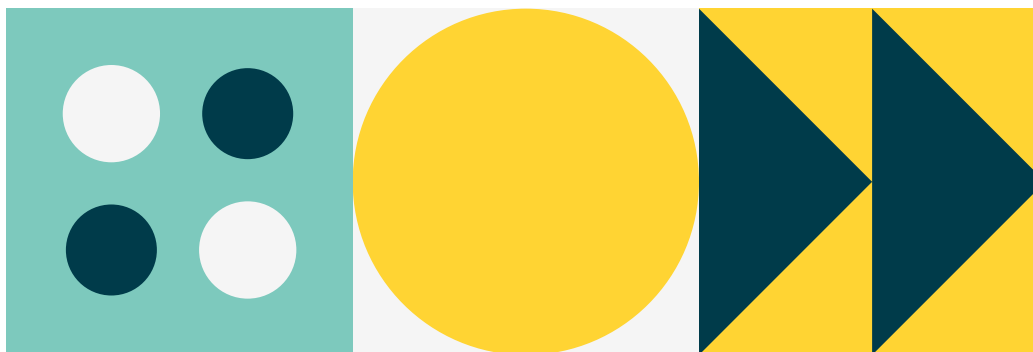


Figura Nr. 6 - Matricea de materialitate Distribuție Energie Oltenia



102-46 materiale stabilite pentru 2020 și a limitelor acestora este următoarea:
102-47

102-46
102-47

			LIMITELE ASPECTELOR MATERIALE (unde are efecte impactul)										
			Interiorul companiei			Exteriorul companiei							
Domeniu	Aspecte de sustenabilitate	Standard GRI	Angajați	Management	Investitori	Consumatori/ Utilizatori	Furnizori	Subcontractori	Autorități locale	Autorități centrale	Comunități locale	Societatea civilă	Mass- media
ECONOMIC	Prezența pe piață	GRI-202											
	Anticorupție	GRI-205											
	Eficiența sistemului	EU12											
MEDIU	Energie	GRI-302											
	Managementul deșeurilor	GRI-306											
	Conformarea legislativă de mediu	GRI-307											
SOCIAL	Locuri de muncă	GRI 401											
	Securitate și sănătate la locul de muncă	GRI 403											
	Educație și pregătire profesională	GRI 404											
	Comunități locale	GRI 413											
	Siguranța și sănătatea consumatorilor	GRI-416											
	Protecția datelor consumatorilor	GRI 418											
NON-GRI	Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON-GRI											

Legendă: ■ Domeniul Economic; ■ Domeniul Mediu; ■ Domeniul Social; ■ Non-GRI; ■ Limita aspectelor materiale.

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

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

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

CAPITOLUL 4

Consumatorii și utilizatorii noștri



4

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

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

SIGURANȚA ȘI SĂNĂTATEA CONSUMATORILOR/UTILIZATORILOR

- 103-1** Rămânem preocupați de sănătatea consumatorilor noștri și astfel ne asigurăm că serviciul de distribuție a energiei electrice este evaluat periodic pentru a asigura siguranța beneficiarilor din aria noastră operațională. Subliniem faptul că atât siguranța consumatorilor, cât și cea a angajaților Distribuție Oltenia rămân în centrul activității companiei. Aspectul „Siguranța și sănătatea consumatorilor/utilizatorilor” își pune amprenta în mod direct în plan intern, asupra companiei, investitorilor, managementului companiei și angajaților acesteia, iar în plan extern asupra consumatorilor/utilizatorilor, autorităților și comunității 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).
- 103-3** Analiza obținută din măsurările efectuate a generat următoarele rezultate:
- Nivelurile câmpurilor magnetice în instalațiile cu tensiunea nominală de 110 kV se află cu mult sub limitele pentru expunerea publicului;
 - Neuniformitatea câmpului electric în stațiile investigate variază între limite foarte largi. Nivelul de expunere, calculat în puncte de valoare maximă a câmpului electric, ca medie a valorilor înregistrate la trei înălțimi diferite față de sol, nu depășește, în niciun punct, valoarea de 5 kV/m (limita acceptată pentru expunerea publicului);
 - Măsurările efectuate în posturile de transformare nu au pus în evidență zone în care ar putea fi depășite limitele de câmp electric sau magnetic referitoare la expunerea profesională;
 - Măsurările efectuate în exteriorul posturilor de transformare, în clădire de zid sau în jurul posturilor de transformare aeriene (pe stâlp) nu au pus în evidență zone în care ar putea fi depășite limitele de câmp electric sau magnetic referitoare la expunerea publicului, zonele respective fiind accesibile acestuia.

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

În același timp, operatorul Distribuție Oltenia a organizat peste 11 300 de acțiuni de verificare pentru prevenirea și combaterea fenomenului de racordare ilegală la rețeaua de distribuție a energiei electrice, în perioada ianuarie - iunie 2020. Acest fenomen prezintă un risc ridicat de incendii, daune materiale și pierderi de vieți omenești și are impact direct asupra calității alimentării cu energie electrică a consumatorilor. Astfel, departamentele specializate din cadrul Distribuție Oltenia organizează periodic acțiuni în colaborare cu autoritățile competente pe linia prevenirii și combaterii caracterului infracțional al faptelor și eliminării riscurilor aferente.

În contextul epidemiologic creat de răspândirea virusului SARS-CoV-2 la nivel național, operatorul Distribuție Oltenia a implementat o serie de măsuri de prevenție și protecție care s-au regăsit și în activitatea de combatere a racordării ilegale. Așadar, în timpul stării de urgență, respectiv alertă din anul 2020, Distribuție Oltenia a identificat soluții alternative pentru o parte din activitatea echipelor sale de teren, fiind sistate temporar:

- Acțiunile de prevenire și combatere a fenomenului de racordare ilegală la rețeaua de distribuție, derulate de echipele NTL, cu intrarea pe proprietate;
- Citirea și înlocuirea periodică a contoarelor;
- Alte acțiuni legate de grupurile de măsură (sigilări, montare contoare tip SMI).

Distribuție Oltenia a menținut și a asigurat măsuri speciale de protecție pentru derularea unor activități operaționale de importanță strategică națională ca:

- Remedierea deranjamentelor electrice care apar în instalațiile de branșament de până la sau după punctul de delimitare (înaintea bornelor de ieșire din contor);
- Pentru analiza sesizărilor/reclamațiilor consumatorilor, când acest lucru era necesar (Ex.: sesizări privind starea receptoarelor deteriorate, aflate după punctul de delimitare);
- Depistarea și eliminarea incidentelor, efectuarea de lucrări de reparație accidentală a rețelei necesare pentru evitarea apariției unor incidente sau avarii (prevenire de avarii);
- Restabilirea stării tehnice a rețelelor electrice și efectuarea de lucrări provizorii executate în condiții deosebite, necesare realimentării cu energie electrică a consumatorilor;
- Reparația rețelelor electrice, în situații care impun risc de incendiu sau de electrosecuritate.

Evaluarea impactului asupra sănătății și siguranței categoriilor de servicii

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

Protecția datelor consumatorilor/utilizatorilor

103-1 Dreptul consumatorilor/utilizatorilor la confidențialitate include toate aspectele privind protejarea datelor, având în vedere așteptările cu privire la confidențialitate, în cazul colectării și diseminării datelor personale de către operatorii de date, în sensul respectării Regulamentului GDPR Nr. 679/2016. Din punct de vedere al prelucrării datelor cu caracter personal, compania are atât calitatea de operator, cât și de împuternicit. Serviciile sunt prestate în baza unor contracte actualizate, care includ prevederile privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Respectarea drepturilor și a reglementărilor utilizatorilor în domeniul confidențialității datelor se numără printre prioritățile Distribuție Oltenia. Pentru respectarea prevederilor legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal, la nivelul companiei au fost implementate măsuri care vizează următoarele obiective:

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

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

Principalul obiectiv în relația cu consumatorii/utilizatorii din aria operațională Distribuție Oltenia este de a prelucra datele personale ale acestora în condiții de siguranță și cu respectarea prevederilor legale în vigoare și de a ne asigura că toate drepturile, așa cum sunt ele prevăzute de Regulamentul General privind Protecția Datelor Nr. 679/2016, sunt respectate. În cadrul companiei, responsabil cu Protecția Datelor Personale este punctul unic de contact la care persoanele vizate pot semnaliza nereguli în prelucrarea datelor cu caracter personal sau la care pot solicita exercitarea drepturilor prevăzute în GDPR. Mai multe informații despre atribuțiile DPO-ului, modalitățile de contactare și politica companiei pot fi consultate pe website-ul companiei, într-o secțiune dedicată „Protecția Datelor Personale”, care poate fi accesată în link-ul următor: <https://bit.ly/36vc1Fy>. Secțiunea include informații generale despre protecția datelor cu caracter personal, drepturile prevăzute de Regulamentul GDPR, notificările de confidențialitate ale Distribuție Oltenia în raport cu stakeholderii săi, precum și o secțiune de întrebări frecvente.

103-2 În anul 2020, principalele rezultate ale proiectului GDPR au fost:

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

Distribuție Oltenia urmărește să își îndeplinească obiectivele evaluând, printr-o abordare sistematică și metodică, procesele sale de management bazate pe riscuri, sistemele de control și de administrare și făcând propuneri pentru a le consolida eficacitatea. În 2020, a avut loc auditul de monitorizare a proiectului GDPR, în urma căruia auditorii au concluzionat faptul că în timpul auditului nu au fost identificate deficiențe majore în implementarea măsurilor corective, fiind observate progrese semnificative în conformitatea cu GDPR.

Este important de precizat faptul că în 2020, la nivelul operatorului Distribuție Oltenia nu au fost înregistrate plângeri fundamentale cu privire la încălcarea confidențialității consumatorilor/utilizatorilor și, de asemenea, nu au existat scurgeri, furturi sau pierderi de date cu caracter personal.

Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii

În cadrul Distribuție Energie Oltenia, managementul relațiilor cu consumatorii/utilizatorii beneficiază de o abordare strategică, care constă în crearea unor valori superioare și dezvoltarea unor relații adecvate cu aceștia. Abordarea companiei se fundamentează pe buna cunoaștere a utilizatorilor din aria sa operațională și a caracteristicilor specifice ale cererilor și comportamentelor acestora.

Aspectul „Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii” are un impact direct asupra următoarelor categorii de stakeholderi:

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

Încă de la apariția primelor cazuri de COVID - 19 la nivel național, Distribuție Oltenia s-a mobilizat pe toate planurile, luând în calcul atât rolurile de importanță strategică care derivă din activitatea sa în zona de distribuție, cât și crearea unui plan amplu de măsuri care să asigure condițiile optime de protecție pentru angajații săi și consumatorii de energie electrică.

Compania a identificat și implementat prompt măsuri complete de protecție în conformitate cu toate recomandările specialiștilor, a păstrat un dialog permanent cu toate părțile interesate, cărora le-a pus la dispoziție informații cu privire la situația epidemiologică, dar și legate de anumite activități specifice. De asemenea, Distribuție Oltenia a suplimentat măsurile de curățenie și dezinfecție ale sediilor și unităților sale, a restricționat complet accesul extern, a înlocuit deplasările în interes de serviciu cu teleconferințe și videoconferințe și a menținut un proces rapid și eficient de decizie.

Distribuție Oltenia a fost primul operator de distribuție din sectorul de energie care a hotărât închiderea Centrelor sale de Relații cu Utilizatorii și continuarea dialogului, în mediul online, pe canalele alternative. Pentru companie, un sprijin de nădejde în 2020, a fost nivelul de digitalizare

103-2 al operațiunilor, care a ajutat la implementarea cu mai multă ușurință a măsurilor de protecție impuse de pandemia de COVID - 19. Desigur, compania a pregătit sisteme de back-up pentru activitățile operaționale critice, iar lista gradului său de digitalizare este completată de sisteme și servicii online pregătite pentru consumatorii de energie.

Au fost derulate instruirii cu echipele operative cu privire la implementarea măsurilor suplimentare de protecție, iar Distribuție Oltenia a păstrat legătura cu autoritățile publice pentru a pune în aplicare procedurile de intervenție în condiții speciale. Compania a testat soluții tehnice de back-up pentru cazul în care starea de urgență se prelungește și a asigurat condiții de izolare pentru toate pozițiile cheie din companie, inclusiv pentru dispeceri.

Lista principalelor măsuri implementate în 2020 la nivelul Distribuție Oltenia:

- pregătirea și implementarea sistemelor de back-up pentru activitățile operaționale critice (activitatea de dispecerat, cea de exploatare stații etc.);
- derularea în regim de telemuncă a activității a peste 50% dintre angajații companiei, măsură adoptată încă din luna martie;
- achiziționarea de materiale de protecție (măști, mănuși și ochelari de protecție, soluții dezinfectante, costume de protecție etc.) pentru personalul a cărui activitate nu a putut fi desfășurată în regim de telemuncă;
- instruirea echipelor de teren pentru respectarea măsurilor de protecție speciale impuse la intervenția la locuri de consum cu persoane aflate în izolare/carantină;
- comunicarea permanentă cu angajații prin intermediul newsletterelor interne, a paginii de Intranet și a altor canale de comunicare interne cu privire la hotărârile impuse de Guvern în perioada stării de urgență/alertă;
- crearea de materiale de comunicare, afișe, întâlniri de tipul "Live Talk with the CEO", bannere cu măsurile de protecție, materiale pe subiecte conexe pandemiei (telemuncă, izolarea etc.) în colaborare cu un psiholog, acordarea de consiliere de specialitate angajaților, crearea unei secțiuni dedicate COVID - 19 pe pagina de Intranet;
- crearea unui sistem de back-up pentru posturile de importanță critică la nivel operațional, precum și a condițiilor de izolare la serviciu (cazare, masă, suport psihologic) pentru angajații din aceste posturi (dispeceri, electricieni stații etc.);
- actualizarea la zi a situației cazurilor confirmate de COVID - 19 pentru o mai bună organizare a echipelor operative Distribuție Oltenia, cu respectarea tuturor măsurilor de siguranță și a protocoalelor stabilite cu autoritățile locale și Direcțiile Publice de Sănătate;
- folosirea unor soluții alternative pentru o parte din activitatea operatorului de distribuție în timpul stării de urgență (activitatea de citire/înlocuire a contoarelor a fost amânată/înlocuită pentru o perioadă determinată cu autocitirea indexului, activitatea în teren a echipelor NTL, care verifică cazurile de sustragere de energie a fost de asemenea amânată temporar etc.).

Reluarea activității Distribuție Oltenia în regim tradițional a început treptat, din data de 18 mai 2020, când operatorul a redeschis Centrele sale de Relații cu Utilizatorii, cu un program restrâns și reguli stricte de funcționare și ulterior în luna iulie, când s-a revenit la programul normal.

Măsurile de prevenție și protecție implementate pentru asigurarea sănătății angajaților și a consumatorilor Distribuție Oltenia, în Centrele de Relații cu Utilizatorii, au fost:

- Angajații Distribuție Oltenia au purtat măști și mănuși de protecție, în centre fiind instalate geamuri de protecție plexiglass;
- Ocuparea ghișeelor a fost organizată astfel - un ghișeu funcțional, unul, două ghișee libere. În Centrele de Relații cu Utilizatorii din orașele Craiova și Pitești au funcționat concomitent două ghișee aflate la o distanță de minim 2 metri. În celelalte centre, a funcționat un singur ghișeu;
- Accesul consumatorilor în Centrele de Relații cu Utilizatorii (CRU) a fost permis doar cu mască și mănuși de protecție (doar un reprezentant per familie);
- În cazuri specifice, utilizatorilor li s-au pus la dispoziție mănuși și măști de protecție;
- Accesul în incintă s-a făcut doar după ieșirea persoanei care a intrat înainte;
- Cozile de așteptare s-au format în afara incintei centrului, respectând regulile de distanțare socială;
- Consumatorilor li s-a măsurat temperatura la intrarea în CRU;
- Consumatorilor cu temperatura de 37,5°C sau mai mare nu li s-a permis accesul în centru.

De asemenea, compania a suplimentat numerele de telefon de contact pentru solicitarea de informații privind procesul de racordare, documentația necesară procedurii fiind primită doar în format electronic pe perioada stării de urgență, la adresa de email:

relatiiclienti@distributieoltenia.ro



103-2 Astfel, **Distribuție Oltenia a suplimentat numerele de telefon** la care consumatorii au avut posibilitatea de a solicita informații pentru:

- procesul de racordare la rețea a noilor locuri de consum;
- emiterea avizelor de amplasament/emiterea certificatelor de racordare;
- documentele necesare pentru obținerea avizelor de amplasament și avizelor tehnice de racordare;
- încheierea contractelor de racordare/aflarea stadiului procesului de racordare;
- depunerea/transmiterea dosarelor de utilizare;
- obținerea de duplicate pentru avizele tehnice de racordare emise anterior.

Pe întreaga durată a anului 2020, Distribuție Oltenia a continuat să implementeze decizii rapide, suspendând activitatea Centrelor sale, inclusiv la finalul anului 2020 când incidența cazurilor de COVID - 19 avea un nivel ridicat la nivel național. Compania a transferat dialogul cu consumatorii săi către canalele de comunicare online, cea mai sigură alternativă de dialog, acoperind toată gama de servicii destinate consumatorilor de energie electrică: canalele dedicate racordării - relatiiclienti@distributieoltenia.ro, Info Tel, formularul de sesizări și website-ul oficial www.distributieoltenia.ro. În plus, Distribuție Oltenia a introdus și menținut la dispoziția consumatorilor de energie numerele de telefon suplimentare WhatsApp și voce pentru contactul direct cu echipa sa de specialiști.

103-3 În vederea creșterii experienței consumatorilor din județele Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea au fost dezvoltate o serie de canale de comunicare cu utilizatorii (Call Center, email-uri, website). La nivel teritorial, pe raza de acțiune Distribuție Energie Oltenia sunt înființate un număr de 22 de Centre de Relații cu Utilizatorii, pentru a putea răspunde oricând tuturor nevoilor necesare. Căutăm permanent sisteme de modernizare la îndemâna utilizatorilor, cum ar fi cele de gestionare a timpilor de așteptare și de administrare.

În vederea evaluării/măsurării performanțelor în relația cu consumatorii/utilizatorii, în 2020, compania a derulat o serie de proiecte privind măsurarea gradului de satisfacție în relația cu compania: "Mystery Shopper"¹⁰. Concluzia principală a acestui tip de proiect a fost aceea că angajații operatorului Distribuție Oltenia sunt bine informați cu privire la procesele gestionate și au abilitățile necesare pentru a prezenta informațiile către consumatori/utilizatori.

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



Deschiderea de noi Centre de Relații cu Utilizatorii

În anul 2020, în corelație cu contextul epidemiologic, compania nu a deschis noi Centre de Relații cu Utilizatorii, fiind disponibile următoarele puncte de contact cu aceștia:

- 22 Centre de Relații cu Utilizatorii, distribuite uniform pe întreaga zonă de activitate Distribuție Oltenia. Activitatea Centrelor de Relații cu Utilizatorii a fost sistată pentru perioade limitate de timp în anul 2020, funcție de evoluția contextului epidemiologic. Astfel, între 12-31 martie 2020, Centrele de Relații cu Utilizatorii au fost închise, după această dată, operând un program redus de lucru de 6 h până la data de 01 iulie 2020, când au revenit la programul normal de funcționare. De asemenea, compania a decis suspendarea activității cu publicul în centrele sale și în perioada 09 noiembrie - 04 ianuarie 2021, dar comunicarea cu utilizatorii/consumatorii a fost preluată pe canalele alternative de comunicare;
- 2 adrese de e-mail: relatiiclienti@distributieoltenia.ro și distributieoltenia@distributieoltenia.ro;
- 22 posturi telefonice, distribuite în toate Centrele de Relații cu Utilizatorii;
- pagină de web.

În cadrul Centrelor de Relații cu Utilizatorii, 84% dintre solicitări au fost preluate într-un timp mai mic de 20 de minute. Gradul de preluare a utilizatorilor în 20 de minute reprezintă o țintă internă, timpul fiind calculat în sistemul TOTEM, iar rezultatele sunt raportate către reprezentanții top managementului companiei.

Indicatorul „**Număr utilizatori prezenți în fiecare CRU**” evidențiază numărul de utilizatori preluați de un operator în fiecare Centru de Relații cu Utilizatorii. În cadrul celor 22 de Centre de Relații cu Utilizatorii, în anul 2020 au fost prezenți un total de 110.427 de utilizatori, distribuiți pe fiecare centru astfel:

Nr. Crt.	Denumire CRU	Nr. utilizatori 2020
1	Craiova	25 203
2	Băilești	1 452
3	Bechet	281
4	Filiași	782
5	Pitești	27 148
6	Câmpulung	8 205
7	Curtea de Argeș	899
8	Târgu Jiu	10 442
9	Baia de Aramă	390
10	Drobeta Turnu Severin	6 717
11	Orșova	402
12	Vînju Mare	216
13	Slatina	6 305
14	Caracal	1 554
15	Corabia	524
16	Alexandria	5 676
17	Roșiorii de Vede	1.016
18	Videle	277
19	Râmnicu Vâlcea	11 238
20	Drăgășani	928
21	Călimănești	468
22	Horezu	304

Indicatorul „**Timp mediu de interacțiune cu consumatorul/utilizatorul**” transpune timpul mediu de interacțiune în Centrele de Relații cu Utilizatorii, extras din sistemul TOTEM și exprimat în ore, minute, secunde. Valoarea acestui indicator în anul 2020 a fost de 00:15:01, ca urmare a măsurilor stricte de protecție împotriva COVID - 19 și folosirea limitată a ghișeelor, cu respectarea regulilor de distanțare în cadrul clădirilor, impuse de ordonanțele guvernamentale.

Dezvoltarea site-urilor și a aplicațiilor IT

În 2020, au fost înregistrate **412 978 de accesări pe website-ul Distribuție Oltenia**, iar numărul de vizitatori a fost de 88 378. Aceste valori au fost în creștere comparativ cu anul precedent, atunci când numărul de accesări a fost de 270 509 și numărul de vizitatori de 34 885. În topul secțiunilor vizitate au fost: anunțuri publice, achiziții publice, întreruperi anunțate, pagina de contact, oportunități în carieră etc.

În anul 2020 au fost înregistrate 27 017 de solicitări pe adresa de e-mail **relatiiclienti@distributieoltenia.ro**, utilizatorii acordând o mai mare atenție acestui canal de comunicare comparativ cu anul 2019 când numărul de solicitări primite a fost de 2 604. Ca urmare a evoluției contextului epidemiologic care a impus restricții, comunicarea cu utilizatorii/consumatorii a fost transferată spre canalele online ale companiei.

Îmbunătățirea pregătirii personalului din CRU și Call Center

Indicatorul „**Rată preluare apeluri la Info Tel**” evidențiază procentul de preluare a apelurilor din numărul total al apelurilor. În 2020, valoarea acestui indicator a fost de **93%** (total deranjamente și apeluri comerciale)* (apeluri preluate/apeluri intrate*100), în creștere comparativ cu 2019 când procentul a fost de 87,84%.

Indicatorul „**Număr apeluri comerciale/deranjamente**” evidențiază numărul apelurilor pentru informații comerciale/deranjamente primite în Call Center. Comparativ cu rezultatele raportate în 2019, numărul de apeluri comerciale a crescut exponențial de la 9 361 în 2019 la 16 459 în 2020. Această creștere s-a datorat mutării comunicării în afara Centrelor de Relații cu Utilizatorii, în perioadele în care activitatea cu publicul a fost suspendată, fiind promovate și suplimentate canalele alternative de comunicare (numere de telefon suplimentare pentru consultanță privind racordarea la rețeaua de distribuție etc.).

Referitor la numărul de deranjamente primite în Call Center, în 2020 valoarea a fost de 343 050 din care 302 138 au fost preluate. Operatorul Call Center înregistrează toate apelurile preluate referitoare la deranjamente și sunt soluționate în totalitate în funcție de cauza întreruperii în alimentarea cu energie electrică (avarie colectivă, deranjament electric individual). În egală măsură, apelurile comerciale sunt soluționate integral, o parte dintre ele direct de către operatorul de Call Center, cealaltă parte de către departamentele specializate și echipele operaționale. Consumatorii/utilizatorii primesc un răspuns la toate solicitările transmise. Serviciul de Call Center pentru preluarea deranjamentelor este realizat de către o firmă externă.

Indicatorul „Timpul mediu pentru convorbire” (TMC) evidențiază timpul mediu de convorbire pentru apeluri preluate, calculat de la momentul intrării în legătură cu operatorul Call Center, exprimat în minute și secunde. În 2020, s-a înregistrat un TMC de **03:03** (total deranjamente și apeluri comerciale exprimat în minute și secunde). Acesta a cunoscut o ușoară creștere comparativ cu anii precedenți, în 2019, Distribuție Oltenia înregistrând un TMC de 02:31, iar în 2018 un TMC de 02:42.

„Numărul de petiții” evidențiază numărul petițiilor din categoria „reclamații, sesizări și solicitări”, procesate de specialiștii Distribuție Oltenia. În 2020, compania a procesat 40 754 de petiții.

Referitor la indicatorul **„Gradul de satisfacție cu privire la canalele de comunicare”**, comparativ cu anul precedent, scorul de loialitate NPS față de Distribuție Oltenia descrește cu 12% pentru utilizatorii companiei (casnici, juridici sau autorități). Studiul s-a bazat pe 217 interviuri online cu utilizatorii casnici și 31 de interviuri cu utilizatorii business & autorități.

Scorul NPS Distribuție Oltenia 2020 a fost influențat de o scădere a satisfacției față de principalele canale de comunicare, respectiv Call Center (scădere cu 15 %), Centrele de Relații cu Utilizatorii (scădere cu 14%), dar și de nemulțumirile consumatorilor/utilizatorilor de tip detractori față de perpetuarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică (scădere cu 11%). Este important de precizat faptul că de obicei nemulțumirile legate de întreruperile în alimentarea cu energie electrică influențează negativ percepția consumatorilor/utilizatorilor asupra altor aspecte măsurate în studiul NPS (exemplu: Client Service, timp de soluționare a cererilor etc).

Studiul “Mystery Shopper” desfășurat în Centrele de Relații cu Utilizatorii (80 de discuții derulate atât în Centrele de Relații cu Utilizatorii Distribuție Oltenia, cât și în centrele altor operatori de distribuție) concluzionează faptul că angajații Distribuție Oltenia sunt dispuși să ofere mai multe informații la solicitările consumatorilor pe subiectul racordării la rețeaua de energie electrică, obținând cele mai mari scoruri în evaluare, comparativ cu alți operatori de distribuție.

Promovarea mai eficientă a serviciilor companiei

În ceea ce privește **informările și comunicatele de presă** transmise de Distribuție Oltenia în anul 2020, acestea au abordat o serie de subiecte: de la activități operaționale, modificări legislative, investiții și lucrări de mentenanță, măsuri de izolare, prevenție și protecție implementate la nivelul activității operaționale care au vizat siguranța angajaților și consumatorilor/utilizatorilor și până la informarea publicului cu privire la regulile de securitate din preajma rețelelor electrice, canalele de comunicare și programul Centrelor de Relații cu Utilizatorii, progresele înregistrate în proiectele de investiții cu fonduri europene, în activitatea de SMART metering, racordarea prosumatorilor și procesul de racordare la rețea în general, implicarea Distribuție Oltenia în proiecte de responsabilitate socială etc.

În 2020, **numărul de informări și comunicate de presă care au vizat subiectele menționate mai sus a fost de 77**, distribuite astfel:

- 16 - informări de tipul „starea rețelelor” pe fondul condițiilor meteo nefavorabile, deficiențe în alimentarea cu energie;
- 6 - informări de tipul acțiuni pentru combaterea sustragerii de energie electrică;
- 55 - cu alte informații de interes (investiții în rețeaua de distribuție din județele Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea, informări despre procesul de racordare și prosumeri, informări despre activitatea Centrelor de Relații cu Utilizatorii și canalele online de comunicare cu operatorul de distribuție, despre proiectele de digitalizare cu fonduri europene, inclusiv cele care vizează contoarele inteligente, informări despre măsurile și acțiunile implementate de companie pentru protecția angajaților săi cu funcții esențiale și a celor care intră în contact cu publicul în contextul epidemiologic COVID - 19, restrângerea/limitarea activității în timpul stării de urgență).

De asemenea, în 2020, compania a informat publicul privind implicarea sa și progresele în cadrul programului de responsabilitate socială „Ucenic Electrician” sub forma a 8 comunicate de presă.

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 primărilor sau numărul postărilor publicate pe canalele de Social Media ale companiei.

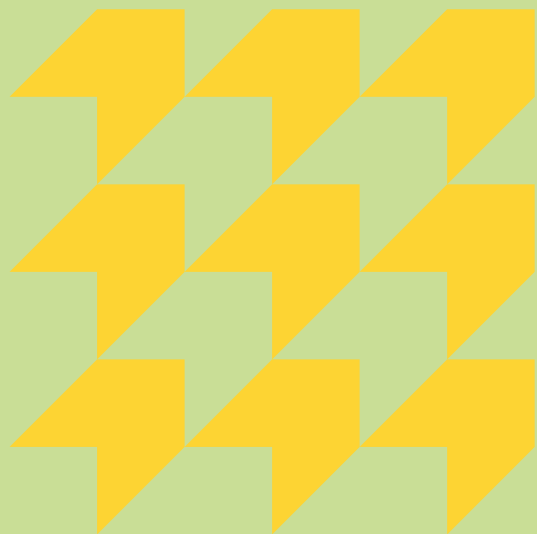
În 2020, în medie au existat 1 750 de programe de întreruperi publicate în toate cele 7 județe din aria operațională (Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea), cu o medie de aproximativ 250 de apariții în print, respectiv online pe fiecare județ.

Indicatorul **„Numărul de consumatori consultați asupra serviciilor Distribuție Oltenia”** reprezintă numărul de respondenți din cadrul studiilor desfășurate de companie. Așa cum este precizat mai sus, Distribuție Oltenia a derulat 271 interviuri cu utilizatori casnici și 31 de interviuri cu utilizatori de tip business și autorități (în studiul NPS). Suplimentar, au fost derulate alte 80 de interviuri în Centrele de Relații cu Utilizatorii și cele ale altor operatori de distribuție.

În contextul COVID - 19, Distribuție Oltenia a mizat pe canalele sale online, ca alternative în comunicarea cu utilizatorii din aria sa operațională. Operatorul a suplimentat canalele prin intermediul cărora a acordat consultanță cu privire la procesul de racordare la rețea (numerele de telefon) și a redirecționat eforturile de comunicare în online/Call Center/Back Office.

CAPITOLUL 5

Angajații noștri



Locuri de muncă

103-1 Investiția în dezvoltarea și instruirea angajaților săi, în scopul creșterii competențelor și performanțelor acestora este definită de Distribuție Oltenia ca o necesitate strategică. Pentru asigurarea mediului necesar dezvoltării, în perioada de raportare, accentul a fost pus pe realizarea de programe intensive de formare pentru consolidarea abilităților tehnice (teoretice, dar mai ales practice), organizate cu furnizorii de echipamente din domeniul energetic. Aspectul „Locuri de muncă” afectează în mod direct, în plan intern, investitorii, managementul companiei și angajații acesteia, iar în plan extern consumatorii/utilizatorii, autoritățile locale și comunitățile locale.

103-2 Printre prioritățile noastre se numără investițiile în asigurarea condițiilor optime de lucru pentru angajați și implementarea unui sistem de asigurare a sănătății și securității la locul de muncă. Compania continuă să folosească practici echitabile și păstrează o politică 0 de acceptare a formelor de discriminare, hărțuire, muncă forțată sau muncă practică de copii.

Distribuție Oltenia 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. Un exemplu punctual care descrie eforturile companiei către diversitate poate fi oferit de cele 22 de fete înscrise în programul „Ucenic Electrician”, anul școlar 2019 – 2020, prin care formăm viitoarea generație de profesioniști.

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.

Distribuție Oltenia aplică o politică de remunerare echitabilă, bazată pe evaluarea aptitudinilor profesionale și pe performanța individuală a angajaților la locul de muncă. De asemenea, compania oferă angajaților săi, indiferent de nivelul lor ierarhic, posibilitatea de a-și dezvolta cunoștințele și abilitățile relevante pentru performanța activității lor.

103-3 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

Numărul total și rata persoanelor nou-angajate în perioada de raportare, pe grupe de vârstă, gen și regiune: **401-1**

	18 - 29 ani	30 - 49 ani	50 sau peste 50	Total
Bărbați	23/ 1,75%	57/ 4,34%	8/ 0,61%	88/ 6,70%
Argeș	6/ 0,46%	11/ 0,48%	0/ 0,00%	17/ 1,29%
București	0/ 0,00%	0,00%	0,00%	0/ 0,00%
Dolj	10/ 0,76%	11/ 0,84%	1/ 0,08%	22/ 1,68%
Gorj	1/ 0,08%	7/ 0,53%	1/ 0,08%	9/ 0,69%
Mehedinți	3/ 0,23%	5/ 0,38%	3/ 0,23%	11/ 0,84%
Olt	2/ 0,15%	7/ 0,53%	1/ 0,08%	10/ 0,76%
Teleorman	1/ 0,08%	8/ 0,61%	1/ 0,08%	10/ 0,76%
Vâlcea	0/ 0,00%	8/ 0,61%	1/ 0,08%	9/ 0,69%
Femei	6/ 0,46%	1/ 0,08%	0,00%	7/ 0,53%
Argeș	4/ 0,30%	0/ 0,00%	0,00%	4/ 0,30%
Dolj	1/ 0,08%	0/ 0,00%	0,00%	1/ 0,08%
Olt	1/ 0,08%	0/ 0,00%	0,00%	1/ 0,08%
Vâlcea	0/ 0,00%	1/ 0,08%	0,00%	1/ 0,08%
Total	29/ 2,21%	58/ 4,42%	8/ 0,61%	95/ 7,24%

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

	18 - 29 ani	30 - 49 ani	50 sau mai mult	Total
Bărbați	1/ 0,08%	15/ 1,14%	38/ 2,89%	54/ 4,11%
Argeș	0/ 0,00%	4/ 1,30%	8/ 0,61%	12/ 0,91%
Dolj	1/ 0,08%	2/ 0,15%	12/ 0,91%	15/ 1,14%
Gorj	0/ 0,00 %	1/ 0,08%	5/ 0,38%	6/ 0,46%
Mehedinți	0/ 0,00 %	2/ 0,15%	4/ 0,30%	6/ 0,46%
Olt	0/ 0,00 %	2/ 0,15%	3/ 0,23%	5/ 0,38%
Teleorman	0/ 0,00 %	2/ 0,15%	4/ 0,30%	6/ 0,46%
Vâlcea	0/ 0,00 %	2/ 0,15%	2/ 0,15%	4/ 0,30%
Femei	1/ 0,08%	2/ 0,15%	32/ 0,15%	5/ 0,38%
Argeș	1/ 0,08%	0/ 0,00 %	0/ 0,00 %	1/ 0,08%
Dolj	0/ 0,00 %	1/ 0,08%	1/ 0,08%	2/ 0,15%
Gorj	0/ 0,00 %	1/ 0,08%	0/ 0,00 %	1/ 0,08%
Mehedinți	0/ 0,00 %	0/ 0,00 %	1/ 0,08%	1/ 0,08%
Total	2/ 0,15%	17/ 1,29%	40/ 3,05%	59/ 4,49%

Concediul de creștere copil

401-3 În continuare vă prezentăm situația concediului de creștere copil din 2020, în funcție de câteva criterii:

Numărul total de angajați care au dreptul la concediul pentru creșterea copilului	Bărbați	1
	Femei	3
Numărul total de angajați care au beneficiat de concediul pentru creșterea copilului	Bărbați	1
	Femei	3
Numărul total de angajați care s-au întors la birou în perioada de raportare după încheierea concediului	Bărbați	4
	Femei	4
Numărul total de angajați care s-au întors la birou după încheierea concediului pentru creșterea copilului, care erau încă angajați la 12 luni de la revenire	Bărbați	4
	Femei	4

Rata de întoarcere la locul de muncă a fost de 100% atât în cazul bărbaților, cât și în cazul femeilor.

EU15 Procentul de salariați eligibili pentru pensionare

	% pensionabili peste 5ani/10 ani		
	Management	Operațional	Total
Argeș	0,00% / 0,08%	0,53% / 1,45%	0,53% / 1,52%
Dolj	0,15% / 0,38%	1,14% / 3,66%	1,29% / 4,04%
Gorj	0,00% / 0,08%	0,23% / 0,84%	0,23% / 0,91%
Mehedinți	0,08% / 0,15%	0,08% / 0,76%	0,15% / 0,91%
Olt	0,00% / 0,08%	0,30% / 1,14%	0,30% / 1,22%
Teleorman	0,00% / 0,00%	0,76% / 1,90%	0,76% / 1,90%
Vâlcea	0,15% / 0,23%	0,30% / 0,76%	0,46% / 0,99%
Total	0,99%	10,51%	11,50%

Nota: %-ul (al doilea) pentru salariați eligibili pentru pensionare peste 10 ani îi include pe cei care sunt pensionabili în următorii 5 ani

EU18 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.

Securitatea și sănătatea la locul de muncă

103-1

Atenția acordată sănătății și securității muncii, menținerea unui mediu de lucru fără riscuri și eradicarea factorilor care ar putea duce la un accident sau la o boală profesională rămân valori și obiective fundamentale pentru companie. Suplimentar, Distribuție Oltenia menține ca obiectiv constant și primordial asigurarea condițiilor de lucru sigure și sănătoase, respectiv eradicarea factorilor de risc care ar putea duce la traumatisme și boli determinate de muncă.

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 concentrate 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, Distribuție Oltenia investește continuu în tehnologii de ultimă generație care au un impact direct asupra procesului de producție, în sănătate și securitate, echipamente individuale de protecție, luând în considerare propunerile prezentate de angajați și parteneri. Obiectivul este de a crea un loc de muncă mai sigur și mai sănătos pentru toți angajații și partenerii săi. De asemenea, compania se asigură 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.

Procedurile de securitate și sănătate la locul de muncă produc impact atât în interiorul – la nivelul angajaților, managementului și investitorilor, cu impact de natură juridică, financiară, socială și reputațională, cât și în afara companiei cu referire la autoritățile centrale de reglementare (impact juridic și financiar), în comunitățile locale și mass-media (impact reputațional), furnizori, contractori și subcontractori.

Distribuție Oltenia a implementat un Sistem integrat de management calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă. Politica SSM este în conformitate cu Standardul Internațional ISO 45001, certificat de organisme de certificare independente, recunoscute la nivel internațional.

103-2

Managementul superior al organizației se angajează să ofere servicii excepționale tuturor părților interesate, să protejeze siguranța și sănătatea angajaților și să asigure condiții de lucru sigure și sănătoase pentru prevenirea traumatismelor și a bolilor determinate de muncă, adecvate scopului, dimensiunii și contextului organizației, precum și naturii specifice a riscurilor și oportunităților SSM ale acesteia.

Politica Distribuție Oltenia în domeniul securității și sănătății în muncă prevede următoarele angajamente:

- Oferirea unor servicii de excepție tuturor utilizatorilor;
- Asigurarea condițiilor de lucru sigure și sănătoase, pentru prevenirea traumatismelor și bolilor determinate de muncă;
- Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM;
- Consultarea și implicarea angajaților în problemele din domeniul securității și sănătății în muncă;
- Îmbunătățirea continuă a performanțelor sistemului de management al securității și sănătății în muncă.

103-2 Ca obiective generale asumate și urmărite de managementul de vârf al companiei menționăm:

- Îmbunătățirea performanței proceselor;
- Îmbunătățirea permanentă a condițiilor de muncă și reducerea nivelului de risc;
- Conformarea cu cerințele legale, obligațiile SSM și alte cerințe de care organizația este responsabilă;
- Creșterea capacității, conștientizarea, responsabilizarea și motivarea personalului.

Responsabilitățile pentru menținerea și îmbunătățirea sistemului de management sunt stabilite prin decizii care sunt menționate și în fișa postului. Organizația determină și furnizează resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management SSM.

103-3 Din perspectiva evaluării abordării de management, la nivelul Distribuție Energie Oltenia există o bună corelare între politica, obiectivele și indicatorii de performanță stabiliți, pe de o parte și procesele, responsabilitățile, termenele și resursele alocate pentru îndeplinirea acestora, pe de altă parte.

Performanța sistemului de management, asigurată prin competența managerială, o politică adecvată scopului organizației și contextului în care activează constituie baza pentru creșterea competitivității companiei pe piață și pentru asigurarea unor servicii de calitate, în concordanță cu cerințele consumatorilor și ale altor părți interesate relevante.

Evaluarea se realizează anual, rezultând raportul sinteză al analizei de management și un plan de măsuri de îmbunătățire a neconformităților sesizate. În cadrul raportului sinteză se analizează performanța organizației în domeniul SSM, rezultatele participării și consultării angajaților, stadiul realizării măsurilor de la ultima analiză de management, evaluarea îndeplinirii obligațiilor de conformare cu legislația de SSM, analiza comunicării cu părțile relevante externe, eficacitatea modului de abordare a riscurilor și oportunităților, gestionarea adecvată a resurselor, neconformități și acțiuni corective, instruirea de SSM, stadiul investigării accidentelor.

De asemenea, se realizează programe de management cu indicatori de performanță stabiliți pe baza obiectivelor generale stabilite prin Declarația de Politică. Astfel, au fost determinate obiective specifice de securitate a muncii pentru toate nivelurile relevante ale societății, în concordanță cu obiectivele generale și cu activitatea specifică fiecărei entități.

O importanță ridicată s-a acordat determinării unor obiective măsurabile și unor indicatori de măsură relevanți. Stadiul de realizare a obiectivelor specifice este monitorizat conform frecvenței de monitorizare definită în programul de management.

Din analiza stadiului de realizare a obiectivelor specifice rezultă îndeplinirea acestora în totalitate, confirmând o bună planificare și un bun control al proceselor.

Evaluarea abordării de management se realizează și prin audituri externe de secundă și terță parte, în cadrul cărora pot fi propuse măsuri de îmbunătățire. În 2020, în urma auditurilor nu au fost identificate neconformități. În ceea ce privește conformitatea cu legislația externă, aceasta intră în responsabilitatea Inspectoratelor Teritoriale de Muncă. În urma controalelor realizate, acestea pot dispune măsuri de remediere a neconformităților constatate. În 2020, au avut loc 5 controale din partea ITM și a fost dispusă o măsură în termen.

SISTEM DE MANAGEMENT AL SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII ÎN MUNCĂ

Distribuție Oltenia prin intermediul reprezentanților Top Managementului a stabilit și a comunicat o **politică referitoare la Calitate - Mediu - SSM**, care a fost elaborată în concordanță cu Standardul ISO 45001/2018 și cu cerințele legale în vigoare, fiind disponibilă tuturor stakeholderilor interesați (interni și externi). Implementarea ISO 45001 nu reprezintă o cerință legală, ci o dorință a companiei de a implementa un sistem pentru a oferi angajaților medii de lucru sigure și sănătoase și pentru prevenirea accidentelor și a bolilor profesionale.

Sistemul de management implementat acoperă toate activitățile serviciului de distribuție (exploatarea, întreținerea și dezvoltarea echipamentelor electrice, cu scopul de a distribui energia electrică de la producători la consumatori, în condiții de securitate în exploatarea instalațiilor electrice, siguranță în funcționare, asigurare a parametrilor de calitate și reducerea costurilor de întreținere și de reparații).

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

Asfel, sunt identificați toți factorii de risc pentru locul de muncă respectiv și pe baza unor liste de control prestabilite se cuantifică dimensiunea riscului, în funcție de gravitatea și frecvența consecinței maxim previzibile. Rezultatul este o fișă de evaluare a locului de muncă cu nivelul de risc global al locului de muncă în cauză. Aceasta reprezintă baza întocmirii planului de prevenire și protecție prin care se stabilesc măsurile organizatorice și tehnice pentru eliminarea sau diminuarea riscurilor. Lucrătorii au obligația să raporteze orice pericol constatat sau situație pe care o consideră periculoasă în timpul desfășurării activității, prin întocmirea unor rapoarte sau prin informarea pe cale directă a superiorului ierarhic sau a lucrătorului desemnat.

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

În funcție de urmările evenimentelor, conform legislației în vigoare, evenimentele vor fi verificate de angajator, Inspectoratul Teritorial de Muncă și Inspekția Muncii. Cercetarea este efectuată de către o comisie numită prin decizie de către conducerea societății, care analizează toate aspectele care au condus la producerea evenimentului. În urma analizei se stabilesc împrejurările, cauzele care au dus la producerea evenimentului, măsurile de securitate încălcate și responsabilii pentru producerea evenimentului. Ulterior, se stabilesc măsurile care se impun pentru evitarea producerii altor evenimente de acest fel, termenul de implementare, responsabilii și termenul de raportare a acestor măsuri. Materialul rezultat în urma analizei este prelucrat cu tot personalul societății și este comunicat și celorlalte părți interesate.

403-1

403-2

403-3 Distribuție Oltenia are un Departament de Securitate și Sănătate în Muncă și un Comitet de Securitate și Sănătate în Muncă din care fac parte reprezentanții salariaților și ai conducerii companiei. Inspectorii care fac parte din Departamentul SSM monitorizează activitatea tuturor salariaților. Cu ocazia controalelor efectuate la toate locurile de muncă se constată respectarea măsurilor stabilite în urma evaluărilor de risc, existența pericolelor nou apărute și stabilirea măsurilor pentru eliminarea acestora.

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

403-4 Comitetul de Securitate și Sănătate în Muncă este un organism comun care include și reprezentanții salariaților, alături de reprezentanții managementului. Reprezentanții salariaților primesc de la colegi sesizări privind activitatea de sănătate și securitate în muncă și le prezintă în cadrul ședințelor CSSM. Întâlnirile CSSM se organizează trimestrial și de câte ori este nevoie în vederea analizării problemelor personalului din punct de vedere SSM.

Câteva dintre atribuțiile CSSM:

- analizează și face propuneri privind politica de securitate și sănătate în muncă și planul de prevenire și protecție, conform regulamentului intern sau regulamentului de organizare și funcționare a companiei;
- urmărește realizarea planului de prevenire și protecție, inclusiv alocarea mijloacelor necesare realizării prevederilor și eficiența acestora din punct de vedere al îmbunătățirii condițiilor de muncă;
- analizează introducerea de noi tehnologii, alegerea echipamentelor, luând în considerare consecințele asupra securității și sănătății lucrătorilor și face propuneri în situația constatării anumitor deficiențe;
- analizează alegerea, achiziționarea, întreținerea și utilizarea echipamentelor de muncă, a echipamentelor de protecție colectivă și individuală;
- propune măsuri de amenajare a locurilor de muncă, ținând seama de prezența grupurilor sensibile la riscuri specifice;
- analizează cererile formulate de personalul companiei privind condițiile de muncă și modul în care acesta își îndeplinește atribuțiile;
- urmărește modul în care se aplică și se respectă reglementările legale privind securitatea și sănătatea în muncă, măsurile dispuse de inspectorul de muncă și de către inspectorii sanitari;
- analizează propunerile personalului companiei privind prevenirea accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale, precum și pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă și propune introducerea acestora în planul de prevenire și protecție;
- analizează cauzele producerii accidentelor de muncă, îmbolnăvirilor profesionale și evenimentelor produse și poate propune măsuri tehnice în completarea măsurilor dispuse în urma cercetării;
- efectuează verificări proprii privind aplicarea instrucțiunilor proprii și a celor de lucru și elaborează un raport scris privind constatările făcute.

Este asigurată instruirea teoretică și practică în domeniul sănătății și securității în muncă pentru toți lucrătorii companiei indiferent de activitatea pe care o desfășoară. Instruirea privind sănătatea și securitatea în muncă este realizată în momentul angajării și ulterior, la intervale periodice de timp. Instruirea periodică se desfășoară în timpul orelor de lucru, conform unui program de instruire care conține tematici și o periodicitate clar stabilite pentru fiecare categorie de angajați, programul fiind întocmit de Departamentul de Securitate și Sănătate în Muncă. Este important de precizat faptul că lucrătorii au obligația de a participa la acest program.

Programul de formare în materie SSM cuprinde, printre altele, instrucțiuni proprii, specifice și tehnice de securitate și sănătate în muncă, evaluarea factorilor de risc specifici, măsuri dispuse pentru ținerea sub control a riscurilor, măsuri privind acordarea primului ajutor în caz de accidentare, legislație de sănătate și securitate în muncă, precum și tema pentru instruirea practică - cu exemple clare etc.

Pregătirea teoretică se finalizează cu testarea cunoștințelor obținute și este completată de exercițiile practice în poligoanele de instruire. Periodicitatea și durata instruirii periodice diferă în funcție de activitatea desfășurată și prevederile legislației în vigoare.

Instruirea suplimentară se realizează în cazul modificărilor apărute în legislație, la modificarea condițiilor de muncă sau a tehnologiilor aplicate, în urma reevaluării nivelului de risc.

Personalul delegat (care aparține altor angajatori și care execută lucrări în instalațiile Distribuție Oltenia) este instruit înainte de începerea oricărei lucrări, cu referire la condițiile specifice ale instalației în care urmează să execute lucrări și la riscurile identificate etc. Această instruire se realizează de către personalul companiei, desemnat în acest sens.

Supravegherea stării de sănătate a personalului Distribuție Oltenia se face în baza unui contract de servicii medicale (examinare medicală la angajare, examinare medicală periodică, vaccinare antigripală, testare COVID - 19), servicii prestate de un furnizor extern.

Lucrătorii sunt supuși examinării medicale la angajare și periodic (anual) conform legislației în vigoare. Aceasta se desfășoară în timpul orelor de program, personalul companiei fiind informat în timp util asupra programărilor pentru efectuarea analizelor.

În contextul epidemiologic, în anul 2020, personalul Distribuție Oltenia a fost examinat gratuit pentru determinarea infectării cu virusul SARS-CoV-2. În plus față de această examinare, personalul beneficiază de un set anual de analize gratuite, dar și de reduceri acordate de prestatorul de servicii medicale cu care compania colaborează pentru o serie de investigații suplimentare.

Instalațiile de distribuție a energiei electrice sunt constituite din linii electrice aeriene, subterane, stații și posturi de transformare. Apropierea de aceste instalații și atingerea lor în condiții normale, dar mai ales în condiții de avarie constituie pericol pentru orice persoană. Pentru evitarea producerii de evenimente periculoase, organizația informează părțile interesate atât interne, cât și externe prin instruiți, inscripționări ale instalațiilor privind riscurile, îngrădiri de protecție, atenționări privind limitele culoarelor de protecție și siguranță a instalațiilor, dar și prin intermediul informărilor de presă etc.

403-8 Organizația are implementat Sistemul de management al sănătății și securității în muncă pe baza cerințelor legale și ale ISO 45001:2018. Toți salariații, locurile de muncă, activitățile desfășurate fac obiectul Sistemului de management al sănătății și securității în muncă. Există un audit intern și se realizează o certificare de către un organism extern - SRAC. Toți subcontractorii/furnizorii Distribuție Oltenia se obligă să asigure condiții similare pe linia sănătății și securității în muncă încă din faza de contractare (cerințe specificate în caietele de sarcini).

403-9 În perioada de raportare nu au existat accidente fatale. În companie s-a înregistrat un accident de muncă de natura unui accident rutier în care au fost implicați doi angajați. Angajații Distribuție Oltenia se deplasau regulamentar pentru îndeplinirea sarcinilor de serviciu cu o autoutilitară a companiei, fiind loviți de un autoturism scăpat de sub control. Cei doi angajați au suferit traumatisme și răni care au generat incapacitate temporară de muncă de câte 31 de zile fiecare.

Precizăm faptul că procesul verbal al accidentului rutier a fost transmis companiei și utilizat pentru instruirea angajaților. În plus, s-a procedat la re-evaluarea nivelului de risc și revizuirea planului de prevenire și protecție.

Rata de decese ca urmare a accidentelor de muncă = 0

Rata accidentelor de muncă cu consecințe ridicate = 0

Rata accidentelor de muncă înregistrabile = 0,87

La nivelul subcontractorilor companiei, în anul 2020 a avut loc un accident de natură non-electrică și anume căderea de la înălțimea de 2 m, de pe o scară, iar urmările incidentului au constat într-un traumatism cranian care a cauzat o incapacitate temporară de muncă de 90 zile.

Numărul de ore lucrate în perioada de raportare este 2285560 de ore.

403-10 În 2020, în cadrul companiei Distribuție Oltenia nu au fost înregistrate boli profesionale.

Educație și pregătire profesională

103-1 În condițiile unei economii concurențiale, formarea profesională reprezintă un obiectiv de afaceri important, astfel că valorificarea potențialului angajaților se numără printre prioritățile top managementului. Progresul poate fi susținut doar prin creșterea competențelor angajaților și, în acest scop, în cadrul companiei s-au derulat programe de pregătire profesională care să răspundă cerințelor legale pentru desfășurarea activității, obiectivelor de dezvoltare profesională, necesităților de dezvoltare individuală și proiectelor cu impact în activitate.

„Educație și pregătire profesională” are un impact direct atât în cadrul organizației (important pentru angajați pentru a-și spori competențele), dar și în afara organizației (pentru consumatori/utilizatori, furnizori și subcontractori) și prin ridicarea nivelului de pregătire a resursei umane are un impact indirect asupra comunității locale.

103-2 În 2020, compania a investit **331 256 LEI** în acțiuni și instruire de pregătire profesională pentru angajații săi. Distribuție Energie Oltenia este deja un partener de încredere al instituțiilor de învățământ cu care încheie anual convenții de practică pentru studenți de la facultăți specializate în sectorul energetic și domenii conexe. În același timp, programul Ucenic Electrician urmărește

implementarea unui sistem de formare profesională la 360°, care combină formarea teoretică (la clasă) cu stagii de practică la sediul companiei și ateliere de educație non-formală, în interiorul sau în afara școlii, cu scopul de a contribui la formarea de noi generații de electricieni în spiritul și cultura organizațională a companiei. În 2020, programul de internship plătit Electrician Junior s-a aflat la a doua ediție și a oferit tinerilor o sursă de venit și un loc de muncă, imediat după liceu. 19 tineri absolvenți din Argeș, Dolj și Gorj au continuat să învețe de la cei mai experimentați specialiști. Angajarea lor chiar înaintea finalizării internship-ului este deja un lucru obișnuit, în județul Gorj 2 dintre aceștia au fost angajați în perioada de raportare.

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

Numărul de ore de pregătire profesională în 2020 a fost:

	Management	Operațional	Total
Bărbați	1630	10846	12476
Femei	60	859	919
Total	1690	11705	13395

Anul 2020 a fost un an dificil având în vedere contextul epidemiologic, digitalizarea activităților fiind un subiect de interes în sectorul nostru de activitate. În ultima perioadă, învățarea online a devenit nu numai o necesitate a timpurilor pe care le trăim, ci și o realitate a reconfigurării și dezvoltării învățării.

Plecând de la ideea de a îmbina învățarea tradițională cu cea online, Distribuție Oltenia a căutat soluții pentru a veni în întâmpinarea nevoilor de dezvoltare din cadrul organizației care să le permită tuturor celor interesați să-și dezvolte abilități/competențe care le pot oferi mai multă eficiență în activitatea curentă, și de ce nu, noi oportunități în carieră.

După o analiză atentă și completă, am identificat o platformă personalizată de tip Learning Management System și conținut de tip Skillsoft, denumită **e-Learning HUB** - un instrument de studiu în primul rând individual, dar care poate fi valorificat și în echipă.

Pe parcursul anului 2020, la nivelul Distribuție Oltenia s-au desfășurat activități de instruire în următoarele domenii:

- Creșterea competențelor energetice prin programe de instruire pentru utilizarea eficientă a instalațiilor;
- Abilități în domeniul auditului energetic;
- Obținerea autorizațiilor necesare pentru desfășurarea activității, conform legislației românești în vigoare (electrician, verficator proiect, fasonator mecanic, operator RSVTI etc.);
- Operare deșeură utilizând aplicația DocLib;
- Creșterea abilităților manageriale și de leadership;
- Dobândirea abilităților de coaching în practici manageriale;

- 404-2** □ Creșterea abilităților în sfera de comunicare (comunicarea dificilă, comunicarea la distanță, în mediul online);
- Lucrul cu echipe virtuale și îmbunătățirea productivității personale;
- Managementul conflictelor la locul de muncă și gestionarea emoțiilor;
- Aprofundarea cunoștințelor în managementul timpului;
- Cunoștințe în economia digitală/Transformare digitală;
- Dezvoltarea inteligenței emoționale;
- Creșterea abilităților în sfera Microsoft Office;
- Dezvoltarea abilităților în managementul proiectelor, gândirea critică, rezolvarea problemelor și luarea deciziilor;
- Expert accesare fonduri europene;
- Creșterea abilităților lingvistice;
- Dobândirea de noi cunoștințe pentru prevenirea și combaterea fraudei și pentru implementarea optimă a politicilor de conformitate; Guvernanță, risc, conformitate;
- Actualizarea cunoștințelor în domeniul protecției datelor cu caracter personal în conformitate cu legislația europeană;
- Actualizarea cunoștințelor de prim ajutor, conform legislației în vigoare;
- Responsabilitate pentru prevenirea și controlul infecțiilor la locul de muncă;
- Noutăți legislative privind apărarea împotriva incendiilor - modificări și completări aduse Legii 307;
- Îmbunătățirea și actualizarea cunoștințelor cu privire la modificările legislative, prin participarea la diverse seminarii și conferințe de specialitate, precum cele din domeniul noilor reglementări ANRE.
- 404-3** Procentajul angajaților care primesc recenzii periodice privind performanța și cariera: 100% din personal (bărbați/femei, respectiv management /operațional) este evaluat trimestrial pentru performanța profesională.



BUNA GUVERNARE

Anticorupție

Distribuție Oltenia subliniază, prin toate demersurile sale și prin Politica Anticorupție-Anti-mită, **toleranță zero** față de faptele de corupție, atât în relațiile cu angajații, cât și în cele cu partenerii săi. Aspectul „Anticorupție” are efecte directe asupra investitorilor, managementului, angajaților, consumatorilor, furnizorilor, subcontractorilor, autorităților locale și centrale.

Abordarea noastră în 2020 a fost să evaluăm și să reducem riscurile interne specifice activității și/sau legate de:

- mediul de afaceri,
- contextul actual identificat la nivel național,
- legislația în vigoare;
- valorile etice stabilite de companie;
- istoricul incidentelor/sesizărilor înregistrate etc.

Având în vedere aceste principii, compania și-a menținut și dezvoltat sistemul de conformitate și în 2020. În plus, am implementat noi prevederi interne aliniate pe care le-am aliniat cu noua legislație națională, precum: politica privind secretul comercial; politica KYC-AML-CFT; metodologia de clasificare a informațiilor și secretelor comerciale.

Scopul dezvoltării sistemului de conformitate a avut în vedere prevenirea și diminuarea riscurilor de fraudă, corupție, de nerespectare a regulilor concurenței, celor legale și reputaționale etc. Toate măsurile și acțiunile de instruire pe care le-am dezvoltat în 2020 au fost dezvoltate în capitolul „Valori, principii, standarde și norme de comportament”.

Scopul acestora a fost de:

- asumare a valorilor etice;
- evaluare a nivelului de cunoștințe;
- prevenire a potențialelor riscuri;
- dezvoltare și susținere a unui sistem de conformitate bazat pe valori și standarde înalte de etică și integritate.

Instruirile, la rândul lor, au subliniat **toleranță zero** față de:

- faptele de corupție/fraudă;
- nerespectarea regulilor concurenței;
- nerespectare gravă a codului de conduită/etică etc.

Acestea au avut în vedere aspectele relevante și riscurile generate de nerespectarea legislației/politicilor referitoare la: regulile concurenței, faptele de corupție, declararea conflictelor de interese, confidențialitatea secretelor comerciale și a informațiilor interne etc.

În cadrul instruirilor sunt promovate și canalele alternative de raportare ale sistemului „Vorbește liber” - sistem care asigură anonimatul raportorului în funcție de opțiunea acestuia.

Evaluarea abordării manageriale și a proceselor aferente fac, de regulă, obiectul misiunilor de audit intern și/sau extern. Recomandările sunt analizate de conducerea companiei și implementate direct de către responsabili proceselor.

103-3 În acest sens, precizăm faptul că în urma auditului intern efectuat în 2020 la nivelul activității gestionate de către Departamentul Conformitate, nu au fost identificate incidente și/sau aspecte care să genereze/să confirme riscuri de corupție la nivelul companiei. Totuși, luând în considerare preocuparea permanentă față de prevenirea potențialelor riscuri de corupție ce se pot manifesta în cadrul proceselor de activitate (Ex.: achiziții), auditul intern a formulat unele recomandări, în vederea eficientizării măsurilor și/sau a verificărilor deja implementate:

- creșterea eșantionului verificat periodic;
- verificarea prin sondaj a membrilor (angajați) ai comisiei de atribuire a contractelor de achiziție, privind potențialele conflicte de interese.

Departamentul Conformitate va lua în considerare măsurile recomandate de auditul intern în cadrul verificărilor viitoare.

Ofițerul de conformitate are atribuții și poate oferi consiliere atât conducerii companiei, cât și managerilor/directorilor/angajaților Distribuție Oltenia, ori de câte ori este necesar și/sau la solicitarea acestora. Aplicarea oricăror măsuri disciplinare față de angajații implicați are loc 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, Consiliul de etică poate analiza și stabili măsurile ce se impun față de situația identificată.



Comunicare și instruire în domeniul politicilor și procedurilor anticorupție

205-2

	2020
Număr total al membrilor din conducere către care au fost comunicate politicile și procedurile anticorupție	3/0,2%
Numărul total de angajați cărora le-au fost comunicate politicile și procedurile anticorupție - Manageri	78/5,9%
Numărul total de angajați cărora le-au fost comunicate politicile și procedurile anticorupție - alți angajați	1232/93,8%
Numărul total al partenerilor de afaceri cărora le-au fost comunicate politicile și procedurile anticorupție - alți angajați	X
Număr total al membrilor din conducere către care au fost instruiți în domeniul anticorupție	3/0,2%
Numărul total de angajați care au fost instruiți în domeniul anticorupție - Manageri	78/5,9%
Numărul total de angajați care au fost instruiți în domeniul anticorupției - alți angajați	1232/93,8%

* Conducere = board-ul directorilor și comitetele de supraveghere;

* Manageri = toți cei care coordonează echipe.

Politicile/procedurile privind anticorupția sunt documente interne adresate și comunicate tuturor angajaților. În cazul clienților și furnizorilor, acestea pot fi accesate permanent pe site-ul companiei, alături de Codurile de conduită dedicate.

Sunt documente care prevăd aspectele importante referitoare la integritate și toleranța zero ale Distribuție Oltenia față de acestea, precum și alte principii sau valori etice la care îi încurajăm să adere. Pentru o mai bună înțelegere a valorilor noastre etice, în plus, poate fi consultată broșura sistemului de conformitate care este disponibilă online pe site.



CAPITOLUL 6

Energia vine de la oameni

6

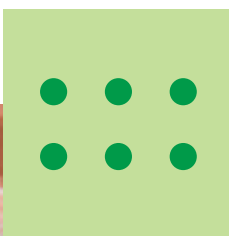


RELAȚIA CU COMUNITĂȚILE LOCALE

103-1 Toate proiectele noastre de responsabilitate socială sunt dezvoltate sub umbrela „Energie pentru bine”, iar direcțiile strategice pe care le urmărim vizează domeniile: **sănătate și wellbeing, educație, conservarea mediului înconjurător și dezvoltare regională.** De 15 ani, comunitatea este în centrul activității, dar în 2020, acțiunile noastre pentru oamenii pe care îi deservim s-au intensificat.

În contextul epidemiologic generat de pandemia de COVID - 19, implicarea și responsabilitatea pentru structurile de distribuție de energie electrică operate au fost completate de acțiunile consecutive pe care le-am demarat în zona tradițională: Argeș, Dolj, Gorj, Olt, Teleorman, Mehedinți, Vâlcea. La fel ca în anii precedenți, colegii noștri au fost încurajați să devină voluntari, să se implice în diferite activități și să susțină misiuni sociale – de la acțiuni care au vizat lupta împotriva virusului SARS-CoV-2 și de sprijinire a sistemelor de sănătate și de educație, la activități punctuale, care răspund unor nevoi imediate ale copiilor, tinerilor și persoanelor vârstnice. Nu în ultimul rând, am avut în vedere acțiuni specifice care au adus în prim-plan educația pentru carieră, digitalizarea, energia verde, eficiența energetică.

Prin aceste demersuri, demonstrăm că aspectul „Comunități locale” este extrem de important pentru Distribuție Oltenia și are impact direct atât asupra stakeholderilor interni (angajați, management, investitori), cât și asupra celor externi (autorități, societatea civilă, comunitatea locală).



Pandemia a accelerat sau a scos în evidență diferite probleme ale societății: criza sanitară a pus presiune pe sistemul de sănătate, iar lipsa materialelor de protecție a fost principala vulnerabilitate încă din momentul declanșării stării de urgență. Pe de altă parte, în primele luni ale anului, studiile Salvați Copiii România ne arătau cifre îngrijorătoare: 32% dintre copiii înscriși în învățământul preuniversitar din România nu aveau acces individual la un dispozitiv dedicat funcțional (Ex.: laptop, tabletă, desktop) pentru derularea cursurilor online; 12% dintre copiii din România nu aveau conexiune la internet suficient de puternică pentru a se putea conecta; Peste un sfert dintre părinții care nu au un dispozitiv pentru fiecare copil pe care să îl poată utiliza pentru școala online nu ar plăti deloc ca să achiziționeze un astfel de echipament; Numărul efectiv al copiilor care nu au avut acces sau au avut acces limitat la un dispozitiv pentru a participa la cursurile online, în anul școlar 2019 - 2020 a fost de 903 870 elevi. De asemenea, afecțiunile cronice nu au dispărut în pandemie, ci doar au fost puse la capătul unei liste de priorități, iar grupurile de peste 65 de ani și persoanele din medii defavorizate au fost mult mai expuse riscurilor de îmbolnăvire.

De-a lungul timpului, Distribuție Oltenia a acționat responsabil pentru comunitatea sa. În acest context și într-un mod firesc, am dezvoltat o serie de proiecte și campanii de CSR ca răspuns prompt în lupta împotriva virusului SARS-CoV-2.

Ca și până acum, 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 informali (autoritățile locale și instituțiile, organizațiile neguvernamentale etc.).

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

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

Comunicarea operatorului de energie electrică cu cetățenii comunităților locale (autorități, ONG-uri, instituții publice sau de învățământ etc.) continuă și pe alte canale de comunicare: mass-media, conferințe de presă, materiale tipărite, website sau pe canalele de Social Media. La nivel intern, angajații noștri primesc frecvent noutăți cu privire la proiectele sau investițiile companiei prin întâlniri directe (Ex.: întâlniri de tipul Live Talk with CEO etc.), newslettere, revista internă, pagina de intranet sau conferințe anuale. De asemenea, sunt încurajați să se implice în acțiuni de voluntariat corporativ.

413-1 În 2020, investițiile companiei în programe și proiecte în beneficiul comunității au însumat **878 526 LEI**:

Compania Distribuție Oltenia a rămas implicată activ în lupta împotriva COVID - 19, prin donații de echipamente medicale și alimente pentru a sprijini cele mai vulnerabile categorii (personal medical din spitale și vârstnici):

- Am donat echipamente medicale noi pentru una dintre cele mai mari instituții medicale din țară: Spitalul Județean de Urgență Târgu Jiu. Datorită acestei inițiative, spitalul a beneficiat de sprijin financiar pentru achiziționarea unui laborator (aparat) de testare în masă COVID - 19 de tip PCR care poate fi utilizat pentru diagnosticarea mai multor boli infecțioase, precum și 1000 de teste COVID - 19;
- Am asigurat achiziția de măști și combinezoane pentru cadrele medicale din spitalele județene din Târgu Jiu, Râmnicu Vâlcea și Craiova;
- În apropierea Sărbătorilor Pascale, am oferit alimente de bază pentru 1 750 de vârstnici alături de Crucea Roșie Română - filialele Argeș, Gorj, Dolj, Vâlcea, Mehedinți, Teleorman și Olt, dar și cu sprijinul birourilor sociale ale primăriilor din comunitatea noastră. În total, la nivel regional au fost acordate peste 17 500 kg de alimente în valoare de aproximativ 171 500 LEI, dintre care 28 800 LEI au fost asigurați de compania Distribuție Oltenia. Beneficiarii au fost persoane vârstnice de peste 65 de ani, fără familie, cu probleme medicale și sociale, iar pachetele alimentare le-au asigurat hrana necesară nu doar de sărbători, ci și pentru următoarele două săptămâni;
- Susținerea Palatului Copiilor Târgu Jiu în vederea derulării evenimentelor pe care aceasta le desfășoară.

Proiectele noastre tradiționale au continuat să aducă #energiepentrubine în comunități

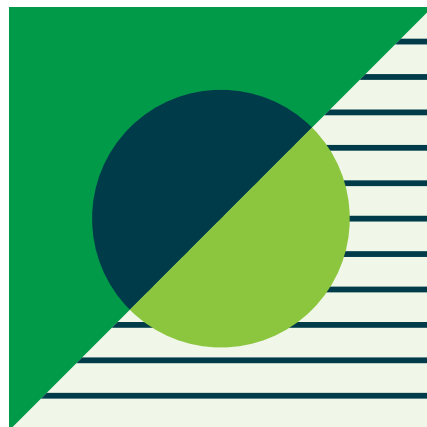
A VIII-a ediție a Maratonului Olteniei a adus un concept reinterpretat pentru iubitorii de sport și fapte bune. Maratonul Virtual 20.20 este evenimentul care a reunit comunitatea de sportivi care promovează un stil de viață sănătos, mișcarea în aer liber, dar și sprijinul acordat comunității locale:

- **349 de concurenți** din toată țara au participat la competiții de alergare și ciclism, precum și la cursa în scaun cu roțile. **7 210 EURO**, sumă colectată din taxele de participare și dublată de companie a fost folosită pentru:
- **3 161 EURO**, sumă direcționată către Fundația Alex Tache - proiectul Casa NEST pentru construcția casei de tip familial pentru 12 copii abandonți;
- **1 880 EURO**, sumă direcționată către Fundația Regală Margareta a României și Telefonul Vârstnicului, o linie telefonică gratuită, națională, lansată în sprijinul seniorilor;
- **2 169 EURO** au fost donați Asociației Vatra cu Idei pentru implementarea proiectului „Pădurea care vindecă” - amenajarea unui spațiu în pădure pentru realizarea unor ateliere de educație silvică pentru copii din grădinițe și școli gimnaziale, din comunele de pe Valea Topologului - Galicea, Milcoiu, Frâncești, Pietrari și municipiul Râmnicu Vâlcea.

Pe lângă sumele menționate mai sus, surplusul de **#energiepentrubine** generat de concurenți s-a contorizat prin donații directe pe platforma www.galantom.ro, în valoare de 587 EURO (277 EURO strânși pentru proiectul Casa NEST, 129 EURO pentru Telefonul Vârstnicului și 181 EURO pentru inițiativa „Pădurea care vindecă”).

- 8 proiecte depuse de angajați s-au transformat în fapte bune prin programul „**Generatorii de Bine**”, o inițiativă prin care compania susține proiecte sociale de sănătate & wellbeing, mediu, educație și dezvoltare locală. În total, compania a acordat 40 000 de EURO pentru implementarea acestora.
- Înainte de începerea noului an școlar, voluntarii generatori de bine ai acestei ediții s-au mobilizat pentru a reduce numărul elevilor care nu pot participa la cursurile online, oferindu-le echipamentele digitale de care au nevoie:
 - Olt: susținerea Liceului Tehnologic Nr. 1 Balș cu 12 laptop-uri pentru pregătirea elevilor în viitoarele profesii;
 - Teleorman: dezvoltarea unui program de dotare cu echipamente digitale, instruire, consiliere și sprijin pentru 25 de elevi ai Școlii Gimnaziale „Zaharia Stancu” din Roșiorii de Vede;
 - Mehedinți: display-uri interactive și standuri mobile pentru Liceul de Arte „I. St. Paulian” din Drobeta Turnu Severin;
 - Dolj: inițiativa dedicată Școlii Gimnaziale „Mihai Viteazul” a însemnat 5 noi laptop-uri și 5 tablete pentru desfășurarea cursurilor online;
 - Gorj: 30 de elevi din ciclul gimnazial din localitatea Alimpești au pășit în noul an școlar având acces la tablete;
 - Vâlcea: achiziția unui număr de 32 de tablete și 4 laptop-uri pentru Școala Gimnazială „Ion C. Constantinescu”.
- Pe lângă oferirea accesului la educație digitalizată, au existat proiecte care s-au axat pe sistemul de sănătate:
 - în cadrul inițiativei „Clean Green” s-a asigurat un început de an școlar în siguranță pentru aproximativ 3000 de elevi, prin dotarea a 30 de școli din județul Dolj cu dispensere și soluții de dezinfectare a mâinilor;
 - proiectul câștigător din județul Argeș a urmărit dotarea Compartimentului Cardiologie al Spitalului Municipal Curtea de Argeș cu o mașină de spălat profesională și achiziția de aparatură medicală - electrocardiograf și injectomat.
- Cule în Lumină - 3 dintre cele 27 de cule din Oltenia au avut șansa de a beneficia de idei de proiecte de conservare și restaurare. Compania a acordat premii în valoare de 4200 EURO studenților de la Universitatea de Arhitectură și Urbanism Ion Mincu pentru interpretările contemporane acordate construcțiilor finaliste de tip culă. Tot în 2020, machetele 3D și panourile descriptive ale culelor finaliste, I. C. Davani, Eftimie Nicolaescu și Cioabă Chintescu, care au facut obiectul celor 2 expoziții itinerante din Târgu Jiu și Craiova, au fost donate pentru a face parte din expoziția permanentă a Muzeului Național „Constantin Brancuși”.

La finalul anului, cu ocazia Zilei Internaționale a Voluntarului, voluntarii Distribuție Oltenia s-au alăturat campaniei de strângere de fonduri „Fiecare Copil Contează”, derulată împreună cu Organizația Salvați Copiii România cu scopul de a reduce mortalitatea infantilă. Datorită implicării fiecărui donator, secția de Neonatologie a Spitalului Județean de Urgență Drobeta Turnu Severin a fost dotată cu un incubator modern.



Ucenic Electrician - o inițiativă emblemă a companiei Distribuție Oltenia

413-1

În anul 2020, Distribuție Energie Oltenia a continuat extinderea geografică a programului educațional „Ucenic Electrician”, prin parteneriatul cu Liceul Tehnologic Ferdinand I din Râmnicu Vâlcea. Implementarea programului a continuat și în Pitești, Târgu Jiu, Alexandria și Drobeta-Turnu Severin, ceea ce a generat o creștere a numărului de elevi înscriși, cu aproximativ 300 de beneficiari care au început anul școlar 2020 - 2021 în septembrie 2020.

În 2020, procesul de învățare a continuat neîntrerupt în cadrul proiectului:

- Operatorul Distribuție Oltenia și-a dotat cei aproape 300 de elevi înscriși, dar și cadrele didactice care fac parte din proiect (județele Argeș, Gorj, Mehedinți, Teleorman și Vâlcea) cu câte o tabletă pentru a putea fi cât mai aproape de o normalitate digitalizată;
- Elevii au continuat să primească bursele de performanță și să participe la ateliere de dezvoltare personală;
- O nouă ediție de internship plătit a fost lansată începând cu luna septembrie 2020, pentru 19 Electricieni Junior selectați.

Pe lângă atribuțiile de a susține pregătirea tehnică a elevilor din programul „Ucenic Electrician”, Distribuție Oltenia a continuat să susțină școala profesională prin dotarea tuturor elevilor cu instrumentele digitale necesare pentru derularea procesului educațional în această perioadă, în același spirit orientat către performanță.

Chiar dacă 2020 a fost un an dificil, pentru operatorul Distribuție Oltenia, recompensarea elevilor implicați în programul Ucenic Electrician a rămas o prioritate, prin acordarea de burse lunare de 200 de LEI. Acestea au fost oferite primilor cinci elevi din fiecare clasă, bazându-se pe notele obținute în cadrul orelor desfășurate online.

De asemenea, atelierele de dezvoltare personală derulate de partenerii de la Fundația Noi Orizonturi și Asociația ROI s-au mutat în mediul online, cu scopul de a le transmite elevilor aceleași valori, de a le oferi un moment de reconectare cu colegii, un prilej de a împărtăși experiențele din această perioadă și de a rămâne la fel de motivați în pregătirea pentru meseria viitorului.

Și pentru că învățarea trebuie să continue oriunde, indiferent de moment, în luna aprilie 2020, Ucenicii Electricieni din program au beneficiat de o alternativă de e-learning, alături de angajați ai companiei și reprezentanți ai Fundației Progress. Astfel, timp de o lună, elevii au participat la o serie de webinarii educative, puse la dispoziție în mod gratuit, pe teme diverse: învățare online, leadership, public speaking, tehnici de vânzări și eficiență energetică.

Nici programul de internship plătit „Electrician Junior” nu a fost afectat. Această etapă se află la a doua ediție și oferă tinerilor o sursă de venit și un loc de muncă, imediat după liceu. Și în 2020, 19 tineri absolvenți din Argeș, Dolj și Gorj au continuat să învețe alături de profesioniști din domeniu. Angajarea lor a început chiar înaintea finalizării internship-ului, urmând ca și ceilalți Electricieni Juniori să fie redirecționați către posturile disponibile, în cadrul companiei sau la partenerii Distribuție Oltenia, în funcție de evaluările obținute.

CAPITOLUL 7

Grija față de mediu



7

Pactul Verde European își propune un obiectiv ambițios, acela de a transforma Europa în primul continent neutru din punct de vedere climatic până în anul 2050. În acest sens, așteptările Comisiei Europene sunt de a dezvolta acțiuni în toate sectoarele economiei, inclusiv prin: investiții în tehnologii ecologice, sprijin pentru inovare în sectorul industrial, introducerea unor forme de transport privat și public mai puțin poluante, mai ieftine și mai sănătoase, decarbonizarea sectorului energetic, îmbunătățirea eficienței energetice a clădirilor, colaborarea cu partenerii internaționali pentru îmbunătățirea standardelor de mediu la nivel mondial. În acest context, în 2020 grija față de mediu a rămas una dintre prioritățile strategice ale companiei. Acest lucru a fost subliniat prin prisma obiectivelor noastre de dezvoltare durabilă care vor fi transpuse în viitorul apropiat în piloni specifici prin strategia de sustenabilitate.

ENERGIE - CONSUMUL DE ENERGIE ȘI RESURSE ÎN CADRUL ORGANIZAȚIEI

103-1 Grija față de mediu reprezintă un aspect important pentru noi, deoarece poate avea un impact direct asupra comunităților în mijlocul cărora ne regăsim, dar și asupra companiilor.

În cadrul companiei, principalii consumatori de energie sunt sediile administrative, stațiile și punctele de transformare sau liniile electrice de la suprafață. Fapt pentru care, subiectul „Energie” are efecte directe asupra stakeholderilor interni (investitori, management și angajați), dar și a celor externi (autorități și comunități locale).

103-2 Pentru a susține obiectivul de dezvoltare durabilă „Reducerea pierderilor de energie (CPT)”, prezentat în capitolul 1 al acestui raport, am implementat următoarele măsuri:

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

103-3 În cadrul companiei, Direcția privind Consumul Propriu Tehnologic este responsabilă pentru gestionarea consumurilor de energie electrică, în timp ce Serviciul ACAIS - Administrare Clădiri Active Imobilizate, Închiriere Stâlpi din cadrul DSDA este direct implicată în monitorizarea consumurilor înregistrate în cadrul sediilor administrative. În fiecare lună, monitorizăm și analizăm consumul de energie electrică și luăm măsurile necesare pentru reducerea consumurilor înregistrate. Anual, realizăm un program de management în care sunt stabiliți indicatorii cheie de performanță inclusiv pentru reducerea consumului de energie.

Dacă analizăm consumurile anuale raportate în 2019 cu cele din 2020, observăm scăderi pe fiecare tip în parte. În ceea ce privește consumul anual de energie electrică, putem sesiza o scădere de la **828820.001** MWh/an la **823356** MWh/an. De asemenea, și în cazul consumului total anual de energie termică a existat o scădere ușoară de la **124 479** Gcal/an, la **116 279** Gcal/an. În tabelul de mai jos, vă prezentăm o evoluție a unor indicatori economici și a consumurilor de energie în perioada ultimilor doi ani:

Nr. Crt.	Indicatorul (coef. de transf. în tep)	Anul 1 - 2019		Anul 2 - 2020	
		[u.m.]	[tep / an]	[u.m.]	[tep / an]
		Val.; cant.		Val.; cant.	
A	B	C	D	E	F
1.	Valoarea totală a producției anuale	[mii LEI/an] 819780.12	72031.74689	[mii LEI/an] 896278.618	71519
2.	Pondereea energiei în costurile de producție	[%] 33.5%	-	[%] 28.9%	-
3.	Consumul total de energie electrică (0,086)	[MWh/an] 828820.001	71278.52009	[MWh/an] 823356	70809
4.	Consumul total de energie termică (0,1)	[Gcal/an] 124.479	12.4479	[Gcal/an] 116.279846	11.63
5.	Consumul total de gaze naturale (0,086)	[MWh/an] 582.720915	50.11399869	[MWh/an] 323.57325	27.83
6.	Consumul total de păcură (0,95)	[t / an] 0	0	[t / an] 0	0
7.	Consumul total de CLU (0,97)	[t / an] 0	0	[t / an] 0	0
8.	Consumul total de cărbune (coef. de transf. în tep este în funcție de tip și de sortiment)	[t / an] 0	0	[t / an] 0	0
9.	Consumul total de benzină (1,05)	[t / an] 0	0	[t / an] 0	0
10.	Consumul total de motorină (1,015)	[t / an] 680.4580374	690.6649079	[t / an] 660.2440195	670.15
11.	Consumul total de alți combustibili (coef. de transf. în tep = funcție de tip)	[u.m.] 0	0	[u.m. / an] 0	0
12.	Consumul total de energie electrică din resurse recuperabile și/ sau regenerabile (0,086)	[MWh/an] 0	0	[MWh/an] 0	0
13.	Consumul total de energie termică din resurse recuperabile și/ sau regenerabile (0,1)	[Gcal/an] 0	0	[Gcal/an] 0	0
14.	TOTAL (= col. D, col. F, rd. 3+ 4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9 + 10 + 11 + 12 + 13)	-	72031.74689	-	71519
15.	Intensitate energetică [tep/ mii LEI]		(= D14 / C1) 0.0879		(= F14 / E1) 0.0798

302-1

302-3

MANAGEMENTUL DEȘEURILOR

- 103-1** Activitatea desfășurată este generatoare de deșeuri, iar prin legislația națională și cea europeană se stabilesc reguli specifice pentru gestionarea acestora. Ținând seama de aceste lucruri, dar și de responsabilitatea pe care o avem pentru mediul înconjurător, compania a considerat că managementul deșeurilor reprezintă un aspect material, fapt validat prin consultarea părților interesate. Acest aspect are impact direct asupra companiei (investitori, management), dar și asupra stakeholderilor externi (autorități locale).

Generarea deșeurilor este, în principal cauzată de activitățile de mentenanță și investiții, iar o cantitate mai mică de deșeuri este generată în cadrul sediilor administrative. Pornind de la cerințele legale și având în vedere tot procesul de la generare și până la valorificare/eliminare, am pus la punct un sistem de verificare a trasabilității deșeurilor.

- 103-2** Modul de gestionare, 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, Distribuție Oltenia a întocmit o decizie prin care se stabilesc responsabilii cu gestionarea deșeurilor în cele 7 județe (Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt, Teleorman). Responsabilii cu gestionarea deșeurilor din teritoriu sunt instruiți conform prevederilor din Legea 211/2011 privind regimul deșeurilor.

Depozitarea echipamentelor energetice retrase din instalații se realizează pe platforme betonate și prevăzute cu separatoare de hidrocarburi, iar compania deține 12 platforme. Pentru ridicarea deșeurilor generate, Distribuție Oltenia a încheiat un contract cu un furnizor local.

- 103-3** În fiecare an, se realizează un raport de mediu în care sunt centralizate cantitățile de deșeuri generate și valorificate. Rezultatele raportului arată că există o reducere a cantității totale de deșeuri generate în 2020, comparativ cu anul precedent, de la 1990,64 tone la 1687,4 tone. Cu aceeași frecvență are loc un audit de deșeuri în cadrul căruia se verifică modul în care au fost gestionate deșeurile generate. În urma acestui audit a reieșit conformarea cu legislația de mediu referitoare la gestionarea deșeurilor și nu au fost înregistrate neconformități. În urma realizării acestor rapoarte și audituri se întocmesc programe de măsuri, programe de management și programe de reducere a cantităților de deșeuri generate care sunt monitorizate de părțile interesate implicate.

- 306-1** Din activitatea companiei rezultă și deșeuri periculoase (Ex.: ulei electroizolant) care sunt gestionate conform legislației în vigoare. Ne luăm toate măsurile pentru a limita la minim impactul generat de acest tip de deșeuri (Ex.: dotarea cu material absorbant, recipiente pentru colectarea separată). Activitățile generatoare de deșeuri din cadrul Distribuție Oltenia sunt cele care implică lucrările de investiții, lucrările de mentenanță, precum și activități desfășurate în cadrul sediilor administrative.

Compania a realizat acțiuni pentru a reduce cantitatea de deșeuri pe care le generează, care au fost cuprinse într-un plan anual de minimizare a deșeurilor generate. Printre acțiunile realizate menționăm: încurajarea reutilizării materialelor/echipamentelor/pieselor de schimb rezultate din lucrările de mentenanță/investiții. Materialele și echipamentele achiziționate de către companie sunt achiziționate ținând cont de durata de viață a acestora, cu prioritate acele echipamente cu o durată de viață mai mare pentru a reduce cantitățile de deșeuri generate. Deșeurile rezultate din lucrările de investiții și mentenanță sunt gestionate de către prestatorii externi care realizează aceste activități. În caietele de sarcini pentru contractarea acestor lucrări sunt menționate cerințe specifice pentru gestionarea deșeurilor.

Activitățile generatoare de deșeuri sunt gestionate corespunzător, fără un impact semnificativ iar echipamentele sunt întreținute periodic pentru evitarea poluărilor accidentale.

Deșeurile rezultate sunt atât deșeuri nepericuloase, cât și deșeuri periculoase. Cele nepericuloase sunt reprezentate în principal de deșeurile din codul 17 conform legislației de mediu, astfel: deșeuri metalice, feroase și neferoase, deșeuri din construcții și demolări, deșeuri din amestecuri metalice. Celelalte sunt reprezentate în principal de deșeuri de ulei electroizolant rezultat din activitatea de mentenanță, precum și din casările de echipamente energetice.

În ceea ce privește cantitatea totală de deșeuri generată în 2020, aceasta a fost de 1687,4 tone, din care:

- Deșeuri nepericuloase - 1596,6 tone
- Deșeuri periculoase - 90,8 tone

Întreaga cantitate de deșeuri a fost predată unui prestator extern autorizat pentru colectare. Această cantitate totală cuprinde atât deșeuri periculoase, cât și nepericuloase. Deșeurile periculoase, în cantitate de 90,8 tone, reprezentată din deșeuri de ulei electroizolant (cod 13 03 07) a fost predată unui prestator extern autorizat pentru colectarea acestui tip de deșeuri, iar operațiunea de valorificare conform legislației naționale (L.211/2011 - privind regimul deșeurilor) este R12 - alte operațiuni de valorificare. Deșeurile nepericuloase, în cantitate de 1596,6 tone, reprezentată în principal de deșeuri metalice feroase și neferoase, amestecuri metalice au fost predate unui prestator extern autorizat pentru colectarea acestui tip de deșeuri, iar operațiunea de valorificare conform legislației naționale este R12 - alte operațiuni de valorificare. Întreaga cantitate de deșeuri generată (1687,4 tone) a fost valorificată off-site.

Compania a încheiat un contract de vânzare a deșeurilor generate cu un singur prestator extern autorizat pentru colectarea deșeurilor din cele 7 județe. Acest prestator extern are la rândul său încheiate contracte pentru valorificarea deșeurilor preluate. Obligația contractuală a prestatorului extern este să transmită anual o situație referitoare la modul în care a gestionat deșeurile. Pe parcursul activității de predare deșeuri se respectă în totalitate legislația specifică referitoare la gestionarea deșeurilor ținându-se cont în special de trasabilitatea acestor deșeuri predate.

306-4 Măsurile pentru atingerea obiectivului de îmbunătățire a performanței de mediu:

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

306-5 Având în vedere că deșeurile rezultate din activitatea Distribuție Oltenia sunt valorificabile, nu au fost înregistrate operațiuni de eliminare a acestora, ci doar activități de valorificare. În cadrul companiei, nu au fost înregistrate activități de tipul operațiunilor de eliminare a deșeurilor.

CONFORMAREA LEGISLATIVĂ DE MEDIU

103-1 Pentru Distribuție Oltenia, conformarea legislativă de mediu este fundamentală pentru toate tipurile de acțiuni pe care le derulează în zona operațională. Respectarea legilor, reglementărilor, standardelor și a altor cerințe care fac referire la mediu reprezintă una dintre prioritățile companiei. Toate acestea ne ajută să reducem la minimum potențialele riscuri, cum ar fi poluările accidentale, cheltuielile neprevăzute pentru eliminarea efectelor determinate de acestea. Pentru noi, aspectul „Conformarea legislativă de mediu” influențează în mod direct investitorii, managementul, angajații și comunitățile locale.

103-2 Există o serie de proceduri operaționale/instrucțiuni și politici care reglementează activitatea de mediu, precum și un departament specializat pentru consultanța de mediu. În organigrama Distribuție Oltenia sunt departamente speciale care se ocupă cu analiza reclamațiilor/solicitațiilor transmise de părțile interesate. Un aspect important a fost faptul că în 2020, compania a menținut certificarea sistemului de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001: 2015 în urma auditului de recertificare.

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

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

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

Evaluarea se realizează printr-un audit intern anual în baza căruia se actualizează lista cerințelor legale și se efectuează o verificare a conformării cu cerințele legale. În urma auditului de supraveghere SRAC conform ISO 14001 nu au fost identificate neconformități cu acest Standard, ceea ce reprezintă o conformare cu cerințele legale.

În cazul în care se observă neconformități, compania are în vedere dezvoltarea unor programe de măsuri. Nu în ultimul rând, există controale (conform unor contracte de tip SLA) în locațiile din zona operațională, tocmai pentru a verifica conformitatea cu cerințele legale. Țintele pe care le urmărim constant sunt de a respecta în totalitate cerințele legale de mediu, de a valorifica sau elimina în totalitate deșeurile generate, de a reduce consumurile de resurse naturale și de a promova un comportament și un consum responsabil în rândul colegilor noștri.

Prin respectarea tuturor cerințelor legale de mediu, Distribuție Oltenia nu a înregistrat în 2020 nicio sancțiune pecuniară sau nepecuniară de la autoritățile competente.

ANEXA 1

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.

Indexul aspectelor și indicatorilor GRI

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
GRI 101: Foundation 2016 EXPUNERI GENERALE				
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-1 Numele organizației	18		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-2 Activități, mărci, produse și servicii	18		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-3 Localizarea sediilor centrale	18		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-4 Locațiile operaționale	18		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-5 Drept de proprietate și formă juridică	18		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-6 Piețe deservite	18		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-7 Mărimea organizației	19-20		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-8 Informații despre angajați și alți lucrători	18		ODD 8
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-9 Lanț de aprovizionare	25		ODD 8
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-10 Modificări semnificative ale organizației și ale lanțului său de aprovizionare	7, 25, 32-33		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-11 Principul precauției sau abordare precaută	Aspectul Principiului precauției sau abordarea precaută nu a suferit schimbări față de informațiile raportate anterior și poate fi accesat în link-ul https://bit.ly/3eybaqe		ODD 13
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-12 Inițiative externe	24		ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-13 Apartenența la asociații	25		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-14 Declarație din partea decidentului	6-7		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-16 Valori, principii, standarde și norme de comportament	21-23		ODD 5 ODD 8 ODD 16
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-18 Structura de conducere	23-24		

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-40 Lista grupurilor de stakeholderi	35		ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-41 Contracte colective de muncă	19		ODD 8
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-42 Identificarea și selectarea stakeholderilor	34		ODD 17
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-43 Abordarea implicării stakeholderilor	34, 36-38		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-44 Temele și preocupările cheie ridicate	36-40		
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 https://bit.ly/3pB2Ywf folosind CUI-ul 14491102.		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-46 Definirea conținutului raportului și a limitelor temei	33, 40-43		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-47 Lista subiectelor materiale	42-43		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-48 Reformulări ale informațiilor	Nicio informație din raportul nostru anterior nu trebuie să fie reformulată.		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-49 Modificări în raportare	Nu au existat schimbări semnificative față de raportul anterior în lista aspectelor materiale sau a limitelor acestora.		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-50 Perioada de raportare	32		ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-51 Data ultimului raport	32		ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-52 Ciclul de raportare	32		ODD 12
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-53 Punct de contact pentru întrebări referitoare la raport	33		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-54 Revendicări de raportare în conformitate cu Standardele GRI	32		
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-55 Indexul aspectelor și indicatorilor GRI	90-97		

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
GRI 102: Expuneri generale 2016	102-56 Verificare externă	Raportul nu a fost verificat extern. Totuși, echipa de management analizează oportunitatea unei astfel de analize pentru următorul ciclu de raportare.		
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU3 Numărul de conturi pentru clienți rezidențiali, industriali, instituționali și comerciali	18		ODD 7
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU4 Lungimea liniilor de transport și de distribuție aeriene și subterane în funcție de regimul de reglementare	19		
EXPUNERI STANDARD SPECIFICE				
Prezența pe piață				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	26		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	26-27		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	27		
GRI 202: Prezența pe piață 2016	202-2 Proportia personalului de conducere angajat din comunitatea locală	27		ODD 8
Anticorupție				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	71		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	71		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	71-72		
GRI 205: Anticorupție 2016	205-2 Comunicare și instruire în domeniul politicilor și procedurilor anticorupție	73		ODD 16
Eficiența sistemului				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	29		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	29		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	29		
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU12 Pierderile de transport și distribuție ca procent din energia totală	29		ODD 12 ODD 14

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
Energie				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	84		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	84		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	84		
GRI 302: Energie 2016	302-1 Consumul de energie în cadrul organizației	85		ODD 7 ODD 12
GRI 302: Energie 2016	302-3 Intensitatea energiei	85		ODD 7 ODD 12 ODD 13
Managementul deșeurilor				
GRI 103: Abordare managerială 2020	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	86		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	86		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	86		
GRI 306: Managementul deșeurilor 2020	306-1 Generarea deșeurilor și impacturi semnificative legate de deșeuri	86		
GRI 306: Managementul deșeurilor 2020	306-2 Gestionarea impacturilor semnificative legate de deșeuri	86		
GRI 306: Managementul deșeurilor 2020	306-3 Deșeuri generate	87		
GRI 306: Managementul deșeurilor 2020	306-4 Deșeuri deviate de la eliminare	87-88		
GRI 306: Managementul deșeurilor 2020	306-5 Deșeuri îndreptate spre eliminare	88		
Conformarea legislativă de mediu				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	88		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	88-89		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	89		
GRI 307: Conformarea legislativă de mediu 2016	307-1 Nerespectarea legilor și regulamentelor de mediu	89		ODD 16

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
Locuri de muncă				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	60		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	60		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	60		
GRI 401: Locuri de muncă 2016	401-1 Angajări noi și fluctuații ale personalului	61		ODD 5 ODD 8 ODD 10
GRI 401: Locuri de muncă 2016	401-3 Concediu de creștere al copilului	62		ODD 5 ODD 8
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU15 Procentul de salarii eligibili pentru pensionare în următorii 5 și 10 ani defalcați pe categorii de locuri de muncă și pe regiuni	62		ODD 8
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU18 Procentul angajaților contractanților și subcontractanților care au urmat o pregătire relevantă pe linia securității și sănătății la locul de muncă	62		ODD 8
Securitate și sănătate la locul de muncă				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	63		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	63-64		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	64		
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-1 Sistemul de management al sănătății și securității în muncă	65		ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-2 Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și investigarea incidentelor	65		ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-3 Servicii de sănătate în muncă	66		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	66		ODD 8 ODD 16
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-5 Instruirea lucrătorilor privind sănătatea și securitatea în muncă	67		ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-6 Promovarea sănătății lucrătorilor	67		ODD 3

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
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	67		ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-8 Lucrători care fac obiectul unui sistem de management al sănătății și securității în muncă	68		ODD 8
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-9 Accidente de muncă	68		ODD 3 ODD 8 ODD 16
GRI 403: Securitate și sănătate la locul de muncă 2018	403-10 Boli profesionale	68		ODD 3 ODD 8 ODD 16
Educație și pregătire profesională				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	68		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	68-69		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	69		
GRI 404: Educație și pregătire profesională 2016	404-1 Număr mediu de ore de formare anual per angajat	69		ODD 4 ODD 5 ODD 8 ODD 10
GRI 404: Educație și pregătire profesională 2016	404-2 Programe de îmbunătățire a competențelor angajaților și a programelor de asistență pentru tranziție	69-70		ODD 8
GRI 404: Educație și pregătire profesională 2016	404-3 Procentajul angajaților care primesc recenzii periodice privind performanța și carieră	70		ODD 5 SDG 8 ODD 10
Comunități locale				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	76		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	77		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	77		
GRI 413: Comunități locale 2016	413-1 Activități implicarea comunității locale, evaluări ale impacturilor și programe de dezvoltare	77-81		

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
Siguranța și sănătatea consumatorilor/utilizatorilor				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	46		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	46		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	46-47		
GRI 416: Siguranța și sănătatea consumatorilor 2016	416-1 Evaluarea impactului asupra sănătății și siguranței categoriilor de produse și servicii	47		
GRI 416: Siguranța și sănătatea consumatorilor 2016	416-2 Incidente de neconformitate a impactului produselor și serviciilor asupra sănătății și siguranței consumatorului	47		ODD 16
Expunerile sectorului Utilități Electrice	EU25 Număr de răniri și decese ale publicului care au implicat bunuri ale companiei, inclusiv hotărârile judecătorești, înțelegerile și amănările unor cazuri legate de îmbolnăviri	47		
Protecția datelor consumatorilor/ utilizatorilor				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	48		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	48		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	49		
GRI 418: Protecția datelor consumatorilor 2016	418-1 Reclamații justificate privind încălcarea intimității consumatorilor și pierderile datelor consumatorului	49		ODD 16
Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii				
GRI 103: Abordare managerială 2016	103-1 Explicarea importanței aspectului și limitele sale	49		
	103-2 Abordarea managerială și componentele acesteia	49-52		
	103-3 Evaluarea abordării manageriale	52		

Standarde GRI	Expuneri	Numărul paginii/ Adresa web/ Răspunsuri directe	Omisune	Obiective de dezvoltare ONU (ODD)
NON-GRI: Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON-GRI: Deschiderea de noi CRU-uri: - Număr consumatori prezenți în fiecare CRU; - Grad preluare consumatori în 20 minute; - Număr de solicitări rezolvate de CRU; - Timp mediu de interacțiune cu consumatorul; - Număr de noi CRU-uri.	53-55		ODD 12 ODD 16
NON-GRI: Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON-GRI - Dezvoltarea site-urilor companiei și a aplicațiilor IT: - Numărul de vizite pe site-ul www.distributieoltenia.ro; - Numărul de vizitatori ai site-ului www.distributieoltenia.ro; - Numărul de cereri primite la adresa relatieclienti@distributieoltenia.ro.	55		ODD 12 ODD 16
NON-GRI: Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON-GRI - Îmbunătățirea instruirii personalului CRU și Call Center: - Rata de preluare a apelurilor la Info Linia DEO; - Numărul de apeluri comerciale; - Timpul mediu de convorbire; - Numărul de reclamații; - Grad de satisfacție cu canalele de comunicare.	55-56		ODD 4 ODD 8 ODD 16
NON-GRI: Comunicarea cu consumatorii/utilizatorii	NON-GRI - O mai bună promovare a serviciilor companiei: - Numărul de comunicate de presă privind informațiile de interes pentru consumatorii finali; - Numărul informărilor privind întreruperile programate de energie electrică 24 de ore din 24, 7 zile din 7; - Numărul de consumatori consultați asupra serviciilor; - Programe/campanii/acțiuni de informare a consumatorilor.	56-57		ODD 16

ANEXA 2

Glosar de termeni și definiții

Abreviere	Titlu	Definiție
ACAIS	Serviciul Administrare Clădiri Active Imobilizate, Închiriere Stâlpi	
ACUE	Federația Asociațiilor Companiilor de Utilități din Energie	Federația ACUE este o organizație patronală reprezentativă la nivelul sectorului de activitate energie electrică, petrol, gaze și minerit energetic, reprezentând interesele unor importante companii din domeniul producerii, distribuției, furnizării energiei electrice și a gazelor naturale și a 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 raportare 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.
	Consumator casnic	Consumatorii care utilizează energia electrică în scop propriu, numai pentru iluminat și pentru receptoarele electrocasnice.
	Consumator industrial	Consumatorul care folosește energia electrică în principal în domeniul extragerii de materii prime, fabricării unor materiale sau al prelucrării materiilor prime, a materialelor sau a unor produse agricole în mijloace de producție sau bunuri de consum. Prin asimilare, șantierelor de construcții, stațiile de pompare, inclusiv cele pentru irigații, unitățile de transporturi feroviare, rutiere, navale și aeriene, precum și altele asemenea sunt considerate consumatori industriali.

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

Abreviere	Titlu	Definiție
	Impact	Dacă nu se precizează altfel, termenul impact, se referă la un efect semnificativ economic, de mediu sau social, care poate fi: pozitiv, negativ, real, potențial, pe termen scurt, pe termen lung, direct, indirect, cu sau fără intenție.
IT	Rețea/linii electrice de înaltă tensiune	
JT	Rețea/linii electrice de joasă tensiune	
LEA	Linie aeriană de energie electrică	Instalație montată în aer liber care servește la transportul și distribuția energiei electrice și este alcătuită din conductoare, izolatoare, clime, armături, stâlpi, fundații și instalații de legare la pământ.
	Lanțul de aprovizionare	Lanțul care asigură parcursul energiei electrice de la producător la consumatorul final.
	Limita aspectului	Descrierea locului în care se produce impactul pentru un aspect material și implicarea organizației în acest sens.
	Locul de consum	Incinta sau zona în care se consumă, printr-o singură instalație de utilizare, energia electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un consumator poate avea mai multe locuri de consum, după caz, în incinte sau în zone diferite sau în aceeași incintă sau zonă.
MT	Rețea/linii electrice de medie tensiune	
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 stabilitate în funcționare a Sistemului Electroenergetic Național și pentru a rezolva restricțiile de rețea.
	Principiile raportării	Concept care descrie rezultatele așteptate ale raportului și care ghidează deciziile luate pe parcursul procesului de raportare în jurul conținutului sau calității acestuia.
	Principiul incluziunii stakeholderilor	Organizația raportoare trebuie să identifice părțile interesate (stakeholderii) și să explice modul în care a răspuns așteptărilor și intereselor rezonabile ale acestora.
	Principiul materialității	Raportul trebuie să prezinte aspectele care reflectă impactul semnificativ al organizației raportoare în domeniile economic, de mediu și social sau aspectele care influențează substanțial evaluările și deciziile părților interesate.
	Contextul de sustenabilitate	Raportul trebuie să prezinte performanța organizației raportoare în contextul mai larg al sustenabilității.
	Principiul integralității	Raportul trebuie să includă o acoperire a aspectelor materiale și a limitelor acestora, suficientă pentru a reflecta impacturile economice, de mediu și sociale semnificative și pentru a permite părților interesate să evalueze performanța organizației raportoare în perioada de raportare.
	Producție anuală brută	Cantitatea anuală de energie produsă, măsurată la bornele generatorului.
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).
PA	Punct de alimentare	Stație de conexiuni de medie tensiune alimentată din stațiile de transformare 110/MT prin linii directe (numite feederi), prin intermediul căreia se realizează distribuția pe MT către posturile de transformare dintr-o anumită zonă prin mai multe linii de MT denumite distribuitori.
	Stație de transformare	Un post de transformare este o stație de transformare coborâtoare, mică, cu o putere de până la 2500 kVA, destinată alimentării în joasă tensiune (până la 1 kV inclusiv) a consumatorilor.
SAIDI	Indicele Duratei Medii a Întreruperilor în Rețea (Sistem) pentru un consumator	

Abreviere	Titlu	Definiție
SAIFI	Indexul Frecvenței Medii a Întreruperilor în Rețea (Sistem) pentru un consumator	
SCADA	Supervisory Control and Data Acquisition	Sistem informatic de monitorizare, comandă și achiziție de date a unui proces tehnologic/instalație.
	Scopul	Structura aspectelor ce sunt cuprinse în raport. Structura raportului, specifică fiecărei organizații și care a fost determinată conform standardului de raportare.
SU/US	Serviciul universal	Serviciu de furnizare a energiei electrice garantat clienților casnici și clienților non-casnici cu un număr de salariați mai mic de 50 și o cifră de afaceri anuală sau o valoare totală a activelor din bilanțul contabil conform raportărilor fiscale anuale care nu depășește 10 milioane de EURO, la un nivel de calitate și la prețuri rezonabile, transparente, ușor comparabile și nediscriminatorii.
SSM	Sănătate și Securitate în Muncă	Ansamblu de activități având ca scop asigurarea condițiilor optime în desfășurarea procesului de muncă, apărarea sănătății, integrității corporale și vieții lucrătorilor și a altor persoane angrenate în procesul de muncă.
SSM & PSI	Securitate și Sănătate în Muncă & Prevenirea și Stingerea Incendiilor	
	Stakeholderi (Părțile interesate)	Entități sau persoane care pot, în mod rezonabil, să fie afectate semnificativ de activități, produse și servicii ale organizației; și ale căror acțiuni pot, în mod rezonabil, să afecteze capacitatea organizației de a pune în aplicare cu succes strategiile sale și de a-și atinge obiectivele. Sunt incluse entități sau persoane fizice ale căror drepturi în conformitate cu legislația sau convențiile internaționale le conferă posibilitatea de a avea pretenții legitime față de organizație. Părțile interesate includ atât rolurile investite de organizație (cum ar fi angajați, acționari, furnizori), precum și cei care au alte relații cu organizația (cum ar fi grupurile vulnerabile din cadrul comunităților locale, societatea civilă etc.).
	Subiect	Folosit în cadrul Standardului pentru a defini orice posibil subiect din domeniul sustenabilității.
	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.
	„Vorbește Liber”	Sistem online, dezvoltat de DEO, 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, a Codului de etică și a altor politici interne ale companiei.
	Câmp electric	Prin câmp electric se înțelege starea unei regiuni a spațiului, manifestată prin proprietatea că un mic corp încărcat electric, plasat în această regiune este supus acțiunii unei forțe care nu s-ar exercita dacă acel corp nu ar fi încărcat.
	Câmp magnetic	Câmpul magnetic este o mărime fizică vectorială ce caracterizează spațiul din vecinătatea unui magnet, electromagnet sau a unei sarcini electrice în mișcare.
CAPEX	Capital Expenditure	Reprezintă cheltuielile de capital efectuate de o companie în vederea investiției în achiziționarea sau modernizarea activelor fixe, cum ar fi clădirile, fabricile sau echipamentele, care participă la mai multe cicluri de producție.
	Client comercial	Agent economic
	Client instituțional	Instituții publice

Abreviere	Titlu	Definiție
	Client rezidențial	Casnic
	Contor inteligent	Un contor de măsurare a energiei electrice, cu procesor electronic încorporat și capacități de conectare la rețea, care combină contorizarea electronică cu un terminal de comunicare programabil, putând interacționa cu mai multe rețele și dispozitive.
	Dezvoltare durabilă	Dezvoltarea durabilă este dezvoltarea care urmărește satisfacerea nevoilor prezentului, fără a compromite posibilitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi.
DSDA	Direcția Strategie și Dezvoltare Active	
	Facility Management	Prestare servicii de transport, mailing room, registratură, consultanță în domeniul arhivării documentelor, administrării clădirilor etc.
	Furnizor de Unică Instanță	Furnizorul desemnat de autoritatea competentă pentru a presta serviciul universal de furnizare în condiții specifice reglementate.
GIS	Geographic Information System	Sistemul GIS este menit să asigure o platformă performantă pentru stocarea, analiza și prelucrarea informațiilor spațiale referitoare la rețelele electrice: amplasament, trasee, coexistența cu proprietățile și cu construcțiile învecinate, structura, volumul, caracteristici tehnice și funcționale, stare tehnică, încărcare, performanța rețelei electrice de distribuție.
GPS	Global Positioning System	Sistem de monitorizare parc auto
	Guvernanța datelor	Un concept care îmbină câteva arii precum calitatea datelor, gestiunea datelor, politici și proceduri, securitate, gestiunea proceselor de business și gestiunea riscului într-o metodologie care asigură un management corespunzător al datelor în cadrul organizației.
INCDPM	Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Mediului	
ISO14001		Certificare a sistemului de management de mediu.
ISO9001		Standardul ISO 9001 specifică cerințele generale pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea sistemelor de management al calității, în scopul de a satisface cerințele clienților.
	Leadership	Funcție de lider
LST	Lucru sub tensiune	
MDM	Metering Data Management	Este o aplicație destinată gestionării datelor de măsurare cu funcționalități avansate de validare, estimare și editare a datelor.
NTL		Pierderi comerciale care reprezintă energia electrică consumată, dar neînregistrată (sustrageri de energie electrică, energie electrică estimată incorect în caz de contor defect, erori de funcționare a grupurilor de măsurare).
	Phishing	Reprezintă o metodă de furt de identitate prin care se încearcă obținerea, de la clienții unei organizații a unor date personale sau confidențiale.
	Politica whistleblowing	Politica unei organizații de a oferi posibilitatea oricărei persoane (denumită avertizor de integritate) de a informa, anonim sau nu, privind activități imorale sau ilegale petrecute într-un departament sau în organizație. Informațiile despre activitățile ilegale care sunt oferite de un avertizor de integritate pot fi de mai multe tipuri: încălcarea legii, încălcarea regulilor sau regulamentului unei companii, o amenințare a interesului public sau a securității publice, precum și fraudă sau alte forme de corupție.

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 non-casnici de energie din surse regenerabile, aceste activități să nu constituie activitatea lor comercială sau profesională primară.
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 și 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.