



**DISTRIBUȚIE
OLTENIA**

DISTRIBUȚIE ENERGIE OLTENIA
RAPORT DE SUSTENABILITATE | 2016

Cuprins

Cuvânt înainte	Mesaj Country Manager	4
Capitolul 1	Obiective pentru o dezvoltare durabilă	7
Capitolul 2	Despre Distribuție Energie Oltenia	15
Capitolul 3	Primul nostru raport de sustenabilitate	23
Capitolul 4	Clienții noștri	43
Capitolul 5	Angajații noștri	59
Capitolul 6	Energia vine de la oameni	77
Capitolul 7	Energie verde	85
Capitolul 8	Grija față de mediu	91
Capitolul 9	Buna guvernare	101
Anexa 1	Indexul Aspectelor și Indicatorilor GRI	110
Anexa 2	Glosar termeni și definiții	116



Cuvânt înainte

Stimate cititor,

Să aduci energie electrică în casele a mai mult de 3,5 milioane de români, să operezi o rețea de distribuție ce acoperă 7 județe, să ai grijă de aproape 1300 de angajați, fiind totodată un partener de încredere pentru autoritățile române și o afacere profitabilă care își mulțumește acționarii, toate acestea implică o responsabilitate extraordinară.

Deoarece ne-am putut baza pe o echipă locală de specialiști și manageri de înaltă calificare, abordarea noastră operațională a fost mai degrabă cea a unui investitor local cu experiență internațională. Prin urmare, în ultimii 12 ani, am lucrat asiduu pentru a deveni și a rămâne un partener stabil și demn de încredere pentru toți actorii noștri interni și externi, considerând responsabilitățile noastre sociale și de mediu la fel de importante ca și cele economice.

Deși eforturile noastre în domeniul sustenabilității au fost constante încă de la intrarea pe piața din România, este pentru prima dată când publicăm un raport de sustenabilitate. Ne-am luat această sarcină în serios și ne-am angajat în ultimul an într-un amplu dialog cu toate părțile interesate, din interiorul și exteriorul companiei, pentru a înțelege mai bine așteptările lor și pentru a ne putea adapta prioritățile în mod corespunzător.

Una dintre principalele noastre preocupări este ca activitatea noastră să aducă valoare adăugată clienților, angajaților, partenerilor, furnizorilor, autorităților sau comunităților în care acționăm în prezent și în care vom fi, de asemenea, în viitor.



Privind înapoi la anul 2016, cred că suntem mai aproape ca oricând să ne îndeplinim promisiunea și ambiția de a oferi mai mult decât energie. Sper că aceasta va deveni și convingerea dumneavoastră, după ce vă voi împărtăși cu mândrie câteva rezultate cheie pe care am reușit să le atingem în doar un an:

- Am distribuit energie electrică unui număr de 1.437.240 locuri de consum;
- Am operat o rețea formată din 54.890 km de linii electrice, 143 stații de conversie 110 kV/MT, 60 stații de transformare MT/MT, 81 puncte de alimentare și 10.288 posturi de transformare;



- Am alocat peste 95 de miliarde de euro pentru investiții în rețeaua de distribuție, ceea ce va conduce la o eficiență maximă a furnizării de energie până în 2020; deja din 2016, datorită implementării Proiectului SMART Transformation, pierderile și întreruperile de energie au atins cele mai mici valori din istoria companiei;
- Atunci când este cazul, clienții noștri pot semnala disfuncționalități sau pot trimite reclamații prin utilizarea unuia dintre cele 10 canale de comunicare (formular online, fax, e-mail, linii telefonice directe) sau pot vizita unul din cele 16 centre de asistență, ale căror servicii ținesc excelența (80% din solicitările clienților sunt preluate în mai puțin de 20 de minute în Centrele de Relații cu Clienți, 80% din apelurile telefonice sunt preluate în mai puțin de 45 de secunde, 3,5 minute reprezintă media timpului de răspuns pentru întrebările legate de serviciile energetice);
- Clienții noștri sunt clienți mulțumiți - studiile de brand realizate în 2016 arată că peste 50% dintre clienți sunt satisfăcuți de calitatea serviciilor noastre, 30% consideră angajații noștri ca fiind adevărați specialiști și 70% au apreciat că i-am sfătuit corespunzător în alegerea celor mai bune opțiuni contractuale;
- Cei 1228 angajați ai noștri sunt bine pregătiți, orientați spre client și eficienți, iar noi le suntem recunoscători pentru loialitatea pe care o arată companiei - în 2016, rata de retenție a angajaților a fost de aprox. 90%; pe lângă un solid pachet de beneficii sociale și financiare (numai în 2016, am investit aproximativ

7,811,000 lei în bonusuri și beneficii), toți angajații beneficiază în medie de 25 ore de formare/an, ceea ce le îmbunătățește abilitățile profesionale, dar și capacitatea de a furniza servicii la standardele de calitate pe care le promovăm

- Am demarat un nou program strategic - "Academia" - care pregătește echipa noastră pentru viitor: 24 dintre angajații noștri, de la diferite niveluri organizaționale (executiv la top management), au participat la un program de formare de 2 luni, având drept scop dezvoltarea leadership-ului și abilităților manageriale;
- Clienții noștri, partenerii noștri și comunitatea locală sunt, în principiu, unul și același lucru; pentru noi a devenit natural să dovedim că avem grijă de acest ecosistem și, în acest scop, am investit mai mult de 628.000 lei în programe de responsabilitate socială, pe care le-am dezvoltat pe cont propriu (de exemplu, Ucenic Electrician), sau pe care le-am sponsorizat, la cererea actorilor locali;
- Evoluția noastră către o dezvoltare durabilă este susținută de un puternic fundament etic și de un simț al responsabilității ce modelează relația noastră de zi cu zi cu clienții, partenerii și comunitățile locale; siguranța, performanța, inovația, profesionalismul și colaborarea sunt valorile care stau la baza unui sistem de conformitate de înaltă calitate pe care l-am implementat în 2016 și care se bazează pe coduri puternice de conduită și etică, transpuse în politici echivalente (anticorupție, de combatere a conflictelor de interese etc.), consolidate prin canalele de avertizare asupra



neconformității și prin proceduri de control;

- Ne-am conturat, de asemenea, și imaginea de companie „verde” prin promovarea utilizării energiei curate în mobilitatea zilnică – astfel, am implementat o campanie de conștientizare în domeniul e-mobilității în Oltenia, invitându-i pe toți angajații noștri să conducă 2 mașini electrice din parcul nostru auto și să le reîncarce la cele 2 stații electrice instalate în Pitești și Craiova; 191 de angajați au condus vehiculele electrice, iar 33 de proprietari de autovehicule electrice sau hibride au primit energie electrică gratuită în valoare de 429 kWh.

Deși toate acestea sunt doar câteva exemple ale rezultatelor noastre, ele sunt și realizările care ne-au adus cea mai mare recunoaștere pe tot parcursul anului:

- Trofeul de Excelență, acordat de Camera de Comerț și Industrie a județului Dolj pentru clasarea consecutivă în topul companiilor timp de 5 ani la rând;
- Premiul I la categoria “Întreprinderi foarte mari din sectorul de distribuție a energiei”, acordat de aceeași Cameră de Comerț și Industrie;
- Premiul I pentru “Programul de eficiență energetică al anului” și titlul de “Inițiativa anului în energie” pentru proiectul SMART Transformation, distincții obținute în cadrul Galei Romanian Energy Awards.

Evaluate prin prisma anului 2016, prezentul și viitorul nostru sunt provocate să aducă și mai multe rezultate - o provocare pe care ne-o

asumăm cu bucurie. Sperăm că o scurtă trecere în revistă a obiectivelor noastre de performanță pentru următorii ani, așa cum vă sunt prezentate în următoarea secțiune, vă poate convinge atât de angajamentul nostru față de propria îmbunătățire, cât și de inovația pe care intenționăm să o aducem în sectorul energetic.

Viitorul pe care îl anticipăm va fi determinat de noile surse de energie, care va fi produsă în condiții de maximă eficiență, cu costuri minime asupra mediului, distribuită într-un mod sigur și economic unui consumator pe care ni-l dorim bine informat, conștient de valoarea energiei și partener în co-crearea acesteia.

În continuare, vă invit să descoperiți ce schimbări pozitive am adus în viața celor asupra cărora activitatea noastră are impact și sperăm să ne spuneți ce putem face mai bine.

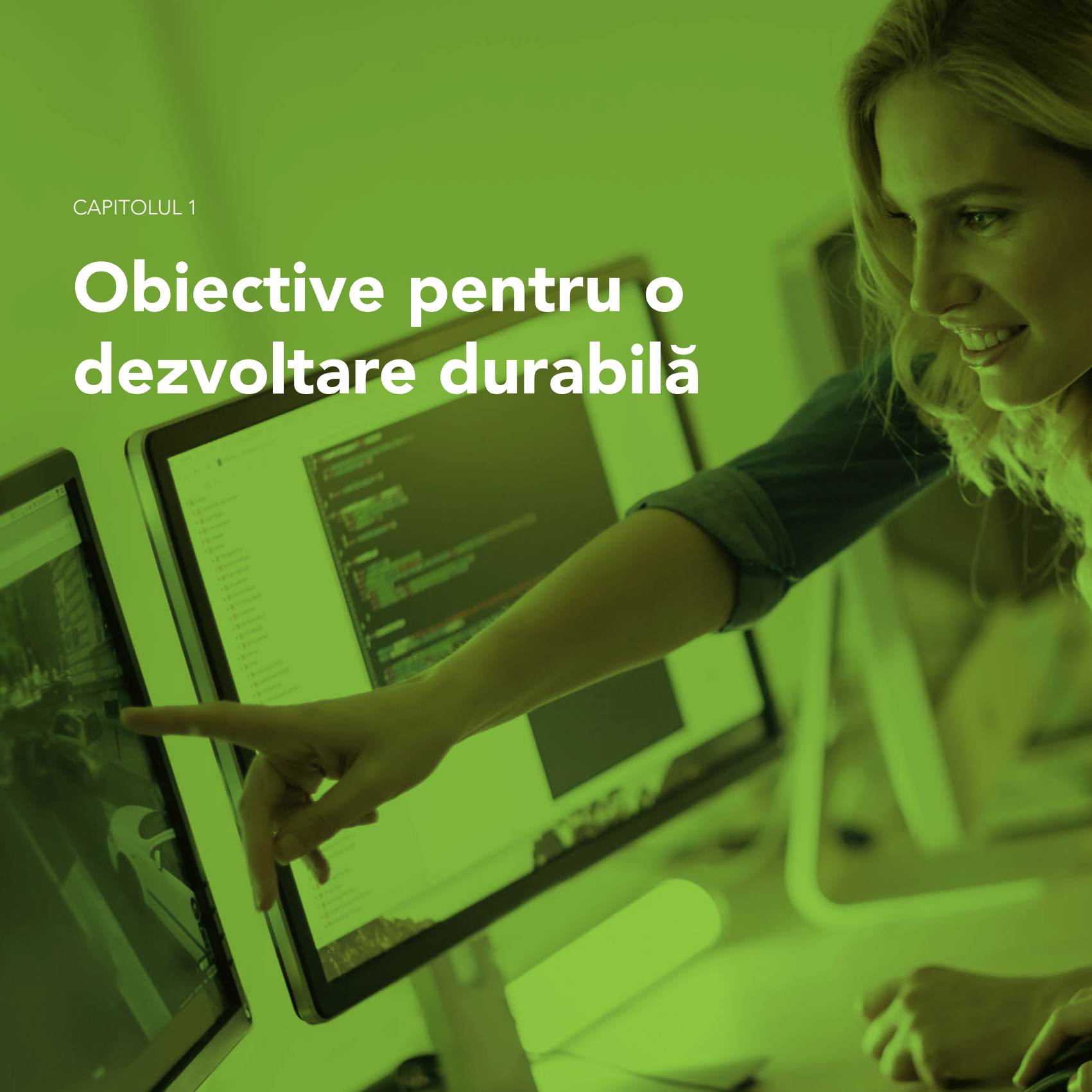
Cu deosebită considerație,

Martin Zmelik
Manager de țară
Grupul CEZ în România

Membru în Directoratul Distribuție Energie
Oltenia

CAPITOLUL 1

Obiective pentru o dezvoltare durabilă





După 12 ani de evoluție constantă, compania Distribuție Energie Oltenia (în continuare, denumită Distribuție Oltenia) își dorește ca dezvoltarea sa în România să fie un proces sustenabil, cu impact pozitiv în plan economic, social și de mediu. Pentru o dezvoltare durabilă, pe termen lung, ne-am propus și continuăm să urmărim atingerea următoarelor obiective de performanță:

Domeniu de performanță	Obiectiv de performanță	Perioada de implementare vizată	Măsuri pentru atingerea obiectivului	Rezultate obținute în 2016	Rezultate așteptate post 2016
Distribuirea energiei electrice	Asigurarea excelenței operaționale (Smart Transformation)	2016-2020	<ul style="list-style-type: none">- Dezvoltarea unui sistem de măsurare inteligent (smart metering) care să conducă la o transparență crescută față de client și față de autoritatea de reglementare;- Reducerea pierderilor de energie prin instalarea contoarelor inteligente și a sistemului de management al datelor MDM;- Creșterea gradului de automatizare a rețelei 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.	<ul style="list-style-type: none">- În urma implementării de proiecte pilot în perioada 2013-2015, peste 34000 consumatori aveau deja instalate sisteme de contorizare inteligentă. În 2016, Distribuție Oltenia a implementat o nouă soluție tehnică "TLC în bandă largă" în beneficiul a 63 de consumatori;- Investițiile efectuate în județele din aria de operare a Distribuție Oltenia (Argeș, Dolj, Gorj, Olt, Teleorman și Vâlcea) au avut în vedere îmbunătățirea parametrilor de calitate ai rețelei de medie tensiune SAIFI/SAIDI, prin extinderea sistemului SCADA – prin montare de echipamente telecomandate de la punct central, modernizarea liniilor electrice de medie tensiune și asigurarea condițiilor de racordare la rețeaua de distribuție a noilor consumatori în condițiile noii legislații;- Cele mai importante investiții realizate în 2016 au fost:<ul style="list-style-type: none">• Trecerea la 20 kV a rețelelor electrice de 6 kV din municipiul Craiova – 4514 mii LEI;• Modernizarea posturilor de transformare și montarea de noi transformatoare în vederea reducerii Consumului Propriu Tehnic în județele Vâlcea, Dolj, Gorj, Argeș, Olt, Mehedinți și Gorj – 7515 mii LEI;• Lucrări de modernizare LEA joasă tensiune și bransamente și lucrări de modernizare bransamente în vederea reducerii Consumului Propriu Nontehnic – 16665 mii LEI;• Integrarea în SCADA a stațiilor de transformare 110/20 kV și 20/6 kV: Mioveni, Târgu Jiu Sud, Bălcești, Drăgănești-Vlasca, Țicleni 2, Parângu, Peșteana, Cărbunești, Seciuri, Schitu Golești, IMM Cămpulung – 26460 mii LEI. <p><i>Rezultatele privind reducerea pierderilor de energie și îmbunătățirea parametrilor de calitate sunt detaliate mai jos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Implementarea unei investiții proprii de peste 95 de milioane de euro până în anul 2020 - pentru anul 2018, valoarea investițiilor Distribuție Oltenia bugetate în rețeaua de distribuție este de 180,797 milioane lei cheltuieli de investiții (CAPEX) și puneri în funcțiune (PIF) de 181,987 milioane lei.- Modernizarea și integrarea în sistemul SCADA a următoarelor Stații de transformare 110/20 kv:<ul style="list-style-type: none">• Azot, localitatea Turnu Măgurele, jud. Teleorman;• Măgura, localitatea Turnu Măgurele, jud. Teleorman;• Olt, localitatea Turnu Măgurele, jud. Teleorman;• Sybeta, localitatea Turnu Măgurele, jud. Teleorman;• Vedea, localitatea Alexandria, jud. Teleorman;• Viișoara, localitatea Viișoara, jud. Teleorman.- Continuarea lucrării demarate în anul 2017 de realizare a unei noi Stații de transformare 110/20 kv situată în Zona Industrială de Est a Craiovei;- Extindere sistem SCADA cimp prin montarea unui număr de 130 echipamente telecomandate în LEA 20 KV aparținând Distribuție Oltenia;- Integrarea în sistemul SCADA a aprox. 29 de stații de transformare 110/MT sau montarea unui total de 550 reanlanșatoare pe liniile de MT până în 2020;- Extinderea numărului de beneficiari ai sistemelor de contorizare inteligentă la aproximativ 425.850 consumatori în perioada 2017-2020;- Asigurarea prin lucrări de investiții a condițiilor de racordare la rețeaua de distribuție a noilor consumatori în condițiile noii legislații – lucrări de extindere/electrificare și lucrări de întărire în amonte de punctul de racordare;- Pilotarea unui proiect de MWM (Mobile Work Management) în județul Olt în 2017 și extinderea acestuia în 2018-2020 în întreaga arie de operare, pentru a automatiza fluxurile de lucru și pentru a reduce timpul petrecut în rezolvarea sarcinilor neproductive;- Îmbunătățirea activității de mentenanță și management al forței de muncă cu un buget alocat de 4,3 milioane lei.



Domeniu de performanță	Obiectiv de performanță	Perioada de implementare vizată	Măsuri pentru atingerea obiectivului	Rezultate obținute în 2016	Rezultate așteptate post 2016
	Reducerea pierderilor de energie (CPT)	2016-2020	<ul style="list-style-type: none">- 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.	<ul style="list-style-type: none">- În 2016, CPT tehnic a scăzut la 8.66 % de la 8.91% (valoare înregistrată în 2015), iar cel non-tehnic a scăzut de la 1.72% (în 2015) la 1.54%.- Pierderile totale din rețea au atins o valoare minimă istorică: 999,4 GWh (10,20%), din care:<ul style="list-style-type: none">• 848,8 GWh, reprezentând 84,9% din total CPT tehnic;• 150,6 GWh, reprezentând 15,1% din total CPT comercial.- În rețelele de Joasă Tensiune, ponderea pierderilor a depășit limitele impuse de ANRE cu aprox. 1.44% a.î. majoritatea investițiilor pentru modernizare/retehnologizare au fost și vor fi concentrate la acest nivel.	<ul style="list-style-type: none">- Reducerea pierderilor de energie la 976,3 GWh (max.10,26%), din care:<ul style="list-style-type: none">o 849,5 GWh, reprezentând 87% din total CPT tehnic;• 126,9 GWh, reprezentând 13% din total CPT comercial.- Realizarea de investiții pentru reducere CPT în valoare de 27,9 milioane lei în 2018, din care:<ul style="list-style-type: none">• 5,1 milioane lei alocate în lucrări pentru reducerea CPT non-tehnic (comercial);• 22,8 milioane lei alocate în lucrări pentru reducerea CPT tehnic.- Dezvoltarea de noi proiecte, începând cu anul 2017, pentru o mai bună previzionare a pierderilor din rețea, reducerea pierderilor comerciale și reducerea pierderilor tehnice;- Introducerea tehnologiilor eficiente energetice, a sistemelor moderne de măsurare și control al energiei distribuite, evaluarea continuă a eficienței energetice și a consumului de energie.
	Îmbunătățirea parametrilor de calitate (SAIDI, SAIFI)	2016-2020	<ul style="list-style-type: none">- Reducerea duratei și frecvenței întreruperilor energiei electrice prin creșterea vitezei de răspuns și de soluționare a incidentelor;- Alinierea la indicatorii impuși de ANRE;- Realizarea de investiții în lucrări de modernizare cu impact asupra indicatorilor de calitate;	<ul style="list-style-type: none">- Durata (SAIDI) și frecvența (SAIFI) întreruperilor energiei electrice în 2016 s-au situat la mai puțin de jumătate comparativ cu anul 2012. Astfel, în 2016, indicatorii de calitate au înregistrat următoarele valori:<ul style="list-style-type: none">• total SAIFI: 4,59 nr. întreruperi/utilizator, din care:<ul style="list-style-type: none">• SAIFI întreruperi planificate: 0,75 nr. întreruperi/utilizator;• SAIFI întreruperi neplanificate: 3,84 nr. întreruperi/utilizator.• total SAIDI: 527.5 minute/utilizator, din care:<ul style="list-style-type: none">• SAIDI întreruperi planificate: 197.5 minute/utilizator• SAIDI întreruperi neplanificate: 330 minute/utilizator.- A fost demarat Proiectul de Conformare la Standardele de Calitate (etapa I) ce presupune alinierea la indicatorii impuși prin Ordinul ANRE Numărul 11/2016.	<ul style="list-style-type: none">- Reducerea continuă și progresivă a duratei și frecvenței întreruperilor:<ul style="list-style-type: none">• asigurarea unui total SAIFI aferent anului 2018 de 4,12 nr. întreruperi/utilizator, din care:<ul style="list-style-type: none">• SAIFI întreruperi planificate: 0,72 nr. întreruperi/utilizator;• SAIFI întreruperi neplanificate: 3,40 nr. întreruperi/utilizator;• asigurarea unui total SAIDI aferent anului 2018 de 463 minute/utilizator, din care:<ul style="list-style-type: none">• SAIDI întreruperi planificate: 183 minute/utilizator;• SAIDI întreruperi neplanificate: 280 minute/utilizator.- Continuarea investițiilor în lucrări de modernizare cu impact asupra indicatorilor de calitate (modernizare LEA MT, extinderea sistemului SCADA prin instalarea de echipamente controlate de la distanță) - bugetul alocat în programul de investiții aferent anului 2018 pentru reducerea SAIFI/SAIDI este de 7,8 milioane lei;- Continuarea Proiectului de Conformare la Standardele de Calitate (etapa II) prin alinierea la indicatorii impuși de ANRE cu începere de la data de 1 ianuarie 2019.



Domeniu de performanță	Obiectiv de performanță	Perioada de implementare vizată	Măsuri pentru atingerea obiectivului	Rezultate obținute în 2016	Rezultate așteptate post 2016
	Creșterea capacității angajaților de a opera în rețeaua electrică, cu profesionalism și în condiții de siguranță	2016-2018	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuarea numărului de incidente și accidente la locul de muncă; - Monitorizarea stării de sănătate a angajaților, identificarea și eliminarea zonelor cu risc ridicat și specific, identificarea corectă a sarcinii de muncă, urmărirea modului de completare corectă a formalităților de lucru; - Asigurarea instrucțiunilor și echipamentelor de protecție care permit lucrul sub tensiune pentru rețeaua de Joasă Tensiune în vederea îmbunătățirii SAIDI/SAIFI și a creșterii nivelului de confort al consumatorilor; - Obținerea atestărilor corespunzătoare pentru instrucțiunile de LST și efectuarea de lucrări la Joasă Tensiune; - Achiziționarea dispozitivelor și echipamentelor certificate pentru efectuarea în siguranță a lucrului sub tensiune; - Conformarea cu cerințele legale și cu alte reglementări de SSM la care organizația subscrie; - Creșterea eficienței programelor deja existente în domeniul Sănătății și Securității în Muncă; - Definirea și implementarea unui program de instruire specific pentru operarea de lucrări la rețelele JT sub tensiune; - Definirea și implementarea unui nou mod de instruire: "instruirea prin a face". 	<ul style="list-style-type: none"> - 0 accidente de muncă; - Echipamentul de protecție este disponibil în proporție de 100% - 75% dintre angajații supuși procesului de autorizare SSM au obținut note de 7+; - 70% dintre angajații instruiți pe teme de SSM (aprox. 960 persoane) au obținut note de 8+ la testări; - Au fost achiziționate dispozitive și echipamentele certificate pentru efectuarea în siguranță a lucrului sub tensiune; - Distribuție Oltenia a obținut atestatul pentru 11 instrucțiuni de Lucru Sub Tensiune (LST), pentru efectuarea de lucrări la Joasă Tensiune în fride, cutii de distribuție și rețele Joasă Tensiune (JT) clasice și torsadate; - Instrucțiunile pentru care s-a obținut atestatul sunt întocmite atât pentru remediere deranjamente, refacere contacte electrice, legare/ dezlegare conductoare, cât și pentru înlocuire echipamente (soclu LF, suport MPR, disjunctori); - A fost întocmită instrucțiunea privind efectuarea defrișărilor cu rețelele JT sub tensiune; - A fost definit un program de instruire privind realizarea lucrărilor sub tensiune. 	<ul style="list-style-type: none"> - 0 accidente de muncă; - Menținerea rezultatelor obținute de angajați la instruirile și testările pe teme de SSM; - Amenajarea unui centru de perfecționare central care va include poligoane de instruire pentru Medie Tensiune (MT)-Joasă Tensiune (JT), 110 kV, PRAM, simulator pentru comandă operațională, stand de măsurare; - Instruirea specialiștilor privind realizarea lucrărilor sub tensiune; - Atestarea instrucțiunii privind efectuarea defrișărilor cu rețelele JT sub tensiune.



Domeniu de performanță	Obiectiv de performanță	Perioada de implementare vizată	Măsuri pentru atingerea obiectivului	Rezultate obținute în 2016	Rezultate așteptate post 2016
Resurse umane	Creșterea competențelor angajaților	2016	<p>- Creșterea valorii/cuantumului programelor de instruire;</p> <p>- Creșterea în pondere a instruirilor profesionale din total instruirii.</p>	<p>- În anul 2016, valoarea totală a programelor de pregătire profesională s-a majorat cu aprox. 8.4%, ceea ce a însemnat o creștere a bugetului de la 652,968 lei (în 2015) la 707,950 lei (în 2016)</p> <p>- Într-o etapă a dezvoltării digitale ne-am propus să creștem competențele angajaților noștri punând accent pe competențele profesionale atât în domeniul energetic, în scopul utilizării eficiente a instalațiilor din dotare, dar și în alte domenii precum IT, vânzare etc.</p> <p>- Din totalul instruirilor, aproximativ 67% reprezintă instruirii profesionale, în timp ce 33% reprezintă alte programe de formare (soft skills, obligații legale, autorizări, etc).</p> <p>- În 2016 s-au derulat programe intensive de training pentru dezvoltarea competențelor profesionale tehnice (teoretice, dar mai ales practice), organizate cu furnizorii de echipamente din domeniul nostru de activitate.</p>	<p>- Dimensionarea programelor de instruire pentru a răspunde nevoilor operaționale.</p> <p>- Menținerea ponderii instruirilor profesionale.</p>
	Inițierea unor programe de instruire care să răspundă filosofiei de consolidare a managementului local	2016-2017	<p>- Implementarea programului Academia pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • îmbunătățirea abilităților de management și leadership ale angajaților; • creșterea performanței și motivarea angajaților, cu impact pozitiv asupra culturii organizaționale; • creșterea angajamentului și asumarea responsabilității individuale. 	<p>- 24 angajați au fost selectați din 200 de aplicanți;</p> <p>- Feedback 360° inițial;</p> <p>- Modulul 1 s-a finalizat cu workshopuri pe teme de comunicare și leadership.</p>	<p>În 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuarea proiectului cu module 2 și 3 focusate pe conducerea oamenilor, motivare, performanță și strategie; • Feedback 360° final; • Prezentarea rezultatelor. <p>Pe termen lung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiență de afaceri directă și aplicată, cu acces la cele mai bune practici de afaceri; • Mai multă responsabilitate față de propria dezvoltare personală și schimbare; • O cultură a feedback-ului; • Un cadru informal pentru relaționare; • Dobândirea unui limbaj de business comun.



Domeniu de performanță	Obiectiv de performanță	Perioada de implementare vizată	Măsuri pentru atingerea obiectivului	Rezultate obținute în 2016	Rezultate așteptate post 2016
Clienți	Retenția clienților existenți în aria de operare și atragerea de noi clienți	2016-2020	- Îmbunătățirea constantă a calității serviciilor oferite.	<p>În 2016, în cele 16 Centre de Relații cu Clienții (CRC) din aria de operare a fost implementat un complex sistem de asigurare a calității serviciilor prin care:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interacțiunea angajaților cu clienții este guvernată de o Declarație privind Drepturile și Codul de Conduită al clientului, alături de un decalog al promisiunilor pentru client;• Clienții au acces la peste 10 canale de comunicare, online și offline, deosebit de eficiente ca timp de livrare a unui răspuns: 80% din clienți sunt preluați în mai puțin de 20 minute în CRC; 80% din apeluri preluate în mai puțin de 45 secunde; timp mediu de răspuns de 3.5 minute pentru a răspunde la întrebări legate de serviciile energetice;• În CRC-uri au fost instalate noi tehnologii (scanere cu software de generare formulare precompletate, linii telefonice cu funcții de call-back; aplicație pe telefon și website pentru anunțarea deranjamentelor), pentru reducerea timpului de procesare a solicitărilor primite de la clienți în front office sau back-office și creșterea gradului de satisfacție al acestora. <p>Studiile de brand din 2016 arată că:</p> <ul style="list-style-type: none">• Peste 50% dintre clienți sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate și a produselor oferite;• Peste 30% dintre clienți consideră că angajații Distribuție Oltenia sunt profesioniști desăvârșiți;• Peste 70% din cei chestionați s-au declarat satisfăcuți de faptul că personalul din Centrele de Relații cu Clienții le-au recomandat planurile tarifare cele potrivite.	Menținerea calității serviciilor la standardele stabilite.



Domeniu de performanță	Obiectiv de performanță	Perioada de implementare vizată	Măsuri pentru atingerea obiectivului	Rezultate obținute în 2016	Rezultate așteptate post 2016
Mediu	Protejarea biodiversității	2017-2020	<ul style="list-style-type: none">- Monitorizarea ecosistemelor din aria de operare;- Investiții în proiecte de protecție a biodiversității.	<ul style="list-style-type: none">- În zonele afectate de lucrări de investiții / modernizări, terenul este readus la starea inițială;- 82 de cuiburi de barză au fost montate pe stâlpii de MT în județele Mehedinți, Argeș, Dolj, Teleorman, Vâlcea.	<ul style="list-style-type: none">- Depunerea unui proiect LIFE și obținerea de fonduri europene în cuantum de 4 milioane euro pentru:<ul style="list-style-type: none">• Reducerea cu până la 90% a ratei de coliziune cu liniile electrice a speciilor protejate de păsări;• Reducerea cu până la 80% a ratei de electrocutare a speciilor protejate de păsări;• Creșterea populației de păsări protejate;• Montarea de semnalizoare pe LEA 110 kv;• Montarea de teci electroizolante pe LEA MT;• Montarea de cuiburi artificiale;• Înlocuire stâlpi cu stâlpi bird friendly;• Marcarea stâlpilor de 110 kv (vopsire).
	Imbunătățirea performanței de mediu	2016-2018	<ul style="list-style-type: none">- Conformarea cu cerințele legale de mediu;- Reducerea consumului de energie și a resurselor naturale;- Alinierea la standardele de mediu internaționale;- Managementul durabil al surselor de energie regenerabilă.	<ul style="list-style-type: none">- Deșeurile rezultate în urma activităților desfășurate sunt gestionate conform legislației de mediu și procedurilor operaționale în vigoare;- Echipamentele sunt întreținute periodic pentru evitarea poluărilor accidentale;- Au fost menținute autorizațiile de gospodărire a apelor pentru sursele de alimentare cu apă din stațiile de transformare (50 de locații diferite);- 3 instalații energetice de distribuție, inactive, au fost dezafectate și terenul a fost adus la starea inițială;- În zonele afectate de lucrări de investiții/modernizări terenul este readus la starea inițială;- Un stoc permanent de material absorbant 100% biodegradabil a fost menținut pentru toate stațiile de transformare;- Distribuție Oltenia are implementat și certificat un Sistem de Management de Mediu conform ISO 14001:2004;- S-a deschis un cont dedicat cheltuielilor cu protecția mediului care se bugetează în fiecare an. În 2016, cheltuielile de mediu ale Distribuție Oltenia au fost în valoare de 890.846 lei.	<ul style="list-style-type: none">- Respectarea legislației de mediu și a procedurilor operaționale în vigoare;- Alinierea la standardul SR EN ISO 14001:2015.

CAPITOLUL 2

Despre Distribuție Oltenia





Povestea noastră, pe scurt

G4-3

CEZ Distribuție SA (actuala Distribuție Energie Oltenia sau, pe scurt, Distribuție Oltenia) este succesorul legal al companiei Electrica Oltenia SA, achiziționată integral de către Grupul CEZ din România în 2005.

Din momentul intrării în portofoliul Grupului CEZ, compania îndeplinește exclusiv funcția de distribuție a energiei electrice, în calitate de proprietar al activelor, ca urmare a separării impuse prin cerințele legale europene (procedura de unbundling).

G4-6

Înainte de separarea activităților, ca parte a Grupului CEZ în România, CEZ Distribuție a fost cuplată la un mediu multinațional (mai mult de 137 de companii din 10 țări diferite sunt membre ale Grupului) și, astfel, și-a putut fundamenta dezvoltarea în România pe o bază solidă de expertiză și experiență.

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

Pentru a facilita reținerea companiei sub noua sa identitate, pe tot parcursul acestui raport vom face referire la CEZ Distribuție SA prin Distribuție Oltenia.



Despre noi, în detaliu

Distribuție Oltenia asigură alimentarea cu energie electrică a consumatorilor casnici și industriali din șapte județe din sudul României: Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Vâlcea și Teleorman.

În 2016, compania a distribuit energie către 1,427,035 locuri de consum și a răspuns prompt solicitărilor consumatorilor finali, fie că acestea au vizat racordarea lor la rețeaua de energie electrică, citirea sau schimbarea contorului, ori informarea beneficiarilor privind asigurarea continuității în alimentarea cu energie electrică.

G4-8

Calitatea serviciilor oferite de către Distribuție Oltenia consumatorilor se datorează eficienței celor peste 1200 de angajați, ce operează o vastă rețea electrică – 54.890 km de linii electrice de distribuție, 143 stații de transformare 110kV/MT, 60 de stații de transformare de MT/MT, 81 puncte de alimentare și 10.288 posturi de transformare.

EU-1

EU-4

Companie, Formă juridică	Arie geografică	Sediu social	Funcție/roluri	Servicii cheie	Număr angajați în 2016	Consumatori deserviți în 2016
Distribuție Oltenia S.A.	Jud. Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Vâlcea, Teleorman	Calea Severinului nr. 97, parter, etaj 2-4, Craiova, jud. Dolj	Distribuie energie electrică pentru consumatorii casnici și industriali din zona de operare ce au încheiat contracte de furnizare cu furnizorii licențiați.	<ul style="list-style-type: none">Racordarea la rețeaua de energie electrică;Distribuția energiei electrice, exploatare, mentenanța și dezvoltarea rețelei electrice;Citirea și administrarea grupurilor de măsurarea a energiei.	1 228	1 427 035

G4-4

G4-5

G4-7

G4-8

G4-9

EU-3



Despre Distribuție Oltenia, prin prisma rezultatelor

În 2016, Distribuție Oltenia a îmbunătățit semnificativ calitatea serviciilor oferite prin realizarea planului de investiții în rețeaua de Joasă Tensiune (JT), Medie Tensiune (MT) și Înaltă Tensiune (HT), reducerea duratei și frecvenței întreruperilor în alimentarea cu energie (indicatori SAIDI și SAIFI) și eficientizarea funcționării rețelei cu pierderi minime.

Datorită acestor investiții, la finalul anului 2016 compania înregistra următoarele rezultate economico-financiare:

EU-2

	UM	Rezultate
Volumul de energie circulat în rețeaua de distribuție	MWh	9 799 919
Energie electrică distribuită clienților finali	MWh	6 381 036
Cifra de afaceri netă	RON	Aprox. 787 176 000
Venituri totale din distribuția de energie electrică	RON	824 402 308
Cheltuieli totale	RON	800 080 116
Profit brut	RON	24 322 192
Impozit pe profit	RON	Aprox. 15 948 000
Profit net	RON	Aprox. 8 374 000
Investiții în modernizarea rețelei de distribuție, din fonduri proprii și surse atrase	RON	1 198 941 334
Investitii în programe de CSR	RON	Aprox. 628 000
Număr de angajați la sfârșitul anului 2016	persons	1228

G4-9



2016, anul bunelor investiții

Pentru Distribuție Oltenia, anul 2016 a fost un an al investițiilor în modernizare, creșterea capacității de a distribui energie către consumatorii finali și pregătirea următoarei generații de tineri electricieni. Printre cele mai importante investiții și rezultate obținute în cursul anului se numără:

- Modernizarea posturilor de transformare și înlocuirea transformatoarelor vechi cu unele moderne, cu caracteristici superioare, în toate cele șapte județe din aria de operare;
- Continutarea lucrărilor de integrare în SCADA în 11 stații de transformare de 110/20 kV și 20/6 kV;
- Dezvoltarea sistemelor de automatizarea a operării rețelei de medie tensiune prin montarea a 120 de sisteme telecomandate în rețelele electrice aeriene;
- Implementarea unor proiecte pilot de contorizare inteligentă;
- Creșterea capacității de distribuție prin înlocuirea rețelelor urbane de 6 kV cu rețea subterană de 20 kV în Municipiul Craiova și integrarea lor în SCADA;
- Modernizarea rețelelor de joasă tensiune și înlocuirea instalațiilor de racordare în mai multe localități din aria de operare;
- Dezvoltarea de noi capacități de distribuție

(noi posturi de transformare, extinderi și întăriri ale rețelei de medie și joasă tensiune);

- Îmbunătățirea eficienței rețelei de distribuție prin reducerea pierderilor de energie;
- Susținerea formării vocaționale a 48 elevi, înscriși la clasele cu profil electric din cadrul Colegiului Tehnic Energetic din Craiova și a Liceului Astra din Pitești – compania a investit peste 30.000 euro în amenajarea și dotarea a 2 laboratoare de practică, susținerea de prezentări tehnice în școli, organizarea de stagii de practică și acordarea de burse lunare de performanță pentru primii 5 elevi din fiecare clasă.



Recunoaștere și premii

În noiembrie 2016, Distribuție Oltenia a obținut premiul I din partea Camerei de Comerț și Industrie a județului Dolj, la categoria "Întreprinderi foarte mari din domeniul distribuției energiei electrice" și Trofeul de Excelență pentru clasarea consecutivă în topul firmelor timp de 5 ani.

De asemenea, Distribuție Oltenia a primit Premiul I pentru "Programul de eficiență energetică al anului" în cadrul Galei Romanian Energy Awards și titlul de "Inițiativa anului în energie", în cadrul aceleiași Gale, pentru proiectul SMART Transformation.

Viitorul către care tindem, prezentul pe care îl construim

Misiune:

Misiunea noastră este să protejăm și să dezvoltăm energia clienților noștri oferindu-le produse și servicii energetice sigure și inteligente, în condiții de calitate, durabilitate și eficiență a costurilor.

Viziune:

Pe termen lung, viziunea Distribuție Oltenia este aceea de a deveni o companie modernă, promptă în a răspunde evoluțiilor tehnologice din domeniul distribuției energiei și inovatoare în a satisface exigențele clienților săi. Tindem să fim o companie inteligentă și modernă, ce răspunde nevoilor actuale și viitoare ale clienților prin servicii energetice de înaltă performanță și calitate și care protejează

interesele acestora pe piața de energie. Ne folosim de experiența și cunoștințele noastre de la nivel european pentru a inova și a susține piața de energie și pentru a contribui la îmbunătățirea generală a calității vieții în aria în care operăm. Credem în dezvoltarea pe termen lung și suntem un partener al comunității.

Pentru realizarea acestor deziderate, Distribuție Oltenia investește în mod continuu în modernizarea rețelei, îmbunătățește nivelul de siguranță în distribuția de electricitate și reduce pierderile de energie. Astfel, Distribuție Oltenia le asigură consumatorilor accesul la o rețea fiabilă, cu costuri de mentenanță și reparații reduse.



Acționariat și structura de guvernare

Distribuție Oltenia este o societate pe acțiuni, administrată în sistem dualist și rezultată din divizarea SC D FEE Electrica Oltenia SA. Distribuție Oltenia se supune aceluiași reguli și norme legale ca orice operator de distribuție

a energiei electrice, iar activitatea sa este reglementată de Autoritatea Națională pentru Reglementare în domeniul Energiei. Structura directoratului și acționariatului companiei la în 2016 a fost următoarea:

Societatea	Forma juridică	Directorat	Acționariat	
			CEZ, a.s.	CEZ Poland Distribution B.V
Distribuție Energie Oltenia S.A.	Societate pe acțiuni	Ion Dobrescu - Președinte Martin Zmelik Doina Vornicu Eugen Butoarcă Cristinel Tiță	99,99999861%	0,00000139%

G4-7
G4-34

Afilierea la organizații naționale din sectorul energetic

Distribuție Oltenia are onoarea de a fi membru activ al Federației Asociațiilor Companiilor de Utilități din Energie (ACUE). Organizația este patronală și este 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, a gazelor naturale și al serviciilor conexe acestor activități.

ACUE își reprezintă membrii și în Consiliul Economic și Social (CES) al României, o instituție

publică de interes național, tripartită, autonomă, constituită în scopul realizării dialogului dintre organizațiile patronale, organizațiile sindicale și reprezentanți ai structurilor societății civile (Legea nr. 248/2013). În virtutea acestei apartenențe, atunci când a fost solicitată, Distribuție Oltenia și-a putut aduce contribuția la formularea de avize privind propunerile legislative puse în dezbatere publică în 2016. Lista completă a acestor avize transmise de către ACUE poate fi regăsită online, la adresa: <http://www.ces.ro/avize-ces/ro/26>.

G4-15
G4-16

CAPITOLUL 3

Primul nostru raport de sustenabilitate





Raportarea non-financiară

G4-17

În contextul unei Uniuni Europene tot mai preocupată de atingerea obiectivelor de creștere durabilă (Strategia Europa 2020) și ținând cont de momentul favorabil creat de transpunerea în peste 30 de state a Directivei Europene 2014/95 privind raportarea non-financiară, rapoartele de sustenabilitate au făcut mai mult decât a-și confirma necesitatea - ele au devenit instrumente pentru planificarea unei funcționari eficiente a piețelor și crearea unei economii robuste, la nivel european și la nivel național.

G4-29

G4-30

G4-32

Mai mult, raportarea sustenabilității, bazată pe utilizarea cadrelor recunoscute pe plan internațional, a devenit necesară pentru a spori comparabilitatea și transparența dintre companii, precum și pentru a indica poziția acestora în raport cu angajamentul comunității internaționale de a asigura un viitor durabil societății și planetei.

Distribuție Oltenia își dorește ca dezvoltarea sa în România să contribuie la un astfel de viitor și să fie un proces sustenabil, cu impact pozitiv asupra economiei, mediului și comunităților locale. În egală măsură, ne dorim ca acest proces de dezvoltare să fie transparent și măsurabil, de aceea vom raporta anual rezultatele companiei noastre în domeniul sustenabilității.

Prezentul raport folosește drept referință cadrul de raportare Global Reporting Initiative (GRI) G4 Guidelines, în opțiunea „Core”, pentru a reflecta în mod deschis asupra modului în care distribuim energia electrică, precum și asupra impactului pe care îl avem în zona de operare, în toate cele 3 domenii: economic, social și de mediu.

Contextul de sustenabilitate

Sectorul energetic românesc este în curs de a-și încheia tranziția de la o structură economică aproape închisă, izolată de rețelele de energie ale statelor din jur, către o structură deschisă, cu coduri de rețea armonizate la nivel regional și european și cu piețe cuplate (începând din 2014, piață pentru ziua următoare – PZU - funcționează în regim cuplat cu piețele din Republica Cehă, Slovacia și Ungaria). Procesul de tranziție a fost asumat de România prin articolul 194 al Tratatului de Funcționare al UE, precum și prin numeroase directive, regulamente și documente strategice care articulează acquis-ul comunitar în domeniul energiei. Principalele coordonate ale contextului dezvoltării sectorului energetic din România, expuse mai jos, au drept referință/sursă „Strategia energetică a României, 2016-2030, cu perspectiva anului 2050”, realizată de Ministerul Energiei și publicată în decembrie 2016.

Evoluția cadrului legislativ

Principalele autorități de reglementare din sectorul energetic sunt: Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (ANRSC), Ministerul Economiei, Ministerul pentru Mediul de Afaceri, Ministerul Energiei și

Consiliul Concurenței.

Prin intermediul acestor autorități, statul român își rezervă funcțiile de reglementator și implementator de politici energetice, fiind totodată deținător de active în acest sector, atât în segmentele de transport și distribuție de energie, cât și în producția și furnizarea acestora. Anul 2016 a fost caracterizat printr-o activitate de elaborare și implementare a reglementărilor necesare funcționării sectorului energetic în condiții de eficiență, concurență, transparență și protecție a consumatorilor.

Astfel, au fost aprobate contracte cadru de furnizare a energiei electrice pentru clienții beneficiari ai serviciului universal și un formular unic de factură la nivelul întregii țări. Au fost introduse standarde de performanță pentru serviciile de distribuție și furnizare care prevăd compensații oferite clienților și a fost aprobată procedura de investigare și soluționare a plângerilor cu prevederi stricte pentru furnizori și operatorii de rețea.

Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciul de distribuție a energiei electrice a eliminat limita de reducere procentuală a tarifelor, limitând în continuare doar creșterea acestora. Criteriile de recunoaștere a investițiilor



în tarifele de distribuție au devenit mai restrictive.

O modificare importantă a reglementărilor a fost în modul de tratare a furturilor de energie electrică, noua reglementare (Ordinul 121/2015) reducând semnificativ posibilitatea combaterii acestui fenomen.

Piața energiei electrice și a gazelor naturale

Începând din iulie 2007, piața de energie electrică a fost liberalizată în totalitate. Cinci din cele opt societăți de distribuție/ furnizare din România au fost privatizate. Sectorul de generare a energiei este încă deținut în cvasitotalitate de stat, excepțiile fiind investițiile din sectorul energiilor regenerabile (cu realizări notabile cum sunt parcurile eoliene CEZ de la Fântânele – Cogeașlac și Grădina, cu o capacitate instalată totală la sfârșitul anului 2012 de 600 MW), parcurile eoliene ale ENEL și centrala în ciclu combinat pe gaze, de 800 MW a OMV Petrom.

Fosta companie Electrica Oltenia SA a participat la piața de energie electrică din România în baza calității sale de distribuitor și furnizor licențiat de energie, atestat prin Licența nr. 457/29.04.2002 pentru distribuția energiei electrice, respectiv Licența nr. 458/29.04.2002 pentru furnizarea energiei electrice, acordate de către ANRE. Începând cu 15 martie 2007,

ca urmare a procesului de separare legală, compania a fost separată juridic în CEZ Distribuție SA (actuala Distribuție Oltenia) și CEZ Vânzare SA, licențele fiind modificate în consecință: Licența nr. 457/2005 pentru distribuție și Licența 776/15.03.2007 pentru furnizare, modificată prin Decizia ANRE nr. 2007/03.09.2009. Piața gazelor naturale prezintă un grad ridicat de concentrare în segmentele de producție și importuri. În 2015, producătorii dominanți de gaze din România, respectiv Romgaz și OMV Petrom, au acoperit aproape 95% din producție, iar primii 3 importatori au cumulat aproape 95% din importuri, reprezentând mai puțin de 2,5% din consum. Pe piața concurențială de aprovizionare, în 2015 au funcționat 74 de companii, primele trei dintre acestea având o cotă de piață de aproximativ 65%. Măsurile luate de ANRE de a autoriza mai mulți producători și importatori de gaze naturale, precum și obligația producătorilor de a tranzacționa o parte din volumul de gaze naturale pe piețele centralizate au condus la crearea unei piețe mai competitive.

Sursele primare de energie

Cu o tradiție industrială de peste 150 ani în exploatarea țițeiului și a gazelor naturale, România rămâne principalul producător de hidrocarburi din sud-estul Europei, deși producția anuală s-a redus cu 5% în ultimii 5 ani, pe fondul scăderii investițiilor și al declinului



natural al zăcămintelor (epuizarea resurselor este estimată la 12-15 ani).

Gazele naturale au o pondere de aproximativ 30% din consumul intern de energie primară, datorită disponibilității ridicate a resurselor autohtone, impactului redus asupra mediului, precum și existenței unei bune infrastructuri de extracție, transport, stocare și distribuție. În 2015, producția de gaze naturale a depășit 95% din cererea de consum și este probabil ca oferta de gaz să rămână excedentară, ținând cont de contextual global, ceea ce ar putea conduce la prețuri scăzute și menținerea avantajului competitiv al producției locale. Sistemul Național de Transport (SNT), operat de Transgaz SA, a fost construit în 1960 pentru un consum triplu față de cel actual, ceea ce generează costuri mari de utilizare a infrastructurii și conduce la reflectarea acestora în prețul final al gazelor.

Sursele regenerabile de energie (hidroenergie; energie solară, eoliană și fotovoltaică; biomasă; energia geotermală) sunt bogate și variate, putând fi exploatate pe scară mai largă, în special prin folosirea noilor generații de echipamente și instalații. Deși potențialul hidroenergetic este utilizat în bună măsură, amenajările pe cursurile de apă pot fi extinse ori re tehnologizate.

Exploatarea potențialului eolian și fotovoltaic a avansat rapid în ultimii ani, dar este așteptat să

încetinească în următorul deceniu. Capacitățile eoliene și fotovoltaice de cca 4500 MWh, dezvoltate în România în perioada 2011-2016, i-au permis României să-și atingă ținta de reducere a emisiilor de GES pentru 2020 și să scadă prețul mediu angro al energiei electrice. Totuși, intermitența energiei eoliene și fotovoltaice a adus dificultăți de integrare în Sistemul Energetic Național și s-a reflectat în costul plătit de consumatorii finali. De asemenea, repetatele modificări în schema de susținere a tehnologiilor SRE prin certificate verzi a afectat predictibilitatea și funcționalitatea industriei.

Biomasa, resursele geotermale și energia solară sunt exploatate doar marginal în România, putând fi valorificate substanțial doar în următoarele decenii.

Producția de energie electrică

Structura producției de energie electrică în 2016 a fost următoarea: 29% hidro, 25% cărbune, 18% nuclear, 15% gaz natural, 10% eolian, 2% fotovoltaic și 1% biomasă. Aproximativ 42% din mixul de energie electrică este compus din energie regenerabilă, 60% este fără emisii de GES și 75% are emisii scăzute de CO₂. Intensitatea emisiilor de CO₂ pe unitatea de energie electrică produsă este apropiată de nivelul mediu european, de circa 300g CO₂/kWh.



Cota de energie electrică produsă din surse regenerabile de energie care beneficiază de sistemul de promovare prin certificate verzi pentru anul 2016 a fost stabilită prin HG nr. 1.015/2015 la valoarea de 12,15% din consumul final brut de energie electrică, în continuare sub nivelul necesar pentru absorbția tuturor CV emise de producătorii RES. În consecință, certificatele verzi s-au tranzacționat și în anul 2016 la valoarea minimă legală stabilită de ANRE.

Consumul de energie

Conform datelor Ministerului Energiei, România avea în 2016 un consum mediu orar de energie electrică de 6500 MWh, cu variații între aproximativ 4200 MWh și 9600 MWh. În 2016, consumul total de energie electrică a urmat însă trendul descrescător înregistrat încă din 1990. În primele 10 luni ale anului 2016, consumul final per capita de energie a fost de 2430 kWh/an, iar prețul mediu pentru consumatorii casnici a fost al 6-lea cel mai mic din UE (conform datelor EUROSTAT). Totuși, dată fiind puterea scăzută de cumpărare, suportabilitatea prețului continuă să fie o problemă, iar sărăcia energetică să înregistreze încă un nivel ridicat (100,000 locuințe încă nu erau conectate la rețeaua de energie electrică în 2016).

Conform proiecțiilor pentru orizontul anului 2030 (Strategia Energetică a României 2016-2030), este așteptată o creștere a consumului

mediu cu circa 20%. Până în anul 2030, capacitățile vechi vor fi retrase din funcțiune, ceea ce înseamnă că noi capacități vor trebui instalate, cu o eficiență globală ridicată, capabile să asigure conformarea la condițiile impuse prin codul de rețea și reglementări conexe, la nivel european.

Prețul energiei și accesibilitatea acestuia

Potrivit proiecțiilor PRIMES din cadrul Scenariului de Referință realizat pentru CE (iulie 2016), prețul angro este estimat să crească de la nivelul scăzut din prezent, de aproximativ 30 €/MWh, la un nivel mediu cuprins între 65 și 85 €/MWh pentru perioada 2030-2050. La prețul angro al energiei electrice se adaugă tarifele de rețea, taxele și accizele, în funcție de tipul de consumator și de banda de consum. Totuși, în perioada 2017-2020, prețul energiei electrice este de așteptat să rămână la un nivel apropiat celui din prezent.

Creșterea pe termen lung a prețului energiei electrice are loc în ansamblul UE, România rămânând în continuare printre statele membre cu cele mai scăzute prețuri cu energia electrică, semnificativ sub media europeană. Cele mai recente date ale Eurostat (2016) arată că, în 2015, România a avut cel mai mic preț din UE al gazului natural pentru consumatorii casnici, de 34 €/MWh, urmată de Estonia (38 €/MWh) și Bulgaria (39 €/MWh). Pentru consumatorii industriali, cel mai mic preț european al gazului



I-a avut în 2015 Belgia (29 €/MWh), urmată de Republică Cehă (30 €/MWh) și România (31 €/MWh). La energie electrică, România a avut în 2015 al șaselea cel mai mic preț mediu din UE pentru consumatorii casnici, de 132 €/MWh, după Bulgaria (96 €/MWh), Lituania, Republica Cehă, Estonia și Croația (131 €/MWh). Pentru consumul industrial, România a avut al treilea cel mai mic preț al energiei electrice, de 80 €/MWh, după Bulgaria și Republica Cehă (78 €/MWh), fiind urmată de Croația (93 €/MWh) și Estonia (96 €/MWh).

Raportul de preț între energia electrică și gazul natural continuă să fie defavorabil pentru prima (gazul natural fiind de până la 3 ori mai ieftin pentru consumatorii casnici); totuși, ca urmare a creșterii calității condițiilor de trăi, este așteptată o creștere a consumului de energie electrică în noi sectoare, determinată de electromobilitate sau introducerea de noi tipuri de electrocasnice în gospodării (aparate de aer condiționat, cuptoare electrice etc.).

Factorii determinanți pentru evoluția prețului final sunt costurile (1) capitalului pentru investiții în tehnologiile de producție a energiei electrice, (2) cu combustibilii, (3) de modernizare și re tehnologizare a infrastructurii de transport și distribuție și (4) cu certificatele ETS de emisii de GES. În prezent, producătorii de energie electrică nu sunt profitabili (cost mediu total de 114 €/MWh raportat la un preț mediu final de 94 €/MWh), situație ce nu poate persista pe termen lung.

Deși statul român a încercat să mențină un preț scăzut al energiei și gazelor naturale, pentru a asigura protecția socială a consumatorilor și competitivitatea internațională a produselor fabricate în România, accesibilitatea costurilor continuă să reprezinte o provocare pentru consumatori, puterea medie de cumpărare găsimu-se sub media europeană - cf. Eurostat(2016), raportat la paritatea puterii de cumpărare, PIB per capita din România este de 57% din media UE.

Conform calculelor bazate pe definiția utilizată în Legea 196/2016 a venitului minim de incluziune, 40% din populația României se confruntă cu sărăcie energetică. Din cele aproape 7,5 mil locuințe din România anului 2015 – 4,3 mil în mediul urban și 3,2 mil în mediul rural – o bună parte sunt încălzite doar parțial: circa 90% din cele de la țară și aproape 20% din cele de la oraș. În special pentru locuirea urbană, încălzirea parțială a locuinței ține de incapacitatea familiilor de a-și asigura nivelul necesar de confort termic, fapt corelat cu veniturile scăzute disponibile pentru plată facturilor. Venitul mediu net lunar per capita în 2015 a fost de 1011 lei (1190 lei în mediul urban și 802 lei în mediul rural), potrivit datelor INS (2016). Cheltuielile cu energia, pe de altă parte, reprezintă 15% din venitul mediu net pe gospodărie (14% la oraș și 18% la țara).

Potrivit directivelor celui de-al Treilea Pachet de reformă a pieței europene de energie (CE 2009c



și CE 2009d), Statele Membre au obligația “să ia măsuri adecvate de protecție a consumatorilor finali și, în special, a consumatorilor vulnerabili”. Pentru a asigura o protecție reală a consumatorilor, “România trebuie să participe la piețe lichide și competitive, demonopolizate și transparente, cu reglementări echitabile și stabile. Doar astfel pot fi asigurate amplele resurse financiare necesare în sectorul energetic în deceniile următoare, precum și în domeniile industriale de prelucrare a energiei primare. Consumatorul de energie va beneficia astfel de cel mai bun preț al energiei, fie ea din surse indigene sau din import” (Strategia energetică a României 2016-2030).

Dezvoltarea durabilă a sectorului energetic

Tranziția energetică din România este un complex proces de transformare a sectorului energetic, aliniat schimbărilor ce se petrec în întreaga Uniune Europeană, în efortul de a atinge eficiență energetică și a le asigura consumatorilor o energie echitabilă.

Pentru a stimula această tranziție, Comisia Europeană a emis Directiva privind energia din surse regenerabile (2009), deja transpusă în practică de către statele membre și care, mai apoi (în toamna anului 2016), a stat la baza unui nou pachet legislativ, „Energie curată pentru toți europenii”.

De la intrarea în vigoare a Directivei privind

energia din surse regenerabile (adoptată 2009), statele membre, în marea lor majoritate, au înregistrat progrese considerabile în îndeplinirea obiectivelor stabilite pentru orizontul 2020, atât în ceea ce privește ponderea energiei electrice produse din sursele regenerabile (ținta a fost de cel puțin 20% din totalul energiei produse și a fost atinsă inclusiv de România), cât și în ceea ce privește reducerea barierelor administrative în procesul de autorizare a exploataării surselor regenerabile.

Raportul Comisiei Europene privind progresele înregistrate în domeniul energiei din surse regenerabile (2 februarie 2017) arată că marea majoritate a statelor membre UE a implementat cele 6 măsuri recomandate pentru dezvoltarea sectorului, și anume: ghișeu unic pentru autorizarea exploataării surselor regenerabile, formular online pentru cereri de autorizații, autorizare automată după termenul limită, proceduri simplificate pentru producătorii de mică anvergură, zone geografice identificate pentru implementarea proiectelor de energie verde. Din păcate, dintr-o listă de 28 țări, România este penultima ca performanță în implementarea procedurilor administrative simplificate, cu doar 1 măsură implementată - termene maxime clare pentru proceduri.

Noul pachet legislativ „Energie curată pentru toți europenii” vizează eficiența și performanța energetică, organizarea pieței energiei electrice, securitatea aprovizionării cu energie



electrică, precum și reguli de guvernanță pentru Uniunea Energetică. Potrivit acestui pachet legislativ, până în 2030, statele europene au noi ținte de atins în ceea ce privește asigurarea eficienței energetice prin valorificarea surselor regenerabile:

- 30% din totalul energiei produse de fiecare stat va fi acoperit din aceste surse;
- volumul de energie vândută consumatorilor finali va atinge un prag de economie de 15%.

În plus, statele membre ale UE sunt încurajate să aplice următoarele măsuri pentru a-și crește performanța energetică raportat la orizontul 2030:

- folosirea tehnologiilor smart pentru a crește eficiența energetică a locuințelor și măsurarea capacității acestora de a interacționa cu rețeaua electrică și cu proprii locatari potrivit unui indicator specific ("smartness indicator");
- promovarea e-mobilității prin creșterea numărului de stații de reîncărcare pentru vehiculele electrice;
- adoptarea și implementarea noilor planuri de ecodesign și etichetare energetică;
- etc.

Atingerea acestor ținte și implementarea măsurilor recomandate presupun un angajament politic real, la toate nivelurile, în statele membre (România inclusiv) prin:

- extinderea și îmbunătățirea politicilor existente;
- îmbunătățirea condițiilor de finanțare a proiectelor de eficiență energetică (ex. prin

implementarea inițiative "Finanțare SMART pentru clădiri SMART");

- îmbunătățirea coordonării și cooperării la toate nivelurile (între stakeholderi, între sectoare etc.);
- extinderea și consolidarea cerințelor minime privind eficiența energetică a produselor, vehiculelor și clădirilor;
- informarea și implicarea consumatorilor în procesul de transformare energetică.



Primul nostru raport de sustenabilitate/2016

G4-17

Prezentul raport reflectă activitatea desfășurată în anul 2016 de către compania Distribuție Oltenia. Raportul nu prezintă activitatea celorlalte companii din Grupul CEZ (CEZ România, CEZ Vânzare, Tomis Team, MW TeamInvest, TMK Hydroenergy Power și Ovidiu Development), care fac obiectul unui raport separat.

- Integralitatea - raportul prezintă toate aspectele al căror impact a fost considerat drept relevant pentru domeniile economic, social și de mediu; de asemenea, în cadrul colectării datelor, au fost permanent urmărite principiile pentru definirea calității: Echilibrul, Comparabilitatea, Acuratețea, Actualitatea, Claritatea și Fiabilitatea.

G4-18

Pregătirea primului raport de sustenabilitate – analiza de materialitate

Cuprinsul următoarelor secțiuni va răspunde în mod direct aspectelor pe care stakeholderii noștri au ales să le raportăm, consultați fiind în etapa de analiză a materialității.

G4-25

În pregătirea conținutului raportului au fost respectate principiile definite de cadrul de raportare GRI G4 Guidelines:

- Incluziunea stakeholderilor - în procesul de identificare a stakeholderilor au fost incluse toate părțile ce ar putea fi interesate de rezultatele companiei în domeniul sustenabilității, iar toți cei care au rezultat ca fiind relevanți în procesul de prioritizare au fost consultați;
- Materialitatea - acest raport prezintă aspectele cele mai relevante pentru impactul activității noastre în domeniile economic, social și de mediu sau care pot influența deciziile și evaluările partenerilor noștri;
- Contextul de sustenabilitate - datele raportate analizează sustenabilitatea companiei în context macro;

Identificarea și prioritizarea stakeholderilor și a aspectelor materiale

Distribuție Oltenia a identificat toate părțile ce ar putea avea un interes în raportarea sa non-financiară, plecând de la inventarierea interacțiunilor de zi cu zi, intra-organizaționale, și adăugând grupurile sociale asupra cărora organizația are un impact (comunitatea locală, clienți casnici, etc).

Din cele 31 de categorii de stakeholderi identificate la o primă inventariere, a fost realizată ierarhizarea părților utilizând următoarele criterii:

- Responsabilitate: cei legați de organizație



prin intermediul unor contracte și/sau politici juridice, financiare sau regulamente operaționale;

- **Influența:** cei care sunt abilitați să determine dacă obiectivele stabilite de către companie vor fi atinse sau nu. Aceasta îi include atât 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;

- **Dependența:** cei care sunt cei mai dependenți de organizație, clienții ce se bazează pe

produsele sau serviciile organizației sau furnizorii pentru care organizația este client important/major;

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

În urma ierarhizării acestora, părțile identificate ca fiind relevante pentru companie au fost implicate în procesul consultativ cu privire la conținutul raportului de sustenabilitate:

Intern	Extern
<ul style="list-style-type: none">- Angajați,- Middle Management,- Top Management,- Reprezentanți ai sindicatelor.	<ul style="list-style-type: none">- Clienți,- Autorități Centrale (inclusiv Entități de reglementare),- Autorități Locale,- Furnizori,- Subcontractori,- Investitori,- Societate Civilă,- Mass media.

G4-24



Aspectele materiale ce au fost evaluate pentru stabilirea conținutului raportului de sustenabilitate sunt cele definite de GRI G4 Guidelines în Expunerile Standard, Expunerile Specifice și Expunerile Specifice Sectoriale aferente sectorului utilității electricitate, iar procesul de identificare a acestor aspecte a avut următorul parcurs:

G4-19
G4-26

Identificare	Prioritizare	Validare (prin consultarea părților interesate)
<p>34 de aspecte din domeniile economic (6), social (18) și de mediu (10) sunt selectate de către companie ca fiind relevante pentru activitatea societăților membre.</p> <p>Aspectele sunt extrase din Expunerile Specifice și Expunerile Sectoriale aferente sectorului utilității electricitate și au fost selectate ținând cont de principiile contextului de sustenabilitate și al incluziunii stakeholderilor.</p>	<p>În urma analizei și prioritizării celor 34 de aspecte, pe baza principiilor includerii stakeholderilor și al materialității, 19 aspecte sunt identificate ca fiind relevante și sunt propuse spre evaluare în cadrul procesului de consultare a stakeholderilor, respectiv:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Performanță Economică;2. Prezența pe piață;3. Practica de achiziții;4. Disponibilitate și fiabilitate;5. Eficiența sistemului;6. Energie;7. Ape uzate și deșeuri;8. Conformarea legislativă de mediu;9. Investiții în mediu;10. Biodiversitate;11. Locuri de muncă;12. Securitate și sănătate la locul de muncă;13. Educație și pregătire profesională;14. Nediscriminare;15. Anticorupție;16. Protecția datelor consumatorilor;17. Siguranța și sănătatea consumatorilor;18. Comunități locale;19. Acces.	<p>În urma validării aspectelor materiale prin consultarea stakeholderilor și definirea matricei de materialitate, 17 dintre aspectele propuse inițial de companie au fost identificate ca fiind materiale și sunt incluse în cadrul raportului:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Practica de achiziții;2. Disponibilitate și fiabilitate;3. Eficiența sistemului;4. Energie;5. Ape uzate și deșeuri;6. Conformarea legislativă de mediu;7. Investiții în mediu;8. Biodiversitate;9. Locuri de muncă;10. Securitate și sănătate la locul de muncă;11. Educație și pregătire profesională;12. Nediscriminare;13. Anticorupție;14. Protecția datelor consumatorilor;15. Siguranța și sănătatea consumatorilor;16. Comunități locale;17. Acces.

Consultarea stakeholderilor

Metodele de consultare folosite în etapa de validare a aspectelor materiale au fost următoarele:

- 17 întâlniri cu reprezentanții autorităților publice locale și centrale (Prefectură, Consiliul Județean și Primăria Municipiului) din aria operațională a companiei Distribuție Oltenia

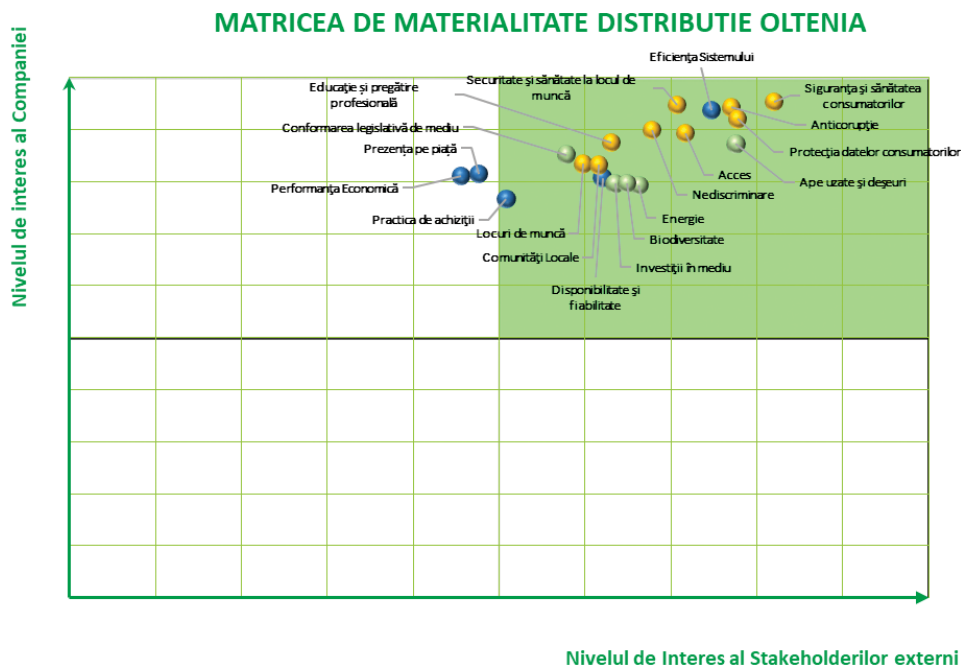
- județele Argeș, Gorj, Dolj, Teleorman, Mehedinți, Olt, Vâlcea;

- sondaj online de sustenabilitate - au fost lansate 1316 chestionare, datele colectate din cele 220 de răspunsuri oferindu-ne o imagine a interesului stakeholderilor atât din interiorul, cât și din exteriorul companiei față de aspectele propuse de organizație pentru raportarea de sustenabilitate.

Ambele metode au avut în comun chestionarul de sustenabilitate, un instrument dezvoltat de către echipa de proiect și folosit atât în cadrul întâlnirilor cu autoritățile, cât și în campania online de sondare a opiniei stakeholderilor.

Prin aplicarea chestionarului, stakeholderii au evaluat aspectele relevante pentru un raport de

sustenabilitate al companiei și au sugerat și alte aspecte de interes pentru ei. Rezultatul final al întregului proces de consultare a fost transpus într-o matrice de materialitate, care prezintă relevanța fiecărui aspect atât pentru stakeholderi, cât și pentru Companie:



G4-19



Evaluarea de catre stakeholderi a aspectelor propuse de companie

G4-24

G4-25

G4-27

Aspectul Material	Categoriile de stakeholderi pentru care aspectul este relevant
Practica de achiziții	Management
	Comunitatea locală
	Reprezentanți ai autorităților locale
	Furnizori
Energie	Furnizori
	Reprezentanți ai autorităților locale
	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Comunitate locala
	Mass media
Investiții de mediu	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Investitori
	Reprezentanți ai autorităților locale
	Comunitatea locală
Biodiversitate	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Investitori
	Reprezentanți ai autorităților locale
	Comunitatea locală
	Mass Media
Ape uzate și deșeuri	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Comunitatea locală
	Mass Media
Conformitatea legislativă de mediu	Mass Media
	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Furnizori
Protecția datelor consumatorilor	Management
	Reprezentanții autorităților locale
	Furnizori
	Comunitatea locală
Siguranța și sănătatea consumatorilor	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Management
	Furnizori
	Comunitatea locală



Aspectul Material	Categoriile de stakeholderi pentru care aspectul este relevant
Anticorupție	Management
	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Comunitatea locală
	Furnizori
Nediscriminare	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Management
	Comunitatea locală
	Furnizori
Employment	Local community
	Suppliers
	Representatives of local authorities
Securitate și sănătate la locul de muncă	Management
	Angajați
	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Comunitatea locală
Educație și pregătire profesională	Angajați
	Management
	Reprezentanți ai autorităților centrale
	Comunitatea locală
Comunități locale	Reprezentanții autorităților locale
	Furnizori
	Comunitatea locală
	Angajați
Acces	Reprezentanții autorităților locale
	Furnizori
	Clienți
Disponibilitate și fiabilitate	Comunitatea locală
	Reprezentanții autorităților locale
	Furnizori
Eficiența sistemului	Investitori
	Furnizori
	Management
	Reprezentanții autorităților locale

G4-24

G4-25

G4-27



G4-20

G4-21

Limitele Aspectelor Materiale

Limitele aspectelor materiale au fost stabilite conform standardului GRI, prin:

- evaluarea modului de implicare a stakeholderilor (dacă aceștia sunt informați despre.../au drept de control asupra.../sunt direct afectați de aspectele analizate);
- evaluarea naturii impactului (dacă acesta este juridic, financiar, reputațional sau social).

Utilizarea cumulativă a acestor criterii a sprijinit identificarea limitelor și naturii impactului fiecărui aspect material. În urma analizei aspectelor materiale, au fost stabilite următoarele limite, în interiorul și în exteriorul organizației:



G4-20

G4-21

Aspectul Material	LIMITELE ASPECTELOR									
	Interiorul Companiei			Exteriorul companiei						
	Angajați	Management	Investitori	Clienți	Furnizori	Subcontractori	Autorități locale	Autorități centrale (reglementare)	Comunitati locale	Mass Media
Practica de achiziții		1	2		2,3	2,3				
Energie	–	2,3	2		2	2				
Investiții de mediu		2,3	2		2	2				
Biodiversitate		2,3	2		2	2				
Ape uzate și deseuri		1,2,3	2		2	2				
Conformarea legislativă de mediu		1,2,3,4	2		2	2				
Protecția datelor consumatorilor	1	1,2,3	2	1,2,3	2	2				
Siguranța și sănătatea consumatorilor	1	1,2,3	2	1,2,3	2	2				
Anticorupție	1,2,3,4	1,2,3,4	2		2	2				
Nediscriminare	1,2,3,4	1,2,3,4	2		2	2				
Locuri de muncă	1,2,3,4	1,2,3,4	2,4		2,3	2,3				
Securitate și sănătate la locul de muncă	1,2,3,4	1,2,3,4	2		2,3	2,3				
Educație și pregătire profesională	1,2,3	1,2,3,4	2		2,3	2,3				
Comunități locale	3,4	2,3,4	2,3	2,3			–		2,3	
Acces	1,3	1,2,3	2	1,2,3	2,3	2,3	–		2,3	
Disponibilitate și fiabilitate	2	1,2,3	2	1,2,3	2,3	2,3	–		2,3	
Eficiența sistemului	1,2,3	1,2,3	2	1,2,3	2,3	2,3			2,3	

Legendă:
NATURA IMPACTULUI: 1 - Legal, 2- Financiar, 3 - Imaginea companiei, 4 - Relații sociale în interiorul organizației



Aspectele materiale propuse de stakeholderi

Chestionarul de sustenabilitate prezentat stakeholderilor în cursul întâlnirilor sau în campania de sondaje online a inclus și 3 întrebări deschise, ce ofereau spațiu pentru semnalarea aspectelor deosebit de importante pentru respondenți în domeniile economic,

social și de mediu.

Pe parcursul procesului consultativ dedicat identificării temelor relevante pentru conținutul prezentului raport, am constatat un interes special acordat de stakeholderii noștri următoarelor aspecte:

G4-26

G4-27

Stakeholderi interni

Categoria	Categoriile de stakeholderi	Descrierea Aspectului
Accesul la rețeaua de distribuție	Angajați ai companiei	Propuneri de investiții în modernizarea și extinderea rețelei în vederea creșterii calității serviciului de distribuție și reducerea întreruperilor de furnizare a energiei electrice.
Educație și pregătire profesională	Angajați ai companiei	Se referă la dezvoltarea de către companie a unei game de cursuri de educație și pregătire profesională și la programe de pregătire a tinerilor în vederea recrutării viitorilor specialiști.
Locuri de muncă	Angajați ai companiei	Propuneri de măsuri de îmbunătățire a salariilor și beneficiilor oferite de companie.
Operațiuni implementate în comunitatea locală	Angajați ai companiei	Propuneri de implicare a companiei în acțiuni sociale în interesul comunității, în domeniul social: <ul style="list-style-type: none">• Investiții în educația și formarea profesională a tinerilor în domeniul tehnic;• Investiții în modernizarea unor unități medicale;• Programe de sprijinire a accesului la rețea a clienților defavorizați;• Investiții în centre de plasament;• Investiții în evenimente sportive și artistice.
	Angajați ai companiei	Propuneri de implicare a companiei în acțiuni sociale și de voluntariat în domeniul protejării mediului: <ul style="list-style-type: none">• Reîmpădurire;• Protejarea florei și a faunei (montarea cuiburilor de păsări pe stâlpi).
Greutatea totală de deșeuri	Angajați ai companiei	Propuneri de implicare a companiei în proiecte de colectare și reciclare a deșeurilor
Greutatea totală de deșeuri	Angajați ai companiei	Propuneri de implicare a companiei în proiecte în domeniul energiei regenerabile: solară, eoliană și utilizarea de autoturisme electrice (stații de încărcare).
Energie Verde	Angajați ai companiei	Propuneri de implicare a companiei în proiecte în domeniul energiei regenerabile: solară, eoliană și dezvoltarea infrastructurii pentru autoturisme electrice (stații de încărcare și noi mașini în parcul auto).



Stakeholderi externi

G4-26

G4-27

Categoria	Categoriile de stakeholderi	Descrierea Aspectului
Accesul la rețeaua de distribuție	Clienți Reprezentanți ai autorităților locale Mass media	Propuneri de investiții în modernizarea și extinderea rețelei în vederea creșterii calității serviciului de distribuție și reducerea întreruperilor de furnizare.
Operațiuni implementate în comunitatea locală	Reprezentanți ai autorităților locale Clienți Mass media	Propuneri de implicare a companiei în acțiuni în interesul comunității și de voluntariat, în domeniul social: <ul style="list-style-type: none">• Investiții în modernizarea unor unități medicale;• Sprijinirea unor evenimente sportive și artistice;• Sprijinirea dezvoltării unor proiecte urbanistice locale (reamenajări parcuri, spații verzi, zone de joacă);• Investiții în sprijinirea unor proiecte sociale locale.
Accesibilitatea prețului	Reprezentanți ai autorităților locale Clienți Furnizori	Propuneri ale stakeholderilor vizând: <ul style="list-style-type: none">• Scăderea prețului energiei (inclusiv cele administrative de branșare);• Simplificarea facturilor;• Îmbunătățirea colaborării cu furnizorii.
Comunicarea cu clienții	Clienți Reprezentanți ai autorităților locale Mass media	Propuneri de îmbunătățire a serviciilor de relații cu clienții prin eficientizarea comunicării.
Cheltuieli și investiții în protecția mediului	Reprezentanți ai autorităților locale	Propuneri de implicare a companiei în proiecte de investiții în domeniul protecției mediului: <ul style="list-style-type: none">• Trecerea în subteran a liniilor electrice aeriene;• Sprijinirea unor ONG-uri de mediu.

Cu toate că, în momentul de față, nu deținem date care să satisfacă toate așteptările grupurilor menționate la capitolul Consultarea Stakeholderilor, ne propunem să monitorizăm temele enumerate mai sus și să colectăm date/indicatori, astfel încât în viitor să putem raporta/publica datele corespunzător.



Cum puteți citi acest raport

G4-31

Analiza de materialitate și consultarea stakeholderilor au determinat în mod direct conținutul paginilor ce urmează. Astfel, următoarele capitole prezintă o diagnoză a performanțelor companiei în domeniul sustenabilității, în anul 2016, conform cadrului de raportare GRI G4 Guidelines și în răspuns la aspectele prioritizate cu ajutorul stakeholderilor.

G4-32

G4-28

G4-29

G4-30

Parcurgând acest raport, (primul dintr-o serie ce va fi reeditată anual), puteți afla cum asigurăm sustenabilitatea companiei în relația cu clienții, angajații și comunitatea locală, cum distribuim energie și ce impact avem asupra mediului, precum și cum asigurăm buna guvernare, în acord cu valorile și codul nostru de etică.

Fiecare aspect va fi prezentat ca o subsecțiune în cadrul unuia dintre următoarele capitole, iar codul de identificare GRI G4 Guidelines va fi înscris pe marginea paginii ce detaliază aspectul în cauză. O listă completă a aspectelor tratate în prezentul raport o puteți găsi în Anexa 1. „Indexul Aspectelor și Indicatorilor 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.

CAPITOLUL 4

Clienții noștri





Profilul clienților

Piața energiei electrice este 100% liberă, orice client putându-și alege un furnizor concurențial, iar separarea pe activități a companiilor din domeniul distribuție – furnizare energie electrică a fost realizată pe deplin, ca urmare a Directivei Europene 2003/54/EC privind separarea activităților în domeniul electricității (procedura de unbundling).

În 2016, compania Distribuție Oltenia a distribuit energie electrică pentru 1.437.240 locuri de consum din județele Olt, Dolj, Gorj, Vâlcea, Argeș, Mehedinți și Teleorman.

Structura locurilor de consum deservite de către Distribuție Oltenia este următoarea:

No. Crt	Tipuri de clienți	Nr. Locuri de consum
1	Clienți casnici	1322434
2	Clienți vulnerabili	8
3	Pensionari Ministerul Energiei Electrice	7365
4	Clienți asimilati clienților casnici	14079
5	Activități industriale	10638
6	Activități industriale - Sedii administrative	663
7	Clienți din domeniul agriculturii - Locații de producție	1046
8	Clienți din domeniul agriculturii - Sedii administrative	102
9	Servicii publice	17917
10	Servicii publice - Sedii administrative	12813
11	Clienți ai terților	11848
12	Clienți cu activitate sezonieră	846
13	Clienți cu activitate sezonieră - Sedii administrative	116
14	Clienți agenti economici - Servicii	37365
	Total	1 437 240



Produse și servicii primare

Principala activitate desfășurată de către Distribuție Oltenia este aceea de a distribui energie electrică prin rețea până la clientul final. Pentru realizarea acestui serviciu, compania încheie contracte de rețea cu furnizorii clienților finali. Principalul furnizor de energie electrică pentru Distribuție Oltenia, din zona de operare, este CEZ Vânzare.

În relația cu clientul final, Distribuție Oltenia asigură servicii de:

- Branșare, debranșare și reconectare la rețea;
- Instalări și citire contor;
- Remedieri deranjamente;
- Mentenanță echipamente;
- Comunicare constantă privind calitatea serviciilor oferite.

Din punct de vedere 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.



Furnizarea de servicii de către terți

În lanțul de aprovizionare cu energie electrică, Distribuție Oltenia lucrează în 2016 cu 343 furnizori de origine română, după cum urmează:

Segmente din lanțul de furnizare pentru care sunt achiziționate servicii/produse de la furnizori	Distribuție energie electrică
Tipuri de servicii/produse achiziționate de la furnizori	<ul style="list-style-type: none">• Servicii de întreținere a rețelelor electrice,• proiectare a rețelei electrice,• citirea și măsurarea contoarelor,• investiții în rețele electrice,• conexiuni noi și• produse electrice-piloni, conductori, transformatoare, izolatoare.
Aria geografică a furnizorilor	Județe: Dolj, Olt, Vâlcea, Mehedinți, Gorj, Argeș, Teleorman
Număr de furnizori	343
Procent achiziții de la furnizori locali	91%

Practicile de achiziții sunt dezvoltate în jurul unui set de principii precum: nondiscriminarea, tratamentul egal, recunoașterea reciprocă, transparența, proporționalitatea, asumarea responsabilității. Aceste valori sunt importante pentru companie, deoarece conduc la menținerea și dezvoltarea credibilității în fața clienților finali, precum și la creșterea încrederii acestora în serviciile companiei.

Performanța și eficiența proceselor de achiziție sunt evaluate în mod constant de către autoritățile financiare abilitate, precum și prin intermediul auditului intern periodic, verificând conformitatea serviciilor cu procedurile operaționale și legislația în vigoare și având drept scop creșterea calității și eficienței serviciilor prestate.

În 2016, nu au existat schimbări semnificative în locația furnizorilor, structura lanțului de aprovizionare sau în relațiile cu furnizorii, nici în selectarea și rezilierea contractelor.



Principiul Prudenței

Distribuție Oltenia prestează servicii și nu are ca domeniu de activitate realizarea de produse. Principiul Prudenței se aplică în general companiilor care aduc produse pe piață. Modul de gestionare a riscurilor și oportunităților este descris în proceduri operaționale, iar fiecare departament a identificat riscurile specifice și modul în care acestea se pot controla/reduce

sau elimina. Pentru a asigura dezvoltarea durabilă în fiecare domeniu de activitate și pentru a minimiza riscurile, avem diverse instrumente care sunt utilizate cu un grad ridicat de performanță. Astfel de instrumente sunt detaliate în secțiunile dedicate asigurării calității serviciilor, formării profesionale, protecției mediului și buneii guvernări.

Accesul clienților la energie electrică

Capacitatea rețelei de distribuție

Pentru a distribui energie în toate cele 7 județe, Distribuție Oltenia acționează cu 143 de stații de transformare de 110kV/MT, 60 de stații de transformare de MT/MT, 81 puncte de alimentare, 10.288 posturi de transformare

și linii electrice cu o lungime totală fără branșamente de 54.890 kilometri.

Linii de distribuție a energiei electrice au diferite niveluri de tensiune și, în funcție de aceasta, se împart în:

No. Crt	Componente ale rețelei de distribuție energie electrică	U.M.	Valori 2016
1	Linii electrice de Înaltă Tensiune/IJ (110 kV)	km	5,397
2	Linii electrice de Medie Tensiune/MT (20 kV)	km	21,471
3	Linii electrice de Joasă Tensiune/JT (0.4 KV)	km	28,022
4	Branșamente electrice de joasă tensiune	km	30,873



În anul 2016, volumul de energie circulat în rețeaua Distribuție Oltenia a crescut de la 9 621 000 MWh la peste 9 799 000 MWh. Un vârf de sarcină maximă de 1.71 GWh a fost înregistrat în data de 2 iunie, oră 11:00 AM.

Volumul de energie distribuită, în schimb, a scăzut la 6 381 036 MWh, de la 6 418 724 MWh în 2015 (scădere ușoară de -0,59%), ca urmare a variațiilor de energie pe nivelurile de tensiune IT (-4,87%), MT (-1.88%) și JT (+3.16%).

În ceea ce privește incidentele și întreruperile în rețea, acestea au variat după cum urmează:

SAIFI – SSystem Average Interruption Frequency Index / Indexul Frecvenței medii a Întreruperilor în Rețea (Sistem) pentru un consumator într-un an

- Întreruperi planificate = 0,75 incidente întreruperi/an/client
- Întreruperi neplanificate = 3,84 incidente întreruperi/an/client

TOTAL întreruperi = 4,59 intreruperi/an/client

SAIDI 2016 - System Average Interruption Duration Index/ Indicele Duratei Medii a Întreruperilor în Rețea (Sistem) pentru un consumator într-un an

- Întreruperi planificate = 197,5 incidente (min./an/client)
- Întreruperi neplanificate = 330,0 incidente (min./an/client)

Total întreruperi accidentale = 527,5 (min./an/client)

Deși funcționarea optimă a rețelei de distribuție a fost afectată de fenomene meteorologice, incidentele și întreruperile în rețea au scăzut cu 2.5%, comparativ cu anul 2015, ca urmare a derulării unui amplu program de investiții, finanțat din surse proprii în valoare de 166 379.7 mii lei, și un program de puneri în funcțiune, în valoare de 166 220 mii lei.

În conformitate cu strategia companiei, principalele domenii vizate de investiții au fost:

A. Armonizarea indicatorilor de performanță SAIDI/SAIFI cu cerințele asumate față de ANRE prin modernizări rețele de medie tensiune și montarea de reanclansatoare;

B. Reducerea Consumului Propriu Tehnologic prin:

- Modernizări rețele electrice de joasă tensiune;
 - Achiziționarea și montarea de noi transformatoare, înlocuind transformatoarele existente ce aveau durata normată de funcționare depășită și prezentau pierderi tehnologice mari;
 - Trecerea instalațiilor care funcționau la 6 kV, la o tensiune superioară de 20 kV– prin modernizarea posturilor de transformare și montarea a 6 km de cablu de medie tensiune;
 - Securizarea grupurilor de măsură ale consumatorilor.
- C. Îmbunătățirea parametrilor calitativi ai energiei electrice distribuite consumatorilor Distribuție Oltenia prin realizarea unor capacități de distribuție noi, crearea de noi posturi de

transformare și extinderea rețelei electrice de medie și joasă tensiune;

D. Integrarea stațiilor de transformare 110kV/ MT în sistemul SCADA al companiei Distribuție Oltenia;

E. Reînnoirea contoarelor abonaților Distribuție Oltenia, conform normelor metrologice în vigoare, prin achiziția și montarea de contoare noi, compatibile sistemelor de măsurare inteligentă, pentru măsurarea energiei electrice atât la clienții noi, cât și la cei vechi;

Cele mai importante investiții din punct de vedere tehnic, realizate și puse în funcțiune în anul 2016 în cadrul Distribuție Oltenia au fost:

- Trecere la 20 kV a rețelelor electrice de 6 kV din municipiul Craiova – 4514 mii LEI;
- Lucrări de modernizare posturi de transformare și montare transformator nou în vederea reducerii Consumului Propriu Tehnic în județele Vâlcea, Dolj, Gorj, Argeș, Olt, Mehedinți și Gorj – 7515 mii LEI;
- Lucrări de modernizare LEA joasă tensiune și branșamente și lucrări de modernizare branșamente în vederea reducerii Consumului Propriu Nontehnic – 16665 mii LEI;
- Integrare în SCADA a stațiilor de transformare 110/20 kV și 20/6 kV: Mioveni, Târgu Jiu Sud, Bălcești, Drăgănești-Vlasca, Țicleni 2, Parângu, Peșteana, Cărbunești, Seciuri, Schitu Golești, IMM Câmpulung – 26460 mii LEI.

Distribuția energiei este reglementată atât de legislația primară (Legea 123/2012), cât și de legislația secundară (Ordiul ANRE

75/2013). În conformitate cu obligațiile legale, Distribuție Oltenia a bugetat programe de investiții aferente extinderilor și electrificărilor rețelelor de energie pentru a distribui energie consumatorilor rezidenți – aceste lucrări au fost executate în colaborare cu autoritățile publice locale. Astfel, Distribuție Oltenia nu are zone de rețea neelectrificate, care să afecteze consumatorii casnici.

Ca o consecință a dezvoltării sociale și economice din zona sa de operare și pe baza solicitărilor primite atât de la autoritățile locale, cât și de la persoanele particulare, Distribuție Oltenia a înregistrat și a luat în considerare suprafețele rețelei parțial electrificate.

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

Județ	Cereri	Populație
Dolj	31	156
Mehedinți	12	137
Gorj	18	69
Vâlcea	3	52
Teleorman	1	7
Argeș	31	200
Olt	3	33
Total	99	654

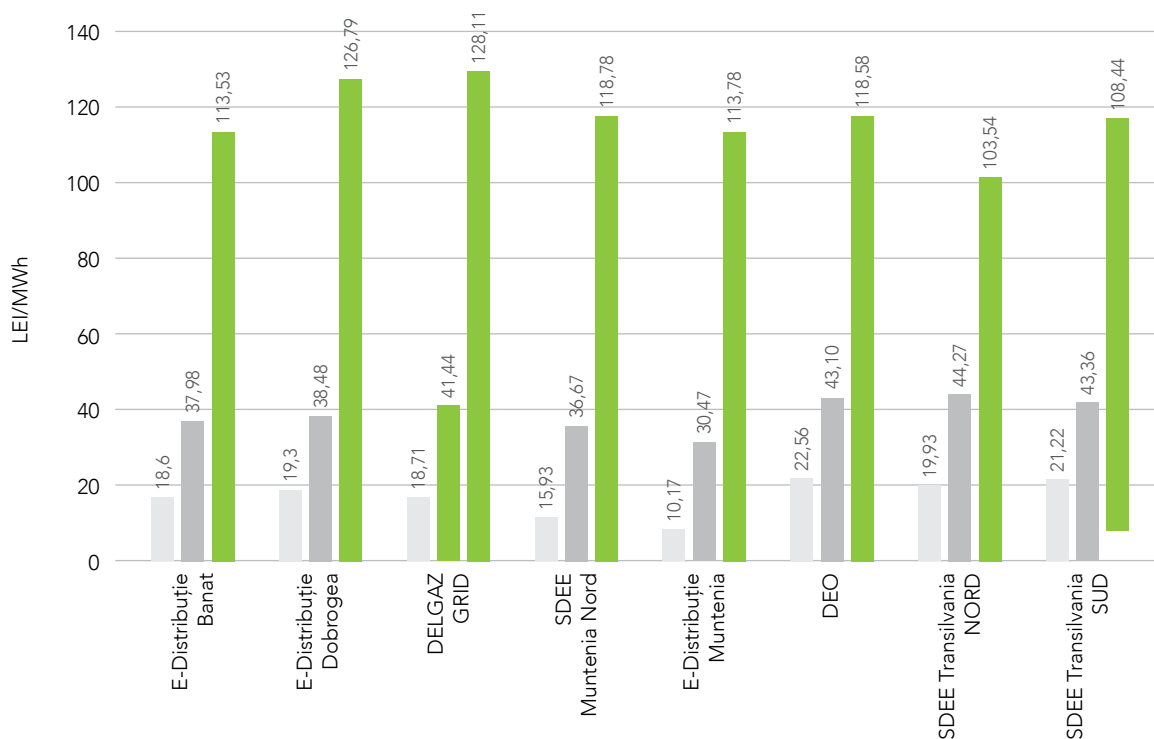
Așadar, procentul de populație nedeservit de către Distribuție Oltenia este de numai 0,02% dintr-o populație totală de 2 945 918 persoane, din zona de distribuție.



Condițiile de acces la rețea

Conform cadrului legal, accesul clientului la energie se face în urma achitării unui tarif. Prețul de achiziție a energiei electrice, plătit de client către producătorii/furnizorii de energie electrică, cât și tarifele pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice nu sunt în totalitate influențate de deciziile Societății, ci sunt mai întâi reglementate de către ANRE (Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei).

Tariful perceput de compania Distribuție Oltenia pentru energia distribuită variază în funcție de nivelurile de tensiune IT, MT și JT, astfel:



În situația neachitării facturilor de către client, operatorului Distribuție Oltenia i se poate solicita de către furnizor să debranzeze locul de consum, în condițiile legii și în baza termenilor contractuali stabiliți în contractul de furnizare și distribuție. Distribuție Oltenia reia alimentarea cu energie electrică atunci când se solicită reconectarea acestuia de către furnizor.

Cifrele înregistrate în 2016 de către Distribuție Oltenia privind numărul de clienți deconectați pentru neplată se regăsesc în tabelul de mai jos, împărțite pe categorii de timp:

Timpul scurs între momentul deconectării și cel al plății	< 48 ore	48 ore – 1 săptămână	1 săptămână – 1 lună	1 lună – 1 an	Total
Număr de clienți deconectați în 2016 și reconectați ulterior	9 200	2 800	3 100	1 100	16 200

Asigurarea calității serviciilor

Compania Distribuție Oltenia este orientată către clienți și, prin toate măsurile luate, vizează satisfacerea celor mai înalte cerințe în domeniu. În 2016, compania și-a intensificat eforturile în vederea asigurării unei bune funcționări a sistemului de relații cu clienții. Cu un mix de centre regionale, angajați, tehnologie și regulamente interne actualizate, serviciul de relații cu clienții funcționează la cele mai înalte standarde.

Astfel, în rețeaua celor 16 Centre de Relații cu Clienți (CRC), care acoperă întreaga arie operațională a companiei, au fost implementate următoarele inovații:

- Instalarea de scanere cu software de generare formulare precompletate, pentru reducerea timpului de procesare a solicitărilor primite de la clienți în front office și creșterea gradului de satisfacție a acestora;
- Adoptarea internă a unei Declarații privind Drepturile și Codul de Conduită al Clientului, alături de un Decalog al Promisiunilor pentru Client (mai multe detalii mai jos);
- Monitorizarea lunară a elementelor din contractul de fidelitate cu impact asupra satisfacției clienților (ex: 80% din clienți preluați în mai puțin de 20 minute în CRC; 80% din apeluri preluate în mai puțin de 45 secunde; timp mediu de 3.5 minute pentru a răspunde la



- întrebări legate de serviciile energetice);
- Deschiderea unui mix de canale de comunicare pentru preluarea cererilor clienților: 4 linii telefonice, 2 linii de fax, 2 adrese de email pentru trimitere cereri/sesizări, 1 adresă de email pentru sesizarea încălcării codurilor de conduită, 1 formular online pentru sesizări generale;
 - Reducerea timpilor de răspuns pe anumite canale de comunicare (tratarea cu prioritate a solicitărilor primite prin email);
 - Reducerea timpilor de așteptare prin implementarea funcțiilor de tip call back în perioadele cu număr mare de clienți în coada de așteptare;
 - Implementarea unei aplicații pe telefon și website pentru anunțarea deranjamentelor.

Declarația privind Drepturile și Codul de Conduită al Clientului, dezvoltată și adoptată în interiorul companiei în 2016, definește valorile etice și de conduită în afaceri, precum și limitele interacțiunii companiei cu clienții. Prin definirea clară a drepturilor și obligațiilor companiei față de clienții săi, dar și drepturile și obligațiile acestora în raport cu compania, Distribuție Oltenia dorește să simplifice și să îmbunătățească relaționarea sa cu consumatorii, precum și să-i protejeze față de orice eventual abuz sau neregulă.

Cele 6 capitole ale Codului vorbesc despre abordarea de management a companiei privind următoarele:

1. Angajamentul față de clienți;
2. Valorile respectate de către angajați în relația cu clienții;
3. Drepturile clienților;
4. Lista de conduite inacceptabile;
5. Măsuri în cazul încălcării valorilor companiei;
6. Raportarea încălcării Codului - „Vorbește Liber”.

Serviciul de relații cu clienții este construit potrivit următoarelor principii:

- Onestitatea față de clienți - o condiție prealabilă pentru o relație de afaceri durabilă și de succes;
- "Fair play" și responsabilitate –compania le cere angajaților, după cum se angajează ea însăși, să onoreze cu un grad ridicat de profesionalism promisiunile față de clienții;
- Calitatea serviciilor, conformă cu standardele naționale și internaționale aplicabile;
- Aplicarea onestă a metodelor de afaceri-marketing și publicitate, într-o manieră care nu contravine Codului de Conduită.

Prin adoptarea Codului de Conduită, angajații companiei și-au asumat:

1. Să fie primitori, echitabili, politicoși, prietenoși și accesibili;
2. Să înțeleagă nevoile clienților (compania își consultă clienții asupra serviciilor, pentru a le îmbunătăți constant; transmite factura în format electronic, ține cont mereu de programul clienților în derularea operațiunilor; răspunde rapid la întrebările transmise prin



liniile telefonice cu privire la serviciile energetice oferite, etc);

3. Să fie profesioniști, bine informați și mândri de ceea ce fac;
4. Să se ridice la nivelul așteptărilor clienților și, atunci când nu pot, să-și explice motivele;
5. Să informeze corect clienții asupra a ceea ce pot oferi și ce trebuie să primească din partea companiei (în centrele de relații cu clienții se oferă consultanță gratuită privind serviciile energetice pentru 80% dintre clienți în mai puțin de 20 de minute);
6. Să trateze clienții așa cum se așteaptă să fie și ei înșiși tratați;
7. Să respecte confidențialitatea datelor personale a clienților;
8. Să răspundă tuturor reclamațiilor clienților și să folosească sugestiile lor pentru îmbunătățirea serviciilor;
9. Să ofere servicii de calitate și să depună continuu eforturi de îmbunătățire a acestora;
10. Să răspundă cât mai repede telefoanelor și emailurilor primite de la clienți (80% dintre apeluri sunt preluate în maxim 45 de secunde; răspunsurile la email sunt oferite în maximum 48 de ore).

Distribuție Oltenia încurajează în mod deschis atât semnalarea situațiilor de nerespectare a Codului de Conduită, cât și transmiterea diferitelor sesizări sau cereri privind serviciile companiei.

Astfel, clienții pot comunica/cere informații/

depune sesizări în diverse moduri:

- Adresându-se unui consultant dintr-un Centru de Relații cu Clienții;
- Apelând InfoTel 0800 500 000, 0251 408 006, 0251 408 007, 0251 408 008
- Prin audiență la managerii centrelor de relații clienți sau la managerii de activități;
- Prin e-mail la adresele relatiiclienti@distributieoltenia.ro; distributie@distributieoltenia.ro;
- Prin fax la numerele 0251 216 471, 0372 526 471;
- Prin servicii de corespondență poștală, la adresa Distribuție Oltenia SA, str. Calea Severinului, nr. 97, parter, etajele 2, 3, 4, Craiova, jud. Dolj, 200769;
- Prin completarea unui formular online de sesizări <https://www.distributieoltenia.ro/ro/sesizari-form>



În cursul anului 2016, operatorii din Centrele de Relații cu Clienții au preluat și rezolvat un număr total de 16.962 de plângeri structurate în funcție de modul și tipul clientului final, după cum urmează:

Modul de preluare a plângerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1 Depunere în scris la puncte unice de contact ale furnizorilor	3879	3507	372
2 Prin intermediul unui centru de telefonie	9246	8741	505
3 Prin intermediul unei adrese de e-mail	2752	2340	412
4 Prin intermediul formularului on-line		42	4
5 Prin fax	414	305	109
6 Prin poștă	625	515	110
Total	16962	15450	1512

Structura plângerilor în perioada ianuarie – decembrie 2016 în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal de oferire a unui răspuns a fost următoarea:

Categorie Plângeri	Total	Rezolvare în termen legal	Nerezolvare în termen legal	Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri
1 Contractarea energiei	576	576	0	0
2 Facturare contravaloare energie furnizată	6069	6069	0	0
3 Oferta de prețuri și tarife		1	0	0
4 Continuitatea în alimentarea cu energie		183	0	0
5 Asigurarea calității energiei furnizate	756	756	0	0
6 Funcționarea grupurilor de măsurare	9065	9065	0	0
7 Schimbare furnizor	0	0	0	0
8 Informare clienți finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9 Rezolvare plângeri la adresa furnizorilor formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10 Rezolvarea altor plângeri ale clienților final		312	0	0
11 Total, din care:	1692			
12 Întemeiate	8844			
13 Neîntemeiate	8108			
14 Nerezolvate	10			



Conform sintezei modului de soluționare și măsurilor corective aferente categoriilor de plângeri, în perioada ianuarie 2016 – decembrie 2016, un număr total de 25806 de cereri au fost adresate companiei, după cum urmează:

No. crt	Categorie plângere	Sinteza modului de soluționare			Măsuri corective												
		Sesizare întemeiată	Sesizare neîntemeiată	Sesizare nesoluționabilă	Compensații	Corecții	Eșalonare facturi	Eșalonare instalații	Analiză explicații	Proces	Realocare plăți	Stornare	Înlocuire grup măsură	Resigilare	Metrologică	Factură preaviz	Conciliere
1	Contractarea energiei	176	400	0	1	0	1	2	1	0	170	0	0	0	0	1	0
2	Facturare contravaloare energie furnizată	2099	3962	8	97	1	0	29	1	7	1707	23	0	1	9	198	26
3	Ofertare de prețuri și tarife	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4	Continuitate în alimentarea cu energie	32	151	0	0	0	3	1	8	0	0	0	0	0	0	0	20
5	Asigurarea calității energiei furnizate	244	511	1	1	0	3	16	1	0	0	1	0	0	0	191	31
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	6244	2820	1	37	1	1	4	0	0	206	5884	0	14	0	94	3
7	Schimbarea furnizorului	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	48	264	0	2	0	0	0	2	14	18	0	0	0	0	0	12
	Total	8844	8108	10	0	138	2	8	52	13	2101	5908	0	15	9	485	92



Clienții noștri - clienți mulțumiți

Pe parcursul anului 2016, Distribuție Oltenia a participat la o serie de studii de brand care au inclus atât întrebări tranzacționale, precum și întrebări de satisfacție privind serviciile sale.

În ceea ce privește întrebările de satisfacție acestea au vizat:

- Măsurarea satisfacției clienților Distribuție Oltenia în comparație cu cei ai competiției;
- Identificarea punctelor tari și punctelor slabe în termeni de satisfacție a clienților;
- Identificarea celor mai importanți piloni pentru a crește satisfacția clienților.

Întrebările tranzacționale au punctat mai degrabă modul în care furnizarea serviciilor a impactat clienții și au avut ca obiective:

- Măsurarea conștientizării brandului, considerarea brandului și probabilitatea clienților de a recomanda serviciile Distribuție Oltenia;
- Evaluarea imaginii de brand;
- Evaluarea performanței de brand.

Studiile au fost realizate în perioada martie – aprilie 2016 și au vizat persoanele peste 18 ani din județele: Argeș, Dolj, Gorj, Teleorman, Olt, Mehedinți și Vâlcea. Metodele utilizate pentru a prelua răspunsurile respondenților au vizat interviul telefonic asistat de calculator, interviuri

web asistate de calculator sau chestionarea respondenților door to door.

Rezultatele studiilor au demonstrat faptul că:

- Peste 50% dintre clienții chestionați susțin că sunt mulțumiți de calitatea serviciilor prestate și a produselor oferite;
- Peste 30% dintre clienți consideră că angajații Distribuție Oltenia sunt profesioniști desăvârșiți;
- Majoritatea celor chestionați s-au declarat satisfăcuți de faptul că personalul Distribuție Oltenia recomandă planurile tarifare cele mai potrivite.



Siguranța și sănătatea consumatorilor

În cadrul companiei, în anul 2016, nu a fost înregistrat niciun caz de periclitate a siguranței și sănătății consumatorilor.

Accesul în stațiile de conversie, punctele de alimentare sau de transformare a energiei electrice, sau intervenția asupra liniilor electrice și stâlpilor este strict interzis persoanelor neautorizate. În situații excepționale, atunci când a fost permis accesul unor vizitatori (spre exemplu, în cadrul evenimentelor de tipul "zilelor deschise" sau în cazul stagiilor de practică desfășurate în programul "Ucenic Electrician"), vizitatorii au primit un instructaj SSM&PSI și au folosit echipamentul de protecție pe toată durata vizitei.

În plus, toate punctele de interacțiune cu publicul/consumatorii respectă în modul cel mai strict normele de siguranță și protecție în caz de incendiu, iar angajații sunt instruiți regulat cu privire la normele de siguranță și sănătate în muncă, supravegherea tehnică a instalațiilor/ echipamentelor și intervenție în situații de urgență.



Protecția datelor consumatorilor

Distribuție Oltenia monitorizează în mod constant reacția clienților cu privire la problemele întâmpinate și garantează securitatea și protecția datelor colectate prin toate canalele puse la dispoziție. În acest sens, Distribuție Oltenia notifică clientul despre acțiunea de colectare și procesare a datelor și obține consimțământul acestuia pentru eventuala folosire a datelor în alte scopuri decât cele pentru care s-au colectat.

În ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal, atât ale angajaților, cât și ale clienților, compania a demarat în 2016 procesul de implementarea a Regulamentului European pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal nr. 679/ 2016, care va intra în vigoare în data de 25 Mai 2018 și va fi cuprins în următorul raport de sustenabilitate.

Pe lângă acest regulament, Distribuție Oltenia asigură un înalt grad de securitate în ceea ce privește datele personale prin respectarea regulamentelor interne: Codul de Conduită, Codul de conformitate etică, procedurile de investigare și soluționare a plângerilor cu prevederi stricte pentru furnizori și operatorii de rețea.

Distribuție Oltenia le solicită și celor peste 340 de parteneri cu care lucrează să respecte un nivel similar de protecție a datelor personale ale clienților, cerându-le să achieseze la Codul de Conduită pentru Furnizori ce devine parte integrantă a tuturor contractelor pe care compania le încheie cu aceștia.

În 2016, Distribuție Oltenia nu a primit plângeri privind confidențialitatea și/sau pierderea datelor clienților și nu a fost sancționată în nici un fel de Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

CAPITOLUL 5

Angajații noștri





Angajat la Distribuție Oltenia, guvernat de valori

Numărându-se printre principalii angajatori din sectorul energetic, compania Distribuție Oltenia este conștientă de responsabilitatea pe care o are față de proprii angajați și depune eforturi constante pentru a le oferi mai mult decât un loc de muncă.

Prin modernizarea, (re)tehnologizarea și securizarea spațiilor de lucru, formarea continuă, oportunitățile de socializare și dezvoltare, sistemele de bonusare și recompensare a performanței, cât și prin inițiativele de încurajare a echilibrului viață personală-muncă, ne-am asigurat că le oferim angajaților noștri toate șansele și toate condițiile pentru performanță.

Suntem o companie ambițioasă, deschisă învățării, orientată către inovație și centrată pe client – ne dorim să atragem și să reținem oameni cu același set de valori. De aceea, formarea profesională, realizările individuale și modelul comportamental sunt principalele filtre pe care compania le aplică atunci când angajează, evaluează sau promovează angajații. Politicile de remunerare sunt echitabile, bazate pe competențele profesionale și performanța individuală la locul de muncă.

Relațiile de muncă se bazează exclusiv pe principiile egalității de șanse, consensului și al bunei-credințe. Respectarea acestora, a Codului etic și a Codului de Conduită la locul de muncă sunt obligatorii. Utilizăm practici corecte și nu acceptăm nici o formă de discriminare, hărțuire, muncă forțată și exploatare prin muncă a copiilor. În interacțiunea cu proprii colegi, parteneri sau cu clienții, ne așteptăm ca angajații noștri să probeze exact aceleași valori și să fie un model de profesionalism pentru cei din jur.

Diversitatea și oportunitățile egale sunt importante atât în cadrul companiei (pentru manageri și angajați), cât și în afara acestuia (pentru clienți, parteneri, comunitate). În 2016 nu a fost înregistrat niciun incident de discriminare a angajaților și nici nu au fost impuse măsuri corective în acest sens.

Evaluarea modului de aplicare a principiilor și politicilor noastre de resurse umane se face prin audit intern. De asemenea, activitatea departamentului de resurse umane este controlată de instituțiile competențe ale statului.



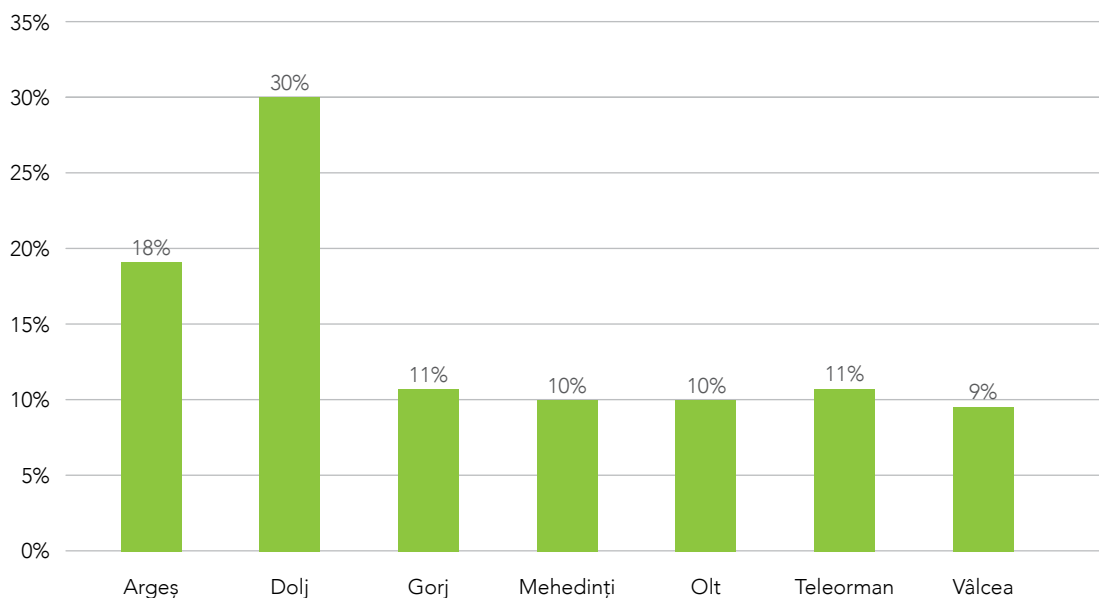
Cine sunt angajații noștri

În cadrul Distribuție Oltenia, la finele anului 2016 exista un număr de 1223 angajați cu contract individual de muncă (normă întreagă) și 5 angajați, cu contract individual de muncă (normă parțială).

Majoritatea angajaților Distribuție Oltenia sunt bărbați (90%), același procent regăsindu-se și în distribuția angajaților cu contract de muncă, normă întreagă, pe perioadă nedeterminată. Procentul de angajați aflați în relații de subordonare era de 94% la sfârșitul anului 2016. În funcție de gen, clasificarea atât pentru angajații aflați în relații de subordonare, cât și pentru angajații aflați în funcții de conducere este de 90% bărbați și 10% femei.

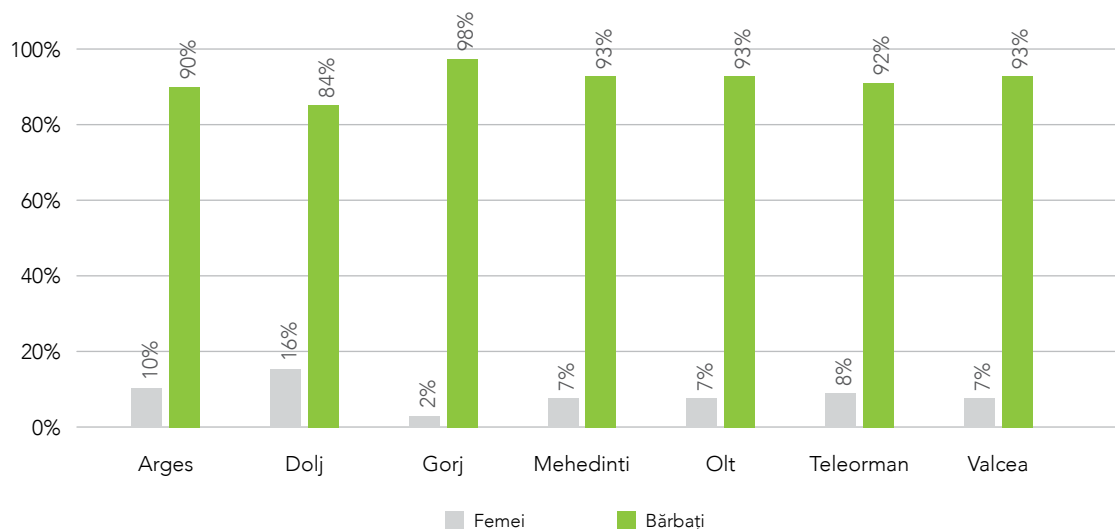
În funcție de județ și gen, distribuția forței de muncă din companie este detaliată astfel:

Distribuția forței de muncă pe județe





Distribuția angajaților pe județe, împărțire pe gen



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

Număr total de angajați în funcție de:	Feminin	Masculin
Contract de angajare temporar	2	10
Contract de angajare full-time	113	1110
Contract de angajare part-time	2	3
Categoria de vârstă: 18-29 ani		59
Categoria de vârstă: 30-50 ani		789
Categoria de vârstă: peste 51 ani		380
Ultima formă de studii absolvită: gimnaziu		264
Ultima formă de studii absolvită: liceu/colegiu		467
Ultima formă de studii absolvită: universitate		497



La sfârșitul anului 2016, procentul angajaților care au beneficiat de prevederile Contractelor Colective de Muncă în vigoare sau ale negocierilor colective a fost de 100%. Beneficiile Contractului Colectiv de Muncă sunt detaliate mai jos, la sub-capitolul "Politici sociale".

Nu au fost înregistrate situații de contractare a lucrătorilor liber profesioniști sau a altor persoane, altele decât angajați cu contracte de muncă, din interiorul sau din afara societăților. De asemenea, nu au fost observate variații în rata de angajare în funcție de sezon, ori sector de activitate.

În ceea ce privește acordurile existente între companie și furnizorii de servicii/produse, nu avem informații referitoare la forța de muncă (calificată sau necalificată) contractată de aceștia pentru realizarea serviciilor și nici nu avem date referitoare la numărul de zile lucrate de către angajații lor pentru lucrările de furnizare servicii și/sau mentenanță, sau la procentajul angajaților subcontractanților care urmează cursuri de

formare în domeniul sănătății și siguranței la locul de muncă. Aceste informații nu au fost colectate până în prezent din mai multe motive:

- Strategia actuală pentru achiziții se concentrează pe furnizarea unei anumite cantități de servicii din surse externe, nu pe o anumită cantitate de forță de muncă;
- Nu există o cerere juridică privind colectarea acestui tip de date de către contractor;
- Furnizorii nu obișnuiesc să comunice astfel de date în ofertele lor tehnice.



Retenția angajaților

În cadrul Distribuție Oltenia, pe parcursul anului 2016 a fost înregistrat un număr de 59 cazuri de încetare a contractului individual de muncă datorate pensionării, ca urmare a voinței salariatului sau a concedierii.

Analizând cazurile de încetare a contractului individual de muncă prin prisma grupei de vârstă, județului și genului, se observă o incidență mai mare a acestor cazuri în rândul bărbaților cu vârste peste 51 ani, din Dolj, Gorj sau Vâlcea.

Județ	Grupe de vârstă			Total
	<30 ani	31 ani -50 ani	>50 ani	
Bărbați				
Argeș	1	5	3	9
Dolj	2	7	6	15
Gorj	0	3	6	9
Mehedinți	0	3	2	5
Olt	0	4	3	7
Teleorman	0	2	3	5
Vâlcea	0	0	5	5
Total Bărbați	3	24	28	55
Femei				
Argeș	0	0	1	1
Dolj	0	1	0	1
Gorj		0	1	1
Vâlcea	0	0	1	1
Total Femei	0	1	3	4



Tot în cursul anului 2016, 122 noi angajați s-au alăturat companiei, iar împărțirea lor pe grupe de vârstă, județe și gen indică o creștere exponențială a numărului de persoane nou angajate cu vârste între 31-50 ani, atât de pe segmentul masculin, cât și de pe cel feminin.

Județ	Grupe de vârstă			Total
	<30 ani	31 ani -50 ani	>50 ani	
Bărbați				
Argeș	9	16	2	27
Bucuresti	0	1	0	1
Dolj	14	17	6	37
Gorj	1	4	1	6
Mehedinți	3	11	0	14
Olt	2	10	0	12
Teleorman	1	8	2	11
Vâlcea	1	3	1	5
Total Bărbați	31	70	12	113
Femei				
Argeș	1	3		4
Dolj	2	1	2	5
Total Femei	3	4	2	9



Politici sociale

În cadrul companiei Distribuție Oltenia a fost elaborat și implementat un sistem de politici sociale menit să asigure o protecție socială reală a angajaților. Astfel, în conformitate cu prevederile Contractelor Colective de Muncă negociate, angajații companiei beneficiază de indemnizații și bonusuri care se acordă la îndeplinirea condițiilor prevăzute:

- Concediu de maternitate și concediu pentru creșterea copilului până la împlinirea vârstei de 2 ani sau 3 ani în cazul copilului cu deficiențe;
- În caz de accidente de muncă sau îmbolnăviri profesionale, societatea suportă cheltuielile pentru serviciile medicale necesare conform prevederilor legale;
- Ajutor bănesc reprezentând diferența între indemnizația acordată pentru incapacitatea de muncă ce necesită spitalizarea și salariul de bază lunar net în proporție de 50-100%, în funcție de vechimea în muncă, în companie;
- Compensarea pentru un an a diferenței dintre pensia de invaliditate și salariul de bază în cazul în care salariatul și-a pierdut total capacitatea de muncă în urma unor accidente de muncă sau în legătură cu munca sau îmbolnăviri profesionale;
- Reducerea pentru salariat și pentru membrii familiei acestuia a costului biletelor în stațiuni de tratament și odihnă;
- Bonus pensionare acordat la data pensionării în funcție de vechimea totală continuă cumulată

în cadrul societății și a entităților precursoare;

- Acordarea de ajutoare cu ocazia căsătoriei, nașterii sau înfierii unui copil, decesului salariatului sau a unui membru de familie, precum și acordarea de zile libere plătite pentru astfel de evenimente;
- Acordarea de zile suplimentare la concediul de odihnă în funcție de vechimea totală în muncă; acordarea indemnizației de concediere, în funcție de vechimea în muncă;
- Alocație individuală de hrană, acordată sub forma tichetelor de masă;
- Suplimentarea drepturilor salariale cu ocazia unor evenimente anuale (Paște, Crăciun, 8 Martie și Ziua Energeticianului) și acordarea de cadouri pentru copii cu ocazia Sărbătorilor de Crăciun;
- Diurnă în sumă fixă brută de 50 lei/zi, acordată în cazul în care durata delegării este de minim 12 ore pe zi;
- Ajutor bănesc în caz de calamități, acordat angajaților ale căror gospodării au fost afectate în urma unor calamități naturale;
- Acordarea de bonusuri pentru participarea în proiecte.

Doar în 2016 am investit peste 7.811.000 de lei în bonusuri și beneficii.



Concediul de creștere a copilului și reîntoarcerea la locul de muncă

Distribuție Oltenia încurajează echilibrul viață-personală/activitate profesională și oferă stimulentele impuse de lege (precum și alte bonusuri, cum ar fi sporul pentru căsătorie) pentru a încuraja angajații să-și întemeieze familia. La nivelul anului 2016, 4 angajați au beneficiat de concediu pentru creșterea copilului. Structura pe gen este echilibrată - 2 femei și 2 bărbați.

În anul 2016 au revenit la locul de muncă din concediu pentru creșterea copilului un număr de 3 salariați - două femei și un bărbat. Procentul de revenire la locul de muncă din concediu pentru creșterea copilului este de 100%. Salariații care au revenit la locul de muncă din concediu pentru creșterea copilului sunt încă salariați ai Distribuție Oltenia.

Politici de pensionare

Angajații în vârstă reprezintă un capital uman deosebit de valoros pentru companie, ei sunt profesioniști cu experiență și maturitate, de la care tinerii angajați pot oricând prelua lecții valoroase.

Prin departamentul de resurse umane și conformitate, ne asigurăm că seniorii companiei se bucură de aceleași oportunități de dezvoltare personală și profesională ca și colegii lor

mai tineri și că au un rol activ în dezvoltarea companiei. Cunoștințele și abilitățile lor sunt puse în valoare atât în cadrul diferitelor programe de job-shadowing sau de mentorat. Implicându-i în programe de responsabilitate socială (ex: programul de formare vocațională Ucenic Electrician, competiția sportivă cu o cauză socială Maratonul Olteniei, activitățile de împădurire din zona de operare, concursurile de granturi pentru angajați, parteneriatul cu Asociația Niciodată Singur), ne asigurăm că angajații seniori își dezvoltă capacitatea de a rămâne membri activi ai comunității, după ce se vor pensiona.

La pensionare, pentru a le recompensa loialitatea și contribuția adusă în dezvoltarea companiei, în funcție de prevederile Contractelor Colective de Muncă, angajații seniori primesc un ajutor bănesc echivalentul unui salariu de bază brut, alături de alte beneficii, menționate mai sus.

Recunoștința companiei față de angajații pensionați este reiterată în fiecare an, prin invitația de a participa la o reuniune specială. Acest tip de eveniment a fost inițiat în anul 2014 pentru a le recunoaște eforturile celor care au pus bazele sistemului energetic din România. Prima întâlnire a avut loc la Râmnicu Vâlcea, în anul 2015 s-a desfășurat la Slatina, iar în anul 2016 a fost organizată în județul Mehedinți.



Procentul angajaților eligibili să se pensioneze în următorii 5-10 ani, detaliați la nivel de județ și grupe de angajați, arată după cum urmează:

Județ	Termen pensionare	Coordonator	Electrician	Inginer	Management	Specialist	Total
Argeș	...> 5 ani		0.3%		0.1%	0.4%	0.8%
	...> 10 ani	0.4%	1.2%			1.5%	3.1%
Dolj	...> 5 ani		1.1%	0.2%	0.1%	1%	2.4%
	...> 10 ani	0.2%	2.8%	0.2%	0.5%	2.5%	6.2%
Gorj	...> 5 ani	0.1%	0.2%			0.2%	0.5%
	...> 10 ani	0.2%	1.1%			0.6%	1.9%
Mehedinți	...> 5 ani		0.2%			0.1%	0.3%
	...> 10 ani		1.1%		0.2%	0.5%	1.8%
Olt	...> 5 ani	0.1%	0.2%		0.1%		0.4%
	...> 10 ani	0.2%	1.4%		0.1%	0.2%	1.9%
Teleorman	...> 5 ani	0.1%	0.7%			0.6%	1.4%
	...> 10 ani	0.2%	2%			1%	3.2%
Vâlcea	...> 5 ani		0.4%			0.2%	0.6%
	...> 10 ani		1.1%		0.2%	0.5%	1.8%
Total	...> 5 ani	0.3%	3.1%	0.2%	0.3%	2.5%	6.4%
	...> 10 ani	1.2%	10.7%	0.2%	1%	6.8%	19.9%

Așa cum arată cifrele, pe termen lung, Distribuție Oltenia va avea nevoie să recruteze noi electricieni și specialiști (în aproape toate județele), pentru a ocupa locuri rămase vacante în urma pensionării angajaților.



Educație și pregătire profesională

Distribuție Oltenia consideră că investiția în dezvoltarea și formarea angajaților săi reprezintă o necesitate strategică. Formarea profesională a angajaților este în acord cu legislația română în vigoare și asigură coerența dintre exigențele necesare funcțiilor prezente, funcțiilor viitoare și competențele angajaților. Pe termen lung, formarea profesională a angajaților asigură interconectarea între dezvoltarea lor personală și cerințele de calificare ale postului ocupat.

Nevoile de training identificate pentru rolurile din organizație și pentru fiecare angajat în parte sunt centralizate în planul anual de formare profesională. În funcție de strategia pe termen scurt și mediu a companiei, pe lângă planul anual de formare profesională, poate să apară și necesitatea unor acțiuni de formare impuse de lansarea de noi proiecte, produse și servicii, sau de introducerea de noi tehnologii.

Astfel, pe parcursul anului 2016, s-au derulat aproximativ 37 acțiuni de formare profesională, cu următoarele obiective:

- Creșterea competențelor în domeniul energetic, prin programe de pregătire profesională în scopul utilizării eficiente a instalațiilor din dotare;
- Creșterea competențelor manageriale și de coaching;

- Creșterea competențelor lingvistice;
- Creșterea competențelor în domeniul informatic;
- Dobândirea de cunoștințe pentru îmbunătățirea sistemului de management al SSM;
- Dobândirea de cunoștințe și obținerea autorizării în meseria de fasonator mecanic;
- Obținerea autorizațiilor necesare desfășurării activității, conform cu legislația română în vigoare;
- Dobândirea de cunoștințe pentru acordarea primului ajutor, conform cu legislația în vigoare;
- Îmbunătățirea și actualizarea cunoștințelor privind modificările legislative în domeniul de desfășurare a activității.

Din totalul instruirilor, aproximativ 67% reprezintă instruirii profesionale, în timp ce 33% reprezintă alte programe de formare (soft skills, obligații legale, autorizări, etc). La programele de formare profesională organizate în 2016 au participat angajați din toate categoriile profesionale, în funcții de execuție sau managementul de top.

Aferent anului 2016, numărul mediu de ore de training per salariat a fost de 19 ore, defalcate astfel pe gen: 5 ore pentru personalul feminin, 21 ore pentru personalul de gen masculin.



Numărul mediu de ore de training/an este împărțit pe categorii de gen și rol, după cum urmează:

Categorie angajați	Bărbați (nr. ore)	Femei (nr. ore)	Total (nr. ore)
Coordonator	14	-	14
Electrician	27	-	27
Inginer	28	7	35
Management	27	11	39
Specialist	7	4	11
Total ore	103	22	125
Medie anuală de ore training/ angajat, în funcție de gen	20.6	7.33	
Medie anuală de ore training/ angajat		25	

În ceea ce privește instruirea pe teme de sănătate și securitate în muncă, angajații noștri au participat în proporție de 100% la diferite forme de instruire, iar eficiența acestor demersuri a fost dovedită în practică:

- 75% dintre angajații supuși procesului de autorizare SSM au obținut note de 7+;
- 70% dintre angajații instruiți pe teme de SSM (aprox. 960 persoane) au obținut note de 8+ la testări;
- 1 singur accident de muncă.

În plus, 24 dintre angajații Distribuție Oltenia au fost înscriși și au participat în programul strategic „Academia”, ce reprezintă o platformă comună pentru dezvoltarea strategică a managerilor și a specialiștilor. Acest program, cu o durată de 18 luni (2016-2017), are ca obiective:

- Îmbunătățirea abilităților manageriale și de leadership, prin dezvoltarea competențelor manageriale;
- Sporirea responsabilității individuale prin intermediul împărtășirii experienței, implementarea mentoratului și a planului de succesiune;
- Creșterea angajamentului și a asumării responsabilității individuale, pornind de la dorința de dezvoltare personală;
- Dezvoltarea capacității de învățare pe tot parcursul vieții.



Pentru prima dată, Distribuție Oltenia a participat și la Case Study Competition - ediția 2016, care este o abordare inovativă a educației de management și supune participanții la experiențe de învățare similare cu cele ale studenților de la cursurile MBA. Alături de angajați din alte companii, angajații Distribuție Oltenia au participat la acest exercițiu stimulat și dinamic, desfășurat pe parcursul a două zile, la al cărui final echipa a prezentat o soluție pentru un studiu de caz ales de organizatori.

Respectarea cadrului legal și a procedurilor interne privind formarea angajaților, precum și modul de organizare a activităților de training și dezvoltare sunt verificate prin audit intern.

Evaluarea performanței și politica de salarizare

Indiferent de rolul avut în cadrul companiei, toți angajații (100%) au acces la oportunități de dezvoltare profesională și participă în procese de evaluare și autoevaluare a performanței. În cadrul companiei Distribuție Oltenia, salariile se compun dintr-o parte fixă și o parte motivațională. Partea motivațională este reprezentată de acordarea unui bonus lunar de performanță, plătit în funcție de rezultatele individuale și colective obținute într-un trimestru.

Stabilirea Indicatorilor de Performanță le oferă angajaților un set clar de ținte și le facilitează înțelegerea rezultatelor așteptate de acționariat. Evaluarea periodică a performanței duce la

creșterea conștientizării angajaților asupra nivelului de competență dorit și recompensarea comportamentului adecvat. Fiecare salariat este evaluat atât în funcție de indicatori strategici, derivați din strategia companiei, cât și în funcție de indicatori individuali, specifici activității salariatului.



Securitate și sănătate la locul de muncă

Fie că ne gândim la colegii ce verifică liniile de curent și mențin rețeaua de distribuție, ori la angajații ce lucrează în birouri și în centrele de relații cu clienții, siguranța și sănătatea lor sunt prima noastră grijă.

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

- Respectarea cerințelor legale în domeniul securității și sănătății în muncă;
- Protejarea securității și sănătății tuturor angajaților prin prevenirea leziunilor, degradării stării lor de sănătate, bolilor și incidentelor;
- Adaptarea muncii la om, în special în ceea ce privește proiectarea posturilor de lucru, alegerea echipamentelor și a metodelor de muncă, în vederea reducerii riscurilor și a diminuării efectelor acestora asupra sănătății;
- Supravegherea respectării cerinței ca angajații și reprezentanții lor să fie consultați în problemele în domeniul securității și sănătății în muncă;
- Îmbunătățirea continuă a performanțelor sistemului de management al securității și sănătății în muncă.

De regulă, managementul companiei aplică următoarele măsuri în mod unitar:

- Implementează anual un plan de prevenire

și protecție pentru a identifica și a minimiza riscurile pentru sănătatea și siguranța angajaților (câteva exemple de activități prevăzute în plan: organizarea de cursuri lunare pentru angajați, inclusiv de prim ajutor; furnizarea echipamentului de protecție la fața locului; efectuarea verificărilor medicale anual, etc.);

- Politicile privind asigurarea protecției și sănătății la locul de muncă, alături de protocolul în situații de urgență sunt actualizate în mod constant și aduse la cunoștință angajaților cu fiecare prilej (la angajarea în companie, la intervale regulate de timp, prin instructaj SSM și PSI, și în mod periodic, prin trimiterea de newslettere pe acest subiect sau prin campanii de postering în sediile companiilor);
- Toate echipamentele de protecție personală ale personalului angajat în distribuția de energie sunt verificate în mod regulat;
- Toți vizitatorii și noii contractanți ce ajung în punctele de lucru ale companiei sunt instruiți înainte de a li se acorda drept de acces.

Pentru a îmbunătăți semnificativ siguranța și sănătatea angajaților la locul de muncă, Distribuție Oltenia mai asigură și:

- Amenajarea ergonomică a locului de muncă;
- Diminuarea până la eliminarea treptată a emisiilor poluante;
- Asigurarea condițiilor de mediu și microclimat



(iluminat, zgomot, vibrații, temperatură, aerisire, umiditate), alături de asigurarea obligatorie a materialelor igienico-sanitare, precum și a apei potabile și pentru spălat la toate locurile de muncă;

- Amenajarea corespunzătoare a anexelor sociale ale locurilor de muncă (ex. vestiare, grupuri sanitare, cantină);
- Controlul permanent al stării materialelor, utilajelor și substanțelor folosite în procesul muncii;
- Dezvoltarea unei culturi a prevenției, creșterea conștientizării angajaților privind riscurile la locul de muncă, cunoașterea și respectarea legilor, a normelor de securitate și sănătate a muncii și aplicarea lor;
- Prevenirea bolilor profesionale - acordăm prioritate bolilor cauzate de problemele musculo-scheletice și afecțiunilor oculare – în acest sens, toți angajații beneficiază la angajare de control medical gratuit, iar periodic, se desfășoară controale medicale obligatorii și opționale pentru toți angajații;
- Prevenirea expunerii salariaților gravide,

salariaților care au născut recent sau care alăptează la riscuri ce le pot afecta sănătatea și securitatea;

- Adoptarea, în mod prioritar, a măsurilor de protecție colectivă față de măsurile de protecție individuală;
- Elaborarea de instrucțiuni proprii pentru completarea și/sau aplicarea reglementărilor de securitate și sănătate în muncă, ținând seama de particularitățile activităților și ale locurilor de muncă/posturilor de lucru;
- Organizarea și desfășurarea de instruirii și testări în domeniul securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență ale lucrătorilor;
- Funcționarea Comitetului de Securitate și Sănătate în Muncă;
- Revizuirea organizării de apărare împotriva incendiilor.

Principalii indicatori privind incidentele de sănătate și securitate în muncă, înregistrate în 2016, arată după cum urmează:

Indicatori referitori la sănătatea și securitatea în muncă				
Nr. de accidente de munca înregistrate	Nr. de măsuri stipulate în Procesele Verbale de către ITM	Nr. sancțiunilor aplicate	Gradul de instruire a personalului [%]	Observații
1	10	1	100%	Cele 10 măsuri au fost dispuse pe parcursul a 8 controale



Accidentul de muncă înregistrat în 2016 a constat în electrocutarea unui angajat din cauza aplicării de metode greșite (nerespectarea IPSM1/2007) în accesul la o rețea de MT/JT.

Tot în cursul anului 2016, au fost acordate 4884 zile de concediu medical, conform următorului tabel:

Județ	Femei (nr. ore concediu medical)	Bărbați (nr. ore concediu medical)
Argeș	66	597
Dolj	330	1474
Gorj	10	625
Mehedinți		424
Olt	31	438
Teleorman	26	461
Vâlcea	61	341
Total	524	4360

Asigurarea sănătății și securității în muncă este o preocupare constantă pentru companie. În 2017, departamentele specializate din cadrul Distribuție Oltenia se vor asigura că numărul accidentelor de muncă este 0, iar pentru atingerea acestui obiectiv vor fi implementate măsurile deja menționate.



Consultarea angajaților în problemele legate de securitatea și sănătatea în muncă

În anul 2016, la nivelul companiei a fost înființat un Comitet de Securitate și Sănătate în Muncă (CSSM) în conformitate cu prevederile Legii 319/2006. CSSM este compus din 6 membri, din care 3 sunt reprezentanți ai angajaților și 3 provin din top management. Astfel, proporția reprezentativității este de 50% angajați – 50% angajator.

Enumerăm câteva din principalele atribuții ale CSSM:

- analizează cererile formulate de lucrători privind condițiile de muncă și modul în care își îndeplinesc atribuțiile persoanele desemnate;
- urmărește modul în care se aplică și se

respectă reglementările legale privind securitatea și sănătatea în muncă, măsurile dispuse de inspectorii de muncă și inspectorii sanitari;

- analizează cauzele producerii accidentelor de muncă, îmbolnăvirilor profesionale și evenimentelor produse și poate propune măsuri tehnice în completarea măsurilor dispuse în urma cercetării;
- efectuează verificări proprii privind aplicarea instrucțiunilor proprii și a celor de lucru și face un raport scris privind constatările făcute;
- pregătește planul de prevenire și protecție ce se va realiza în anul următor.



Relația cu sindicatele

Toți angajații Distribuție Oltenia au dreptul de a adera la un Sindicat și de a fi reprezentați de acesta în relația cu compania. Acest principiu de bază este deja pus în aplicare, în cadrul companiei existând 6 organizații sindicale, din care 1 (una) afiliată la Federația Națională a Sindicatelor din Electricitate "Univers" și 5 (cinci) afiliate la Federația Națională Phoenix. Sindicatul Lucrătorilor din Electricitate Oltenia, cu sediul la Slatina, este singurul sindicat reprezentativ la nivelul societății, având un număr de membri mai mare de 50% + 1 din numărul total de salariați. Este sindicatul cu care s-a negociat Actul Adițional nr. 4 la Contract Colectiv de Muncă aplicabil prin care s-a prelungit valabilitatea acestuia până la 31.03.2016

Celelalte 5 organizații sindicale active din cadrul Distribuție Oltenia, dar care nu întrunesc condițiile legale de reprezentativitate, sunt:

- Sindicatul FRE Drobeta;
- Sindicatul FRE Gorj;
- Sindicatul FRE Vâlcea;
- Sindicatul Energo Craiova;
- Sindicatul Electrică Pitești.

Administrația companiei recunoaște Sindicatul Reprezentativ și Reprezentanții Sindicatului drept parteneri legali pentru un dialog

social permanent, tot astfel cum rămâne deschisă comunicării și cu alte organizații sindicale, ce nu întrunesc condițiile legale de reprezentativitate, dar întrunesc condițiile legale de constituire. Întâlnirile cu Sindicatul Reprezentativ și Reprezentanții Sindicatului, sau cu alte asociații sindicale, sunt o bună ocazie folosită de managementul companiei pentru a oferi informații cu privire la proiectele strategice și proiectele operaționale nou inițiate sau în curs de implementare, evoluția principalilor indicatori de performanță și organizarea evenimentelor interne/externe.

Totodată, întâlnirile periodice au vizat elaborarea programului anual de instruire a angajaților privind aplicarea regulilor de muncă și protecție, formarea pentru sănătate și securitate la locul de muncă într-un sistem centralizat, cu instructori autorizați, și evaluarea anuală a sănătății angajaților.

CAPITOLUL 6

Energia vine de la oameni





Relația cu comunitățile locale

Comunitățile locale sunt în centrul activităților Distribuție Oltenia. Pentru noi, o relație continuă și constantă cu comunitatea locală este importantă deoarece asigură succesul operațiunilor noastre. Nivelul de dezvoltare al comunităților locale este o oglindă pentru propriul nostru viitor, arătându-ne cât de mult și cât de stabil ne putem dezvolta local. În plus, afacerile noastre și comunitatea locală sunt strâns legate: de cele mai multe ori, angajații noștri și familiile lor fac parte din aceste comunități, mulți dintre furnizorii noștri sunt locali, clienții noștri și comunitatea locală sunt, în principal, una și aceeași. Nu în ultimul rând, o colaborare strânsă și reciprocă poate contribui, de asemenea, la identificarea potențialelor oportunități și la atenuarea riscurilor de dezvoltare.

Pe de altă parte, prezența companiei pe piață locală s-a dovedit a veni, an de an, în sprijinul dezvoltării comunităților, direct, prin investițiile totale în servicii și infrastructura, sau indirect, prin salariile plătite angajaților, impozitele colectate de către autoritățile publice, lucrările contractate de la furnizorii locali, ajutorul financiar acordat societății civile în domenii precum educația, cultură, protecția mediului, etc.

Dialogul și interacțiunea directă cu comunitățile ne dau, în mod special, energie. Comunicăm cu publicul nostru în mod frecvent despre activitățile din aria de operare prin mass-media, conferințe de presă, materiale tipărite sau canale online (pagini web – www.distributieoltenia.ro), ori prin intermediul angajaților noștri, care sunt mereu la curent cu ultimele dezvoltări și proiecte ale companiei, datorită comunicării prin intranet, buletine informative, reviste interne. Pentru un plus de transparență în comunicarea cu publicul larg și, implicit, cu comunitățile locale, elaborăm și publicăm rapoarte anuale privind activitatea din aria de operare. Raportul de sustenabilitate, fundamentat prin consultarea stakeholderilor din Comunitatea locală, este un nou demers prin care ne reafirmăm angajamentul de a comunica deschis rezultatele noastre și de a folosi această analiză drept suport pentru îmbunătățirea modului nostru de operare în domeniile economic, social și de mediu.

Pe cât de mult posibil, comunicăm cu stakeholderii și față-în-față, prin rute și întâlniri regulate. Reprezentanții Distribuție Oltenia se întâlnesc frecvent cu reprezentanții autorităților și comunităților locale din fiecare județ. Astfel, de cel puțin două ori pe an, luăm inițiativa organizării unei întâlniri cu autoritățile centrale

(Prefectură, Primăria Municipiului, reprezentanți ai Consiliilor Județene) și reprezentanți ai societății civile, în care oferim informații privind proiectele de investiții (cele deja realizate și cele planificate pentru perioada următoare), consultăm părțile prezente cu privire la dezvoltarea acestor proiecte și solicităm informații privind nevoile comunităților locale din aria noastră de operare. Sugestiile colectate în cadrul acestor întâlniri se pot transforma în schimbări pe care le operăm în desfășurarea proiectelor în curs, oportunități pe care le valorificăm în dezvoltarea proiectelor viitoare sau programe de CSR pe care le implementăm în sprijinul direct al comunității.

O dată pe lună sau o dată la două luni, în fiecare din cele 7 județe, reprezentanții companiei sunt invitați să participe la ședințele Colegiului Prefectural, organul consultativ al prefectului în realizarea atribuțiilor serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor și ale celorlalte instituții ale administrației publice centrale organizate la nivelul municipiului. În cadrul ședințelor sunt analizate politicile și programele locale aflate în implementare, iar partenerii privați (între care și Distribuție Oltenia) sunt consultați cu privire la modul de îmbunătățire al acestora. În consultările cu autoritățile publice locale și/sau comunitatea locală, compania este reprezentată de către conducerea sa superioară sau de către specialiștii mandatați să rezolve problemele ridicate.

Întâlnirile dintre autorități și reprezentanții companiei pot avea loc și la cererea celor dintâi, atunci când este nevoie de ajutorul nostru în distribuția de electricitate sau branșarea la rețea pentru noi locuri de consum, rezultate în urma dezvoltării socio-economice din aria de operare (ex. dezvoltarea infrastructurii prin proiecte cu fonduri europene, intrarea pe piață a unor noi investitori, migrația pozitivă a forței de muncă etc).

Un exemplu în acest sens sunt investițiile făcute de companie pentru extinderea și electrificarea rețelelor de energie din ariile parțial electrificate, ca răspuns la 198 solicitări primite atât de la autoritățile locale, cât și de la persoanele particulare. În urma acestor investiții, peste 1308 persoane din Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman și Vâlcea au beneficiat de energie electrică, iar compania Distribuție Oltenia a ajuns la o rată de acoperire de 99.98%, procentul populației nedeservite din aria de operare fiind redus la 0.02%.

Prin toate aceste măsuri, ne asigurăm că proiectele desfășurate împreună cu și în beneficiul comunităților locale au drept fundament nevoile acestora, sunt adecvate la specificul local și sunt implementate cu libera participare a membrilor comunității. Intervențiile Distribuție Oltenia asupra mediului comunităților locale se desfășoară în acord cu legea, sunt legitimate de cererea de servicii și nu afectează negativ structura sau bunăstarea



comunităților locale. Deschiderea cu care tratăm solicitările privind distribuirea energiei electrice sau cererile de investiții se regăsește și în modul de rezolvare a eventualelor litigii privind drepturile de folosință a terenurilor sau, acolo unde e cazul, defrișarea terenurilor pentru instalarea stâlpilor și liniilor electrice.

Potențialele situații de conflict privind drepturile de folosință a terenurilor sunt abordate în strictă concordanță cu legislația națională în vigoare. Conform Legii Nr.123 din 10.07.2012, terenurile pe care se situează rețelele electrice de distribuție, existente la intrarea în vigoare a prezenței legii, sunt și rămân în Unităților Administrativ Teritoriale. Fac excepție de la această prevedere terenurile pentru care operatorul de distribuție, titular de licență, a dobândit dreptul de proprietate, în condițiile legii.

În cazul instalațiilor electrice nou realizate (conform Ordinului ANRE nr. 59/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes

public), accesul la aceste instalații se face în baza unei convenții, semnate atât de operatorul de distribuție, cât și de proprietarul privat, pentru instituirea dreptului de suprafață pentru amplasarea instalațiilor pe proprietatea privată. Instituirea dreptului de suprafață pentru amplasarea instalațiilor și accesul reprezentanților Distribuție Oltenia se face cu titlu gratuit.

În condițiile apariției unei solicitări de despăgubire financiară cu privire la lipsa dreptului de folosință a terenului ca urmare a amplasării instalațiilor electrice anterior anului 2012 (înainte de Legea 123), Distribuție Oltenia colaborează cu departamentul juridic pentru soluționarea acestor cazuri, în condițiile legii. Despăgubiri financiare se plătesc pentru cazurile ajunse în instanță și în situația existenței unei hotărâri judecătorești definitive și irevocabile. În cursul anului 2016, s-au acordat despăgubiri în valoare de 245,766.39 Lei (aprox. 55 000 euro) către persoane fizice private, a căror distribuție pe județe este următoarea:

Despăgubiri acordate în jud. Dolj	Despăgubiri acordate în jud. Gorj	Despăgubiri acordate în jud. Vâlcea
44.420,40 RON	163.773,99 RON	37.572,00 RON



Energie pentru bine

Pe lângă energia electrică, Distribuție Oltenia își propune să le ofere clienților săi și un alt tip de energie: energia de a face bine. În cadrul strategiei sale de responsabilitate socială, Distribuție Oltenia și-a asumat susținerea de inițiative (din partea comunității sau din partea propriilor angajați, pentru comunitate) în mai multe domenii cheie, ce se dovedesc a fi o prioritate atât la nivel național, cât și la nivel local: educația, sănătatea, cultură, sportul, protecția mediului. Prin programele de voluntariat, angajații companiei se implică și în diverse alte activități - de la filantropie la organizarea de strângeri de fonduri, intern sau extern, pentru diferite cauze sociale.

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.).

În 2016, Distribuție Oltenia a investit peste 628 000 lei în proiecte pentru educația tinerelor generații, întărirea coeziunii comunitare și

susținerea vieții culturale locale. Sprijinul acordat comunităților locale de către Distribuție Oltenia s-a concretizat în:

- Implementarea programului de formare vocațională "Ucenic Electrician" pentru 48 de elevi, în parteneriat cu Liceul Tehnologic Astra și Colegiul Energetic din Craiova și sub patronajul Inspectoratelor Școlare Județene Argeș și Dolj;
- Sprijinirea Inspectoratului Școlar Județean Gorj pentru organizarea Olimpipei naționale de limbă engleză, clasele IX-XII, pentru 252 de copii din întreaga țară;
- Susținerea Fundației "W. Shakespeare" pentru organizarea celei de-a 10-a ediții a Festivalului Internațional Shakespeare la Craiova, eveniment care a atras mii de spectatori, dar și actori din Japonia, Africa de Sud, India, Portugalia, Marea Britanie, Polonia, Suedia, Rusia, Germania, Italia sau SUA;
- Parteneriat cu Asociația Generală a Inginerilor din România pentru publicarea cărții "O istorie a sistemului energetic și termic în România";
- Sprijinirea autorităților locale în organizarea de evenimente culturale precum "Simfonia Lalelelor 2016" (eveniment organizat anual de către Primăria Municipiului Pitești) și "Zilele Alexandriei 2016" (eveniment organizat anual de către Primăria Municipiului Alexandria);
- Donarea unei clădiri din patrimoniul companiei către Primăria Municipiului Pitești,



în vederea dezvoltării de servicii pentru comunitate.

La rândul lor, angajații companiei au luat parte la diverse inițiative de voluntariat, cum ar fi:

- Plantarea a 6000 de puiți în zonele despădurite, în parteneriat cu Direcțiile Silvice din întreaga arie de operare - județele Argeș, Caraș-Severin, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman;
- Organizarea celei de-a IV-a ediții a Maratonul Olteniei 2016, evenimentul sportiv prin care voluntari, alergători și cicliști transformă kilometrii în energie pentru bine; evenimentul are loc în fiecare an, în ultimul weekend al lunii august, la Râmnicu Vâlcea, și promovează mișcarea în aer liber, viața sănătoasă, dar și potențialul turistic al regiunii; ediția din 2016 a Maratonului a implicat peste 550 alergători și cicliști din țara și din străinătate și peste 100 copii care s-au întrecut în probele dedicate lor; sumele colectate din taxele de participare ale sportivilor și donații (în valoare de aprox. 10.000 euro) au fost folosite pentru achiziționarea unui sistem chirurgical cu radiofrecvență pentru secțiile ORL și Pediatrie ale Spitalului Județean de Urgență Vâlcea;
- Organizarea unei campanii filantropice de Crăciun pentru 18 familii defavorizate din aria de operare a companiei.



Ucenic Electrician - o inițiativă emblema Distribuție Oltenia

Ideea unui program-lemă pentru compania Distribuție Oltenia a apărut în urma observării următoarelor trenduri din domeniul formării vocaționale a tinerilor:

- în 2015, România avea cel mai mare procent de studenți în științe sociale și drept (49%), dar cel mai mic în știință, matematică și informatică (5,2%) din UE;
- România se află în top trei mondial la criza de personal instruit (studiu ManPower 2017) - 40% din cei 42.000 de angajatori chestionați au recunoscut că întâmpină dificultăți în recrutarea de personal calificat;
- la nivel național, în 2016, doar 2.3% din totalul elevilor urmau o formă de învățământ profesional, ceea ce promite să conducă la o penurie de profesioniști încă de la finele anului 2018.

Ținând cont de acest context, Distribuție Oltenia a lansat programul Ucenic Electrician în 2016 din dorința de a forma generația de electricieni ai viitorului și de a avea în echipă cei mai buni specialiști.

Programul Ucenic Electrician se adresează tinerilor din aria de operare a companiei Distribuție Oltenia, care sunt interesați de o

carieră în domeniul energetic și care aleg să se înscrie într-una din clasele formate pentru acest scop, în liceele partenere din proiect.

Elevii înscriși în program beneficiază, în mod nediscriminatoriu, pe tot parcursul studiilor, de:

- Acces în laboratoare electrice, complet renovate și dotate cu tehnică de ultimă generație;
- Stagii de practică în cadrul companiei (2 săptămâni pentru elevii în clasa a IX-a, 3 săptămâni pentru elevii în clasa a X-a);
- Oportunități de dezvoltare personală (atelier de formare și coaching pentru viitoarea lor încadrare pe piața muncii; participare la evenimente cu specialiști din cadrul Distribuție Oltenia – Trofeul Electricianului, Zile ale porților deschise, etc);
- Șansa de a obține o bursă de performanță în valoare de 200 lei, suplimentar față de ajutorul oferit de către stat.

În anul școlar 2016-2017, programul a fost implementat ca pilot în Pitești și Craiova, prin formarea a câte unei clase de elevi în fiecare liceu (în total, 48 elevi au fost înscriși în program). În cadrul ediției pilot, angajați ai companiei Distribuție Oltenia au contribuit, în calitate de mentori voluntari, la pregătirea



elevilor, prin susținerea unor prezentări tehnice din domeniul energetic. În plus, aceștia au avut și rolul de îndrumători pe parcursul stagiilor de practică, unde elevii au asistat la diferite operațiuni de rutină ale electricienilor companiei.

Bilanțul proiectului, la final de an, a permis inventarierea următoarelor rezultate:

- 2 licee partenere în Craiova și Pitești;
- 2 laboratoare electrice, complet renovate și dotate cu echipamente de ultimă generație;
- 48 ucenici electricieni, în pregătire pentru meseria viitorului;
- 2 clase de elevi formate în cadrul programului;
- Peste 50 burse individuale acordate lunar în 2016-2017, semestrul 2;
- Peste 35.000 euro investiți în implementarea proiectului.

Evaluarea ediției pilot din 2016 a fost generată în urma consultării tuturor părților implicate în program. Astfel, elevii s-au declarat mulțumiți de atelierelor de dezvoltare personală, considerându-le o formă alternativă, informală de educație, dar și de stagiile de practică, pe care le-au apreciat drept o oportunitate de a interacționa cu profesioniști din domeniu și de a se familiariza cu provocările de zi cu zi ale meseriei de electrician.

CAPITOLUL 7

Energia pe care o distribuim

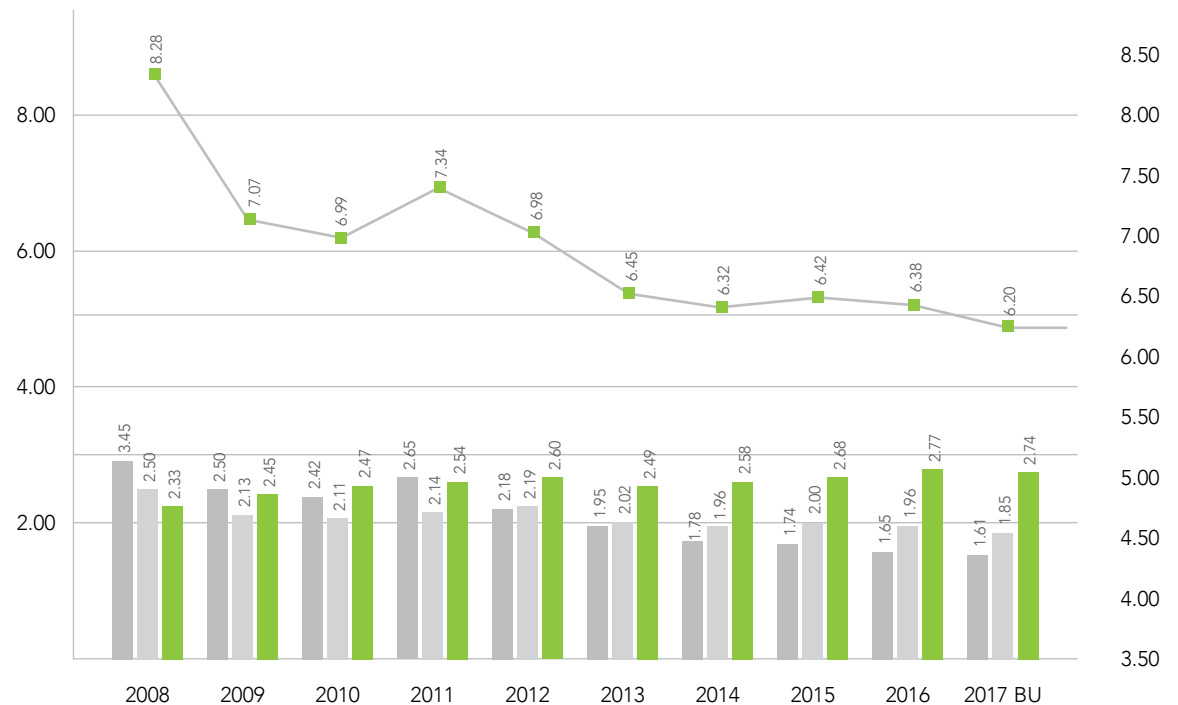




Distribuție eficientă, companie SMART

Cota de piață pentru Distribuție Oltenia în 2015 a fost de aprox. 15%, în 2016 a fost estimată la 14% în ceea ce privește energia distribuită în România. Potrivit unui raport al ANRE din 2016, Distribuție Oltenia a fost al doilea operator de distribuție de top, cu 15,47% din numărul total de utilizatori.

Planurile de distribuție a energiei ale companiei, defalcate pe nivelurile de tensiune și exprimate în TWh, sunt după cum urmează:



Energie distribuita in TWh – Sursa grafic: Distribuție Oltenia



În 2016, Distribuție Oltenia a implementat mai multe proiecte astfel încât să se transforme într-o companie SMART, să reducă pierderile din rețeaua electrică și să distribuie volumele de energie pe care și le propune, iar eforturile sale au fost răsplătite în cadrul Galei Romanian Energy Awards cu două distincții: "Inițiativa anului în energie" și premiul pentru "Programul de eficiență energetică al anului".

Performanțele înregistrate în 2016 (reducerea Consumului Propriu Tehnologic la un nivel istoric de la înființarea companiei și reducerea duratei întreruperilor la mai puțin de jumătate comparativ cu anul 2012) se datorează unei abordări de management ce a combinat două direcții:

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

În acest scop, au fost lansate și continuă următoarele proiecte: "Asset Management-Soft assets", "Performance Standard Compliance-ADMS", care sunt urmărite prin rapoartele de stare a proiectului și evaluarea /analiză în Comitetul de Supervizare a Distribuției (DSC), precum și SMART Transformation, proiectul de transformare inteligentă privind modernizarea stațiilor și integrarea SCADA (Supervisory

Control And Data Acquisition - sistem bazat pe calculator cu rolul de comandă și monitorizare a proceselor tehnologice), reînchiderea și integrarea în SCADA.

Evaluarea și raportarea se realizează prin monitorizarea lunară, trimestrială și anuală a planurilor de investiții și întreținere, inclusiv recunoașterea de către ANRE a implementării programelor. Indicatorii SAIFI (media frecvenței întreruperilor din rețea) și SAIDI (media duratei întreruperilor din rețea) sunt monitorizați trimestrial și anual și finalizarea lor este comparată cu KPI (indicatori cheie de performanță).



Smart Transformation

Considerat "Inițiativa anului în energie", proiectul SMART Transformation propune un nou model de business în sectorul distribuției de energie electrică cu beneficii optime pentru client și operator:

- operatorul de distribuție obține date mai valoroase despre rețea și le folosește mai ușor în luarea deciziilor, alocând mai multe resurse analizei și diminuând timpul de administrare a documentelor fizice;
- clientul se bucură de o calitate superioară a serviciului de distribuție, tradusă prin: continuitate în alimentarea cu energie electrică, izolarea defectelor și limitarea pierderilor tehnice și non-tehnice, timp de răspuns redus în activitățile specifice ale operatorului (conectare, deconectare, reconectare, remediere deranjamente și incidente, activitatea de măsurare energie etc.);
- creșterea gradului de eficiență energetică.

Inițiat în 2016, programul presupune o investiție proprie de peste 95 de milioane de euro care va fi implementată până în anul 2020 și care se bazează pe o strategie solidă de digitalizare, automatizare și tehnologii SMART cu scopul de a obține o rețea adaptabilă și un management flexibil al acesteia.

Primul rezultat al acestor modernizări este chiar reducerea în 2016 a duratei întreruperilor la mai puțin de jumătate comparativ cu anul 2012. Pentru a asigura fiabilitatea și disponibilitatea rețelei de distribuție în zona de concesiune, Distribuție Oltenia își propune ca, până în 2020, să reducă indicatorii de performanță de continuitate (SAIFI și SAIDI), targetând pentru SAIDI 2020 o scădere de aproximativ 25%, iar pentru SAIFI 2020 o scădere cu aproximativ 17%.



Reducerea pierderilor din rețea

Încă din 2013, Distribuție Oltenia a luat măsuri pentru scăderea pierderilor din rețea care ajunseseră la valoarea absolută de 1,28 TWh, iar în valoare relativă la 13,32%. În 2016, aceste pierderi totale în rețea au atins o valoare minimă istorică: sub 1 TWh (10,20%). Astfel, compania a diminuat semnificativ impactul Consumului Propriu Tehnologic (CPT), iar acest lucru a fost remarcat și premiat. Pierderile tehnice din sistem, raportate la total pierderi, au însemnat 85%, diferența de 15% fiind reprezentată de pierderile netehnologice. Pe niveluri de tensiune, cele mai mici pierderi tehnice se înregistrează pe rețelele de înaltă și de medie tensiune.

Beneficiile reducerii Consumului Propriu Tehnologic de la 13,32% la 10,20% se reflectă, în primul rând, în siguranța și în calitatea energiei distribuite la consumator, mai puține întreruperi în alimentare, dar și crearea premiselor pentru investiții și mentenanță mai eficiente în rețeaua de distribuție, fără a neglija optimizarea resurselor.

Aceste valori minime istorice ale CPT se datorează conceptului propriu de realizare a balanțelor pe subzone de rețea și a balanțelor locale la nivel de post de transformare. Pe baza informațiilor obținute din aceste balanțe,

lucrările de mentenanță și investiții au fost prioritizate și direcționate în zonele cu pierderi ridicate. Un factor foarte important în acest proiect l-a reprezentat dedicarea echipei de implementare. Astfel, au fost concepute și implementate campanii de motivare și recompensare a angajaților și un sistem de măsurare a performanței individuale cu indicatori specifici reducerii pierderilor pentru toți angajații companiei.

În același timp, a fost finalizată acțiunea de resigilare și securizare a tuturor grupurilor de măsură din aria de operare și s-au adoptat o serie de măsuri specifice cu impact direct în reducerea pierderilor tehnice, precum: politici tehnice noi, înlocuirea și rotirea a peste 300 de transformatoare în fiecare an, înlocuirea contoarelor de inducție cu electronice, măsurători și echilibrări de sarcină.



Măsurile de creștere a eficienței energetice implementate până în 2016 au condus la următoarele economii de energie:

	2014	2015	2016
Economie de energie planificată (GWH)	21.16	38.98	40.8
Economie de energie realizată (GWH)	24.72	40.21	31.1

Modul în care Distribuție Oltenia și-a redus pierderile din rețea a fost răsplătit cu premiul pentru "Programul de eficiență energetică al anului", în cadrul Galei Romanian Energy Awards.

CAPITOLUL 8

Grija față de mediu





Respectăm mediul, economisim energia

Protejarea mediului înconjurător reprezintă una dintre direcțiile strategice ale companiei Distribuție Oltenia, iar economisirea resurselor naturale, reducerea energiei și a emisiilor, precum și conservarea mediului înconjurător sunt dovezi ale angajamentului nostru în acest sens.

Consumul global de energie este în creștere de la an la an, iar acest lucru duce în mod indirect și la un consum mai mare de resurse naturale. Acest aspect material afectează compania atât din punct de vedere financiar, cât și din punct de vedere al protecției mediului. Principalii consumatori de energie din cadrul companiei sunt sediile administrative și activele energetice (stațiile și punctele de transformare, liniile electrice de la suprafață etc.).

În cadrul Distribuție Oltenia există o direcție specializată pentru gestionarea consumurilor de energie electrică (DCPT/Direcția privind Consumul Propriu Tehnologic), precum și un departament specializat pentru monitorizarea consumurilor înregistrate la sediile administrative - Serviciul ACAIS din cadrul DSDA (ACAIS - Administrare Clădiri Active Imobilizate, Inchiriere Stâlpi).

Monitorizarea consumurilor de energie electrică se realizează prin balanțe lunare de energie, iar în urma analizării acestor date se iau măsuri pentru reducerea consumurilor înregistrate și pentru scăderea Consumului Propriu Tehnologic. În fiecare an se realizează un program de management pentru fiecare direcție în parte, în care sunt stabiliți indicatori de performanță, inclusiv pentru reducerea consumului de energie consumată.

Nu în ultimul rând, Distribuție Oltenia este certificată pentru conformitate cu cerințele standardului ISO 14001:2004 (o nouă certificare este necesară abia în noiembrie 2017). De asemenea, Distribuție Oltenia alocă resurse pentru instruirea și informarea angajaților, furnizorilor și contractorilor asupra standardelor sale de mediu. Codul etic pentru furnizori și capitolele dedicate protecției mediului fac parte integrantă din contractele încheiate de companie cu furnizori.

În cadrul sediilor administrative, pentru a monitoriza consumul de resurse și pentru a încuraja comportamentele responsabile față de mediu în rândul propriilor angajați, aplicăm următoarele măsuri:

- Reducerea emisiilor de carbon prin încurajarea organizării de video- sau teleconferințe,

utilizarea emailurilor sau a mașinilor din parcul auto;

- Folosirea fișierelor electronice și a emailurilor în locul imprimării pe hârtie;
- Informarea periodică a angajaților, prin departamentul de Comunicare internă, privind stingerea luminilor la părăsirea locului de muncă, închiderea robinetelor, închiderea calculatoarelor după orele de program și oprirea sistemelor de climatizare utilizate în timpul verii;
- Setarea centralelor electrice de încălzire la temperatură ambientală de 18 grade în afara orelor de program;
- Înlocuirea centralelor electrice neperformante cu alte surse de climatizare;
- Înlocuirea corpurilor de iluminat clasice cu corpuri de iluminat cu led;
- Montarea de folie reflectorizantă pe ferestre la clădirile cu suprafață vitrată mare în vederea reducerii consumului de energie electrică în timpul verii;
- Închiderea robinetelor termostați la caloriferele din încăperile neutilizate;
- Echiparea corpurilor de iluminat de pe holurile clădirilor și din parcările exterioare cu senzori de mișcare sau crepusculari;
- Optimizare utilizare spații.

Pentru eficientizarea transportului și reducerea impactului acestuia asupra mediului, au fost implementate următoarele măsuri:

- Reducerea numărului de mașini, din parcul auto (s-a renunțat la 20 mașini Logan, ceea ce a dus la o economie de cca 88.000 euro/an);

- Urmărirea și eficientizarea consumului de combustibil prin reducerea numărului de mașini, monitorizarea încadrării în consumul normal al mașinilor, monitorizarea prin GPS a întregului parc auto;
- Optimizarea deplasării personalului, prin implementarea aplicației informatice "Comandă autovehicule din arcul auto".

Mai mult, Distribuție Oltenia are acces la cele două stații de reîncărcare a vehiculelor electrice, amenajate în Pitești și în Craiova, în cadrul proiectului e-Mobility. Toți clienții Distribuție Oltenia își pot reîncărca mașinile electrice la aceste stații, fără să plătească nicio taxă.



Consumul de energie și resurse, în interiorul și în exteriorul companiei

Rapoartele privind consumul de utilități se întocmesc în conformitate cu prevederile Legii nr. 160 din 2016 privind unele modificări ale Legii 21 din 2014 despre eficiența energetică, lege ce a fost adoptată în conformitate cu prevederile Directivei Europene 2012/27/UE.

Datele colectate privind consumul de utilități în 2016 se prezintă în felul următor:

Anul	TEP/ CONSUM	Energie termică (Gcal)	Energie electrică (MWh)	Gaze naturale (mii mc)	Motorină (t)	Benzină (t)	TOTAL tep	Consum apă [mc]
2016	tep	74.066	93.012	90.798	690.615	0.000	948.491	13,862.98
	consum	740.658	1,081.538	1,055.786	725.146	0.000	-	
2015	tep	94.426	27.303	85.807	621.307	0.000	1,541.751	14,933.080
	consum	944.260	317.482	997.759	591.721	0.000	-	
2014	tep	73.545	638.660	94.913	671.377	0.000	1,478.498	17,247.00
	consum	735.450	7,426.320	1,103.634	661.455	0.000	-	

Indicatorii privind consumul de resurse au fost calculați prin citirea contorului (în cazul consumului de energie/apă/gaze naturale) și prin monitorizarea cardurilor de consum OMW/Petrom, folosite de către angajați la fiecare alimentare.



Managementul deșeurilor

Activitățile desfășurate de către companie sunt generatoare de deșeuri, iar legislația națională și europeană în vigoare stabilește reguli specifice pentru gestionarea acestora. Ținând seama de acestea, compania a considerat că managementul deșeurilor reprezintă un aspect material, fapt validat prin consultarea stakeholderilor.

Din activitatea desfășurată de Distribuție Oltenia rezultă deșeuri periculoase și nepericuloase. Modul de gestionare a acestora, plecând 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). Acești responsabili 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. Distribuție Oltenia deține un număr de 12 platforme. Pentru deșeurile generate în județele Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Vâlcea, Olt, Teleorman, Distribuție Oltenia are încheiat contract cu un furnizor local, care asigură cântărirea deșeurilor, ridicarea și transportul la groapa de gunoi, precum și valorificarea deșeurilor prin R12.

Principalii indicatori privind managementul deșeurilor la nivelul companiei Distribuție Oltenia sunt următorii:

Compania	Anul	Cantitatea de deșeuri generate					Cantitatea de deșeuri valorificate/eliminate			
		Total deșeuri generate [kg]	Deșeuri periculoase		Total deșeuri generate [kg]		Deșeuri periculoase		Total deșeuri generate [kg]	
			Cantitatea [kg]	Procent din total generat [%]	Cantitatea [kg]	Procent din total generat [%]	Cantitatea [kg]	Procent din cantitatea generata [%]	Cantitatea [kg]	Procent din cantitatea generata [%]
DEO	2016	1068957	32128	3.01%	1036824	96.99%	32128	100.00%	1036824	100.00%



Verificarea modului în care se realizează gestionarea deșeurilor este efectuată prin următoarele metode: audituri externe (conduse de organizații de certificare ISO, auditori de terță parte, autorități locale) sau audituri interne (conduse de către departamente specializate din cadrul companiei), conform prevederilor din Legea 211/2011. Fiecare audit, intern sau extern, are ca rezultat un raport de audit în care sunt incluse observațiile, neconformitățile sau oportunitățile de îmbunătățire. În cursul anului 2016, în urma auditurilor efectuate nu au fost înregistrate neconformități cu privire la modalitatea în care se gestionează deșeurile.

Managementul apelor uzate

Consumul de resurse naturale reprezintă unul dintre factorii cheie ai unei dezvoltări durabile, motiv pentru care compania a identificat ca aspect material managementul apelor uzate, iar consultarea stakeholderilor a confirmat acest lucru.

În cadrul Distribuție Oltenia, la nivelul anului 2016, apele uzate au provenit din două surse: sedii administrative și stații de alimentare. Alimentarea cu apă a sediului central și a unei părți a substațiilor se face din rețeaua publică. În câteva substații, unde nu există rețeaua publică,

apa este extrasă dintr-un puț permis. În toate rețelele (rețea publică sau fântână) cantitatea de apă de alimentare este măsurată și se plătește o taxă societății municipale de apă sau administrației apelor (în funcție de sursă). Anual se elaborează o statistică cu consumul global de apă furnizată și apă reziduală. Pe baza rezultatelor se iau măsuri de reducere a consumului.

Principalii indicatori privind managementul apelor uzate la nivelul companiei Distribuție Oltenia sunt următorii:

Volum total de ape uzate, deversate	5547 mc
Destinația apelor uzate	Sistem public de canalizare
Calitatea apei și metoda de tratare	Calitatea apei este monitorizată de companiile de furnizare. Tratamentul apei este asigurat de municipalitate.
Reutilizarea apei de către companie	N/A

Volumul total de ape uzate este stabilit prin scăderea cantității apei furnizate (monitorizată prin apometru) din cantitatea de apă preluată din rețea.



Protecția mediului

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

În vederea atingerii unui grad ridicat al performanței de mediu, Distribuție Oltenia a luat următoarele măsuri în cursul anului 2016:

- Modernizarea unui număr de 4 stații de transformare;
- Menținerea periodică a echipamentelor energetice pentru evitarea poluărilor accidentale;
- Dezafectarea a 3 instalații energetice inactice din instalațiile Distribuție Oltenia și aducerea la starea inițială a terenului;
- Centralizarea și monitorizarea echipamentelor cu SF6 la nivel de Distribuție Oltenia, inclusiv mentenanța periodică a acestora;
- Menținerea unui stoc permanent de material absorbant biodegradabil 100% pentru toate stațiile de transformare 110 kV/ 20 kV;
- Menținerea autorizațiilor de gospodărire a

apelor pentru sursele de alimentare cu apă din stațiile de transformare (50 de locații diferite);

- Predarea deșeurilor generate către un singur PE pentru cele 7 județe în care Distribuție Oltenia își desfășoară activitatea;
- Respectarea legislației de mediu și a procedurilor operaționale în vigoare,
- Montarea unui număr de 82 de cuiburi de barză pe stâlpii de MT în județele Mehedinți, Argeș, Dolj, Teleorman, Vâlcea;
- Deschiderea unui cont dedicat cheltuielilor cu protecția mediului care se bugetează în fiecare an.

Distribuție Oltenia realizează și alte investiții care au un impact benefic indirect asupra mediului. Astfel, putem enumera următoarele activități:

- Achiziția de echipamente energetice de ultimă generație, ce reduc pierderile tehnologice și, în consecință, consumul de resurse naturale;
- Achiziția de produse care sunt biodegradabile sau sunt confecționate din materiale reciclabile (ex. hârtie, material absorbant, produse sanitare, etc.);
- Implementarea celor mai bune soluții tehnice disponibile la lucrările de investiții (eg. modernizare stații de transformare, LEA, PT). Verificarea modului în care au fost efectuate cheltuielile cu protecția mediului este realizată



de către departamente specializate din cadrul companiei.

În anul 2016 investițiile totale pentru protecția mediului au fost de 890,846 RON, din care: cheltuieli pentru servicii pentru protecția mediului 501,955.47 RON; investiții nete/noi pentru protecția mediului 377,105.22 RON.

Cheltuieli pentru protecția mediului	Distribuție Oltenia
Ridicarea deșeurilor	161 160 RON
Tratamentul emisiilor	0
Costuri de remediere a impactului asupra mediului	890 846 RON
Prevenirea impactului negativ asupra mediului	0

Toate operațiunile Distribuție Oltenia sunt desfășurate în condițiile legii, având avizele necesare. În cursul anului 2016, nu au fost înregistrate niciun fel de reclamații, amenzi sau alte sancțiuni împotriva companiei referitoare la încălcări ale legislației de mediu sau poluări accidentale.

În 2017, Distribuție Oltenia și-a stabilit drept obiectiv creșterea performanței de mediu prin alinierea la SR EN ISO 14001:2015, standard de calitate ce presupune integrarea problemelor de mediu în planificarea strategică a activităților companiei. Prin alinierea la acest standard, urmărim rezultate precum:

- O mai bună identificare a impactului companiei asupra mediului, gândit prin prisma ciclului de viață al fiecărui serviciu, de la dezvoltare până la sfârșitul utilizării;
- O planificare a protecției mediului în mod proactiv, mai degrabă decât reactiv;
- Inițiative de protecția mediului în consens cu direcția strategică a organizației;
- Un mai mare angajament din partea top managementului cu privire la acțiunile de protecție a mediului;
- Dezvoltarea unei strategii de comunicare cu privire la protecția mediului.

Protecția biodiversității

În zona de operare a Distribuție Oltenia există și zone naturale protejate Natura 2000, declarate ca atare conform reglementărilor naționale/europene.

Pentru a îmbunătăți nivelul de conservare a faunei din zonă (în mod specific, a speciilor protejate de păsări), am întreprins următoarele acțiuni:

- Am montat un număr de 82 de cuiburi pentru barza albă pe stâlpii de medie tensiune din județele Olt, Gorj, Dolj, Mehedinți, Argeș, Vâlcea și Teleorman - liniile electrice de tensiune reprezintă un risc pentru păsările de mari dimensiuni (în special barza albă, specie protejată în Europa), iar la proiectarea liniilor de joasă și medie tensiune operatorul Distribuție Oltenia ia în calcul măsuri de ocrotire a păsărilor sălbatice sau modernizarea celor existente, prin amenajarea de cuiburi și locuri de popas;
- Am studiat posibilitatea accesării programului LIFE pentru realizarea unui proiect eligibil în cadrul căruia să se regăsească activități de protecție a păsărilor;
- Am prevăzut în caietele de sarcini pentru lucrările care se desfășoară în zonele naturale protejate condiții specifice pentru protecția biodiversității (conform reglementărilor în vigoare).

În ceea ce privește impactul rețelei de distribuție asupra vegetației din aria de operare, pentru a întreține culoarul de siguranță, respectiv de trecere a liniilor electrice aeriene, se realizează defrișări periodice. Operatorul de distribuție programează defrișările în funcție de observațiile personalului de intervenție și în acord cu Legea energiei electrice, ce prevede asigurarea unui culoar de siguranță cu o lățime între 24 m și 81 m, în funcție de tensiunea liniilor (1 kV-750 kV).

Scopul principal al acestor acțiuni este de a îndepărta vegetația în excident, de a preveni incendiile, pagubele materiale și umane, dar și de a elimina disconfortul cauzat de întreruperi. Printre motivele pentru care acest plan nu este dus la capăt în totalitate sau este amânat se numără lipsa accesului pe proprietate privată sau condițiile meteo nefavorabile. Din această cauză, în anul 2016 au fost înregistrate:

- Aprox. 310 deficiențe electrice colective identificate de echipele operative ca fiind cauzate de vegetația crescută în rețelele electrice sau de arbori picați în rețeaua electrică;
- Aprox. 2200 de deranjamente individuale care au avut ca și cauză vegetația crescută în interiorul culoarelor de siguranță.



În cursul anului 2016 nu au fost sesizate activități care să afecteze zonele naturale protejate din aria de operare a Distribuție Oltenia, după cum nici nu au fost înregistrate sesizări/penalizări cu privire la acest subiect.

Distribuție Oltenia nu are date privind impactul asupra florei din zonele protejate, însă își propune să investigheze în detaliu acest aspect pentru următorul raport de sustenabilitate. De asemenea, în lipsa unei metodologii lucrative, la nivelul anului 2016 nu a fost făcută o analiză comparativă a valorilor biodiversității din ariile protejate versus ariile în care au fost aplicate măsuri de compensare a impactului asupra mediului, însă astfel de analize sunt posibile în viitor.

CAPITOLUL 9

Buna guvernare





Structura de guvernare

Distribuție Oltenia este o societate pe acțiuni, administrată de către un Directorat, compus din:

Societatea	Directorat/Administratori
Distribuție Oltenia S.A.	Ion Dobrescu - președinte
	Martin Zmelik
	Doina Vornicu
	Eugen Butoarcă
	Cristinel Tiță

La preluarea mandatului, în februarie 2016, domnul Ion Dobrescu l-a înlocuit pe domnul Zdenek Obruca în funcția de Președinte al Directoratului. Experiența de peste 30 de ani în sectorul energetic a domnului Dobrescu a inclus funcții cheie de conducere în SDFEE Olt, SDFEE Râmnicu Vâlcea și CEZ Distribuție (2007).

Promovarea domnului Ion Dobrescu a fost însoțită de numirea domnului Eugen Butoarcă în funcția de Director Executiv al companiei, în luna februarie a aceluiași an. În perioada 2014-2016, domnul Eugen Butoarcă a contribuit în mod semnificativ la reducerea pierderilor tehnice și comerciale ale CEZ Distribuție în zona operațională. Experiența sa anterioară în Grupul CEZ în România a inclus crearea și optimizarea direcției Servicii Clienți, precum și mai multe proiecte strategice de-a lungul transformării fostei Electrica Oltenia.

Misiunea declarată a echipei de management de vârf a companiei continuă să fie optimizarea rețelei electrice, reducerea pierderilor și satisfacția consumatorilor.

Membrii echipei de management sunt prezentați publicului pe website-ul companiei - www.distributieoltenia.ro - în secțiunea "Despre noi".



Compania Distribuție Oltenia este guvernată de Adunarea Generală a Asociaților și condusă de către Directorat, a cărui activitate este monitorizată de Consiliul de Supraveghere. În mod specific, cele 3 structuri au următoarele atribuții:

Directorat	Consiliu de Supraveghere	Adunarea Generală a Asociaților
<ul style="list-style-type: none">• Este organul statutar care conduce activitățile societății, acționând în numele societății și angajând compania în modalitatea prevăzută în actul constitutiv;• Decide asupra tuturor aspectelor privitoare la companie, cu excepția celor care se află în competența exclusivă a Adunării Generale a Acționarilor sau a Consiliului de Supraveghere, în conformitate cu legea și actul constitutiv.	<ul style="list-style-type: none">• Exerciță un control permanent asupra conducerii companiei de către Directorat;• Nu poate avea atribuții de conducere a societății, dar poate prevedea că anumite tipuri de operațiuni nu pot fi efectuate decât cu acordul Consiliului de Supraveghere cum ar fi: încheierea de contracte peste o anumită limită; structura organizațională și numărul de posturi; înființarea și desființarea de sedii secundare; revizuirea rezultatelor trimestriale ale companiei.	<ul style="list-style-type: none">• Reprezintă organul suprem de conducere al companiei;• Decide strategia de business și politica economică și de afaceri a companiei;• Adunările Generale ale Acționarilor sunt fie Ordinare, fie Extraordinare;• Adunările Generale Ordinare se întrunesc cel puțin o dată pe an și iau decizii cu privire la: alegerea și revocarea membrilor Consiliului de Supraveghere; aprobarea situațiilor financiare anuale; stabilirea strategiei societății; aprobarea bugetului, planurilor de afaceri și planurilor de operare anuale; numirea și revocarea auditorului financiar;• Adunarea Generală Extraordinară se întrunește ori de câte ori este necesar a se lua o hotărâre pentru: modificarea obiectului de activitate; majorarea și reducerea capitalului social; fuziunea sau divizarea societății; încheierea de acte a căror valoare depășește jumătate din valoarea contabilă a activelor companiei.



Valori și principii directoare

Distribuție Oltenia (fosta CEZ Distribuție) împărtășește valorile și principiile Grupului CEZ, așa cum au fost definite înaintea separării companiei prin procedurii de unbundling.

Astfel, reperele valorice ce ghidează activitatea Distribuție Oltenia sunt:



SIGURANȚĂ

Siguranța este prioritatea noastră și ne comportăm în consecință.



PERFORMANȚĂ

Pentru succesul afacerii noastre este necesar să ne îmbunătățim performanța.



INOVARE

Datorită orientării către inovație și îmbunătățire reușim să ne sprijinim clienții într-un mediu în continuă schimbare.



PROFESIONALISM

Pentru a ne menține capacitatea de a fi competitivi trebuie ca, în continuu, să ne dezvoltăm cunoștințele și să le împărtășim și celorlalți.



COLABORARE

Colaborarea, încrederea și respectul sunt importante pentru succesul nostru.



Compania se identifică cu aceste valori, astfel că, începând cu anul 2016, ele au fost transpuse în sistemul de conformitate, ce valorizează toate principiile de mai sus și le transpune în norme de etică și integritate, asimilate și respectate de către toți angajații Distribuție Oltenia, precum și de către partenerii acestora.

Pentru angajați au fost dezvoltate și implementate următoarele instrumente /măsuri privind conformitatea/integritatea:

- Politica anticorupție - antimită;
- Politica privind conflictele de interese;
- Politica avertizării privind neconformitatea/whistleblowing;
- Procedura privind Protocolul de Răspuns (privind gestionarea relației cu autoritățile ce derulează inspecții la nivelul companiei);
- Implementarea sistemului de avertizare privind încălcarea Codurilor de Etică și Integritate (linie telefonică și adresă email "Vorbește liber", canale alternative de raportare/sesizare - aplicații web pentru intranet și website, care asigură anonimatul raportorului, iar în cazul celei de pe site asigură și criptarea informației transmise);
- Implementarea Metodologiei de investigație a sesizărilor privind integritatea;
- Introducerea în cadrul Regulamentului Intern a Declarației-Angajament pentru Angajați privind Conflictele de Interese;
- Matricea riscurilor – organizarea de interviuri cu managementul companiei și evaluare realizate de Kinstelar (2016), partener CEZ,a.s.,

în cadrul unui proiect internațional de asigurare a conformității;

- Implementarea unei secțiuni "Conformitate" în intranet, unde sunt postate și puse la dispoziție tuturor angajaților, spre informare/consultare, toate informările/buletinele electronice și suporturile programului de instruire rapidă (ExpressTraining) elaborate de departamentul de Conformitate;
- Implementarea sistemului de:
 - monitorizare/verificare sesizări integritate;
 - monitorizare inspecții ale autorităților la nivelul companiei;
 - testarea canalelor de raportare "Vorbește liber", identificarea aspectelor de îmbunătățit și remediarea acestora;
 - raportare periodică (trimestrială) și/sau ad-hoc - Corporate Compliance - către CEZ,a.s.;
- Implicare în derularea cercetărilor disciplinare - potrivit solicitării conducerii, după caz;
- Implicare în proiectele interne/ internaționale (ex. Conformitate, GDPR);
- Colaborare cu ofițerul de Securitate IT în scopul aplicării unor măsuri de diminuare a riscurilor și monitorizare a tentativelor de fraudă (de tip phishing/scam);
- Participare periodică la ședințele Operative/AMMR.

Programul de training /instruire pentru angajați a implicat următoarele măsuri:

- Instruirea periodică a ofițerilor/responsabililor de conformitate;
- Dezvoltarea instrumentelor de instruire și



informare rapidă pentru angajați (Express Training, Newsletter Conformitate, Broșură conformitate) prin care sunt puse la dispoziția angajaților informații și suporturi de curs cu privire la aspectele importante ce pot expune angajații/compania la riscuri;

- Livrare sesiunilor de formare pentru angajați (2016-2017), privind aplicarea principalelor instrumente de asigurare a conformității (Codul etic, de Conduită, manualul de conformitate; politicile privind conflictele de interese; politica anticorupție; sistemul Vorbește liber; protocolul de răspuns în cazul inspecțiilor realizate de autorități; etc);
- Asigurarea formării continue: participarea ofițerilor/responsabililor de conformitate la conferințe/cursuri pe tematici și aspecte gestionate în cadrul ariei de conformitate (ex. guvernanta corporative și managementul riscului; antifraudă, protecția datelor).

Pentru a asigura respectarea de către clienți/furnizori a principiilor de etică și integritate, au fost implementate următoarele măsuri:

- Dezvoltarea Codului de Conduită pentru Furnizori - document ce stabilește așteptările companie față de proprii parteneri privind modul etic de a aborda aspecte precum drepturile omului, nediscriminare și egalitate de șanse pentru angajați, sănătate și siguranță, protecția mediului, etc;
- Revizuirea caietelor de sarcini și implementarea unor clauze contractuale privind respectarea Codului;

- Implementarea și transmiterea către furnizori a Protocolului de aderare la Codul de Conduită pentru Furnizori;
- Întâlniri și discuții organizate cu cei mai importanți furnizori privind implementarea noului Cod de Conduită;
- Dezvoltarea Declarației privind Codul de Conduită pentru Clienți;
- Revizuirea și introducerea unor clauze contractuale pentru clienți privind respectarea valorilor etice ale companiei Distribuție Oltenia;
- Organizare unei secțiuni dedicate pe website pentru parteneri/terți/angajați, facilitându-le accesul la Codurile de conduită/etică pentru Angajați, Furnizori, Clienți (după caz) și oferindu-le șansa de a afla mai multe despre mijloacele de raportare ale neconformității etice/de conduită.

Toate instrumentele și măsurile de mai sus au fost dezvoltate/implementate în scopul dezvoltării unei culturi organizaționale (de conformitate) puternice, care să aducă plus valoare și integritate activităților derulate în cadrul companiei.



Măsuri anticorupție

Distribuție Oltenia promovează o politică de toleranță zero în legătură cu corupția și urmărește/solicită ca întregul său personal să acționeze în permanență cu onestitate și integritate, să protejeze toate resursele încredințate și să nu facă abuz de poziția ocupată. Este responsabilitatea fiecărui angajat, indiferent de poziția sa în cadrul Distribuție Oltenia, de a contribui la crearea unui mediu care să descurajeze corupția, să contribuie la sporirea gradului de conștientizare a riscurilor și a consecințelor actelor de corupție.

Conformarea cu legile, regulile și standardele etice și profesionale – aplicabile atât în general, cât și domeniului specific de activitate în particular - constituie o obligație de bază a întregului personal al companiei și este privită ca parte integrantă a activităților zilnice desfășurate de acesta. Întregul personal, inclusiv membrii structurilor de conducere ale companiei, aderă la aceste principii.

Noul sistem de conformitate implementat în 2016 le-a oferit angajaților principalele instrumente de conformitate, cum ar fi: coduri etice și de conduită, politică de avertizare privind integritatea (whistleblowing) și alte politici specifice, evaluarea riscului de conformitate, pachetul de formare etică pentru

angajați.

Protocolul de acțiune în cazul sesizării faptelor/riscurilor de corupție în cadrul companiei a fost stabilit după cum urmează:

- Orice incident este raportat de angajați imediat, către Departamentul/Responsabilul de Conformitate, precum și către structurile organizaționale relevante;
 - Angajații care intră în posesia unor informații și/sau care suspectează potențiale fapte de corupție ale unui alt angajat, terță parte sau contrapartidă în relația acestora cu Distribuție Oltenia, pot reclama aceste incidente utilizând sistemul "Vorbește Liber".
- Canalele de raportare implementate în scopul combaterii corupției sunt de două tipuri:
- Canalele alternative de comunicare internă pentru avertizorii de integritate ("Vorbește Liber") - instrumente securizate și confidențiale de informare a Responsabilului de Conformitate, prin care orice intenție de comitere sau fapte de corupție comise de angajații Distribuție Oltenia pot fi raportate;
 - Aplicațiile web ale sistemului "Vorbește Liber", ce pot fi accesate de către angajați/parteneri/terți (după caz) atât pe intranet, cât și pe site-ul www.distributieoltenia.ro – și care asigură anonimatul raportorului.



Internalizarea de către angajați a principiilor, politicilor și procedurilor de anticorupție a fost asigurată printr-o comunicare constantă pe această temă și o formare adecvată

În 2016, angajații au primit un număr total de 8 buletine electronice (newslettere), prin care erau informați despre: persoanele care asigură funcțiile de conformitate în cadrul companiei; punerea în aplicare a politicilor privind conflictele de interese și combaterea corupției; rolul buletinelor informative de conformitate și al programului ExpressTraining; canalele de avertizare cu privire la neconformități cu normele etice; informațiile esențiale de reținut în ceea ce privește anticorupția, încercările de phishing.

Instruirea de tip ExpressTraining a fost făcută până la managementul de vârf. Astfel, angajații au participat la sesiuni de formare față-în-față cu privire la aplicarea: Codurilor de Conduită și Etică, Politicilor privind Conflictul de Interese; Anticorupție; importanța folosirii canalelor de avertizare și a rolului acestora. Procentul de salariați instruiți a fost de aprox. 86% (1060 instruiți din 1228).

Întregul proces de comunicare-formare pe teme de conformitate și anticorupție a fost inițiat în al treilea trimestru al anului 2016 și a fost finalizat în primul trimestru al anului 2017. Numărul total al persoanelor informate și/sau pregătite să aplice procedurile împotriva corupției se prezintă conform tabelului:

	Număr total
Membrii structurilor de conducere care au fost informați despre politicile și procedurile anticorupție ale organizației	5 – 100%
Membrii structurilor de conducere care au primit training despre politicile și procedurile anticorupție ale organizației	5 – 100%
Angajați care au fost informați despre politicile și procedurile anticorupție ale organizației	1228 – 100%
Angajați care au participat la training despre politicile și procedurile anticorupție ale organizației	1060 - 86.39%
Parteneri de business care au primit informații privind politicile și procedurile anticorupție ale organizației	34 -100%



Evaluarea anuală pentru anul 2016 a fost furnizată de CEZ,a.s., în colaborare cu Kinstelar, pe baza metodei de interviu (procesul de evaluare și prelucrare a datelor obținute a fost efectuat într-un mod confidențial).

Următoarele instrumente au fost create și / sau utilizate în acest scop:

- Listă de manageri de top intervievați;
- Chestionare cu matrice de risc.

Rezultatele evaluării anuale nu au indicat un grad ridicat de risc pentru corupție, dar au impus necesitatea dezvoltării și implementării și în 2017 a politicii anticorupție/antimită. Departamentul de Conformitate a elaborat și implementat această politică încă din 2016. Aceasta a fost transmisă și analizată de CEZ, a.s. mai târziu, în 2017. În urma acestei analize, calitatea politicilor anticorupție implementate la nivelul companiei a fost declarată ca fiind ireproșabilă.

Menționăm că, în cursul anului 2016, nu a fost înregistrat niciun caz de neconformitate cu politicile de anticorupție, iar Distribuție Oltenia nu a fost și nu este implicată într-o dispută legală privind practici de corupție, după cum nici nu a primit vreo sancțiune pe acest subiect.



Anexa 1. Indexul Aspectelor și Indicatorilor GRI G4



EXPUNERI STANDARD GENERALE

Expuneri standard generale	Numărul paginii (sau Link) Informațiile referitoare la expunerile standard generale, cerute prin opțiunile "în conformitate cu..." pot fi deja incluse în alte rapoarte elaborate de companie. În acest caz, introducem mai jos link-urile directe către publicații.	Verificare externă Se menționează dacă a fost obținută o verificare externă a expunerilor standard generale. Acolo unde este cazul, facem referire la numărul paginii din raport la care poate fi găsită declarația de verificare externă.
----------------------------	---	---

STRATEGIE ȘI ANALIZĂ

G4-1 4

PROFIL ORGANIZAȚIONAL

G4-3 16

G4-4 17, 45

G4-5 17

G4-6 16

G4-7 17, 21

G4-8 17, 44

G4-9 17, 18

G4-10 61

G4-11 63

G4-12 46

G4-13 46

G4-14 47

G4-15 21

G4-16 21



Expunerii standard generale	Numărul paginii (sau Link) Informațiile referitoare la expunerile standard generale, cerute prin opțiunile "în conformitate cu..." pot fi deja incluse în alte rapoarte elaborate de companie. În acest caz, introducem mai jos link-urile directe către publicații.	Verificare externă Se menționează dacă a fost obținută o verificare externă a expunerilor standard generale. Acolo unde este cazul, facem referire la numărul paginii din raport la care poate fi găsită declarația de verificare externă.
EU-1	17, 47	
EU-2	18, 48	
EU-3	17, 44	
EU-4	17	
EU-5		
G4-10+	63	
G4-11+	63	
ASPECTE MATERIALE IDENTIFICATE ȘI LIMITELE ACESTORA		
G4-17	24, 32 Rezultatele financiare înregistrate de compania Distribuție Oltenia în 2016 pot fi accesate la adresa http://www.mfinante.ro/infocodfiscal.html folosind CUI-ul 14491102.	
G4-18	32	
G4-19	34, 35	
G4-20	38, 39	
G4-21	38, 39	
G4-22	Acesta este primul nostru raport de sustenabilitate. Nu au existat erori sau modificări semnificative într-un documente similar, motiv pentru care o erată nu este necesară.	
G4-23	Acesta este primul nostru raport de sustenabilitate. Nu au existat erori sau modificări semnificative într-un documente similar, motiv pentru care o erată nu este necesară.	



Expunerii standard generale	Numărul paginii (sau Link) Informațiile referitoare la expunerile standard generale, cerute prin opțiunile "în conformitate cu..." pot fi deja incluse în alte rapoarte elaborate de companie. În acest caz, introducem mai jos link-urile directe către publicații.	Verificare externă Se menționează dacă a fost obținută o verificare externă a expunerilor standard generale. Acolo unde este cazul, facem referire la numărul paginii din raport la care poate fi găsită declarația de verificare externă.
IMPLICAREA STAKEHOLDERILOR		
G4-24	33, 36, 37	
G4-25	32, 36, 37	
G4-26	34, 40, 41	
G4-27	36, 37, 40, 41	
PROFILUL RAPORTULUI		
G4-28	42	
G4-29	24, 42	
G4-30	24, 42	
G4-31	42	
G4-32	24, 42	
G4-33	Raportul nu a fost verificat extern. Totuși, echipa de management analizează oportunitatea unei astfel de analize pentru următorul ciclu de raportare.	
GUVERNARE		
G4-34	21, 102, 103	
ETICA ȘI INTEGRITATE		
G4-56	104	



EXPUNERI STANDARD SPECIFICE

DMA și Indicatori	Numărul paginii (sau Link)	Omisioane	Motivul omisiunii	Verificare externă
CATEGORIE: ECONOMIC				
ASPECT MATERIAL: PROCEDURI ACHIZIȚII				
G4-DMA	46			
G4-EC9	46			
CATEGORIE: MEDIU				
ASPECT MATERIAL: ENERGIE				
G4-DMA	92-94			
G4-EN3	94			
G4-EN4	94			
G4-EN6	90, 94			
ASPECT MATERIAL: APE UZATE ȘI DEȘEURI				
G4-DMA	95-96			
G4-EN22	96			
G4-EN23	95			
ASPECT MATERIAL: CONFORMITATE				
G4-DMA	97-98			
G4-EN29	98			
ASPECT MATERIAL: GENERAL				
G4-DMA	98			
G4-EN31	98			
ASPECT MATERIAL: BIODIVERSITATE				
EU-13	99, 100			



DMA și Indicatori	Numărul paginii (sau Link)	Omisioane	Motivul omisiunii	Verificare externă
CATEGORIE: SOCIAL				
SUB-CATEGORIE: PRACTICI DE LUCRU ȘI MUNCĂ DECENTĂ				
ASPECT MATERIAL: LOC DE MUNCĂ				
G4-DMA	60-67			
G4-LA1	63, 64, 65			
G4-LA3	67			
G4-DMA	67-68			
EU-15	68			
EU-17	63			
EU-18	63, 70			
ASPECT MATERIAL: SĂNĂTATE ȘI SECURITATE LA LOCUL DE MUNCĂ				
G4-DMA	72-76			
G4-LA5	75, 76			
G4-LA6	74			
G4-LA8	75, 76			
ASPECT MATERIAL: EDUCAȚIE ȘI TRAINING				
G4-DMA	69-74			
G4-LA9	69			
G4-LA10	70			
G4-LA11	71			
SUB-CATEGORIE: DREPTURILE OMULUI				
ASPECT MATERIAL: NONDISCRIMINARE				
G4-DMA	60			
G4-HR3	60			



DMA și Indicatori	Numărul paginii (sau Link)	Omisione	Motivul omisiunii	Verificare externă
SUB-CATEGORIE: SOCIETATE				
ASPECT MATERIAL: COMUNITĂȚI LOCALE				
G4-DMA	81-84			
G4-SO1	81-84			
G4-DMA	80			
EU-22	80			
ASPECT MATERIAL: ANTICORUPȚIE				
G4-DMA	104-109			
G4-SO4	105, 107, 108			
G4-SO5	109			
SUB-CATEGORIE: RESPONSABILITATEA PRODUSULUI				
ASPECT MATERIAL: PROTECȚIA DATELOR CONSUMATORILOR				
G4-DMA	58			
G4-PR8	58			



EXPUNERI STANDARD SPECIFICE – Sector Utilități Electrice

DMA și Indicatori	Numărul paginii (sau Link)	Omisione	Motivul omisiunii	Verificare externă
ASPECT: DISPONIBILITATE ȘI FIABILITATE				
G4-DMA	86-90			
EU-10	86, 88			
ASPECT: EFICIENȚA SISTEMULUI				
EU-12	89			
ASPECT: SIGURANȚA ȘI SĂNĂTATEA CONSUMATORULUI				
EU-25	57			
ASPECT: ACCES				
G4-DMA	45-56			
EU-26	49, 79			
EU-27	51			
EU-28	48			
EU-29	48			



Anexa 2. Glosar termeni și definiții

Abreviere	Titlu	Definiție
ACAIS	Serviciul Administrare Clădiri Active Imobilizate, Închiriere Stâlpi	
ACUE	Federația Asociațiilor Companiilor de Utilități din Energie	Federația ACUE este o organizație patronală reprezentativă la nivelul sectorului de activitate energie electrică, petrol, gaze și minerit energetic, reprezentând interesele unor importante companii din domeniul producerii, distribuției, furnizării energiei electrice și a gazelor naturale și al serviciilor conexe acestor activități.
ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în Energie	
	Aspect	Cuvântul "Aspect" este utilizat în liniile directoare pentru a face referire la lista subiectelor vizate de raport.
	Aspect material	Sunt elementele care reflectă impacturile economice, de mediu sau sociale semnificative ale organizației; sau care influențează substanțial evaluările și deciziile părților interesate (stakeholderilor). Pentru a determina dacă un aspect este material sunt necesare discuții, evaluări cantitative și analize calitative.
	Branșare, debranșare	Ațiunea de a cupla/decupla legătura dintre o rețea de distribuție din circuitul secundar și un consumator de energie.
	Call Back	Este un serviciu telefonic de tip call center, oferit clienților care așteaptă în coadă o anumită perioadă de timp presetată sau care aleg o opțiune prin intermediul căreia sunt resunați ulterior, fie automat, prin intermediul centralei telefonice, fie manual, de către agenții call center.
	Capacitate instalată	Fluxul maxim, exprimat în unitate de volum pe unitate de timp sau în unitate de energie pe unitate de timp, la care are dreptul utilizatorul rețelei în conformitate cu prevederile contractuale.
CEO	Chief Executive Officer	
	Certificate Verzi	Titlu care atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică..
	Clienți eligibili	Clientul care este liber să încheie un contract de energie electrică și/ sau gaze naturale de la un furnizor ales de acesta.



Abreviere	Ttilu	Definiție
	Client final casnic	Clientul care are încheiat un contract de furnizare pentru energie electrică sau gaze natural pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale..
	Client final noncasnic	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 noncasnic 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 înalta 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.
	Consumatori casnici	Consumatorii care utilizează energia electrică în scop propriu, numai pentru iluminat și pentru receptoarele electrocasnice.
	Consumator industrial	Consumatorul care folosește energia electrică în principal în domeniul extragerii de materii prime, fabricării unor materiale sau al prelucrării materiilor prime, a materialelor sau a unor produse agricole în mijloace de producție sau bunuri de consum. Prin asimilare, șantierelor de construcții, stațiile de pompare, inclusiv cele pentru irigații, unitățile de transporturi feroviare, rutiere, navale și aeriene, precum și altele asemenea sunt considerate consumatori industriali.
	Contor inteligent	Un contor de măsurare a energiei electrice, cu procesor electronic încorporat și capacități de conectare la rețea, care combină contorizarea electronică cu un terminal de comunicare programabil, putând interacționa cu mai multe rețele și dispozitive.
	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.



Abreviere	Titlu	Definiție
	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.
COO	Chief Operational Officer/ Director de Operațiuni	
CPT	Consum Propriu Tehnologic	Diferența dintre energia electrică intrată și energia electrică iese din rețeaua electrică respectivă, reprezentând pierderile de energie electrică în elementele componente ale rețelei (liniile, transformatoarele, condensatoarele, bobinele și echipamentele electrice din stațiile aferente rețelei), precum și energia electrică preluată din rețea dar nefacturată datorită neînregistrării de către grupurile de măsurare (contoare defecte, racordări ilegale etc).
CRC	Centre de Relații cu Clienții	
CSR	Responsabilitate socială corporativă	
CSSM	Comitet de Securitate și Sănătate în Muncă	Are scopul de a asigura implicarea salariaților în elaborarea și aplicarea deciziilor în domeniul protecției muncii.
DCPT	Direcția Consum Propriu Tehnologic	Are rolul de a planifica, implementa și monitoriza programul de reducere a pierderilor de energie electrică, de a gestiona energia electrică intrată, tranzitată și consumată în conturul Distribuție Oltenia .
DEO, DO	Distribuție Energie Oltenia/ Distribuție Oltenia (fosta CEZ Distribuție SA)	Operator distribuție energie electrică
	Distribuitor	Orice persoană ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.
DSC	Comitetul de Supervizare a Distribuției	Este factorul de decizie care are rolul de a monitoriza proiectele (în limitele aprobate de către Comitetul de Supervizare Locală - LSC) și inițiativele operaționale la nivelul Distribuție Oltenia.
EIP	Echipament Individual de Protecție	
	Energie (electrică) brută	Cantitatea totală de energie electrică, inclusiv pierderile de energie electrică. (În cazul în care se referă la producția de energie electrică reprezintă cantitatea totală produsă, inclusiv energia necesară consumului intern).



Abreviere	Ttilu	Definiție
	Energie verde	Energie electrică obținută din surse de energie regenerabilă și nepoluantă.
EURELECTRIC	EURELECTRIC	Asociație a întregii industriei electrice din UE (http://www.eurelectric.org/).
	Expunerile / Informațiile Standard Generale	Sunt elemente/capitole ale raportului de sustenabilitate ce oferă o descriere a organizației și a procesului de raportare.
	Expunerile / Informațiile Standard Specifice	Sunt elemente/capitole ale raportului de sustenabilitate ce oferă informații privind modul organizației de a gestiona și performanța referitoare la aspectele materiale ale organizației.
	Factorul de capacitate	Compară producția de energie reală pe o anumită perioadă de timp cu producția maximă teoretică pentru aceeași perioadă.
	Factorul de disponibilitate	Procentul vizând probabilitatea ca la un anumit moment un dispozitiv să se găsească în stare de funcționare.
	Focus Grup	Focus-grup-ul este o tehnică de cercetare calitativă, ce constă în stabilirea unei discuții pe o temă dată cu un grup alcătuit de regulă din 8-10 participanți, timp de 1-2 ore.
	Front Office	Operațiunile din această categorie reprezintă interacțiunile directe cu clientul.
	Furnizor concurential	Furnizor care acționează pe piața concurențială, vânzând energia electrică/gazele naturale consumatorilor eligibili la prețuri negociate prin contract.
	Furnizor	Desfășoară activitatea de furnizare de energie/gaze naturale.
GRI	Global Reporting Initiative	Reprezintă un cadru internațional de referință, independent care ajută companiile, guvernul sau alte organizații să înțeleagă și să raporteze impactul pe care îl au în arii precum încălzirea globală, drepturile omului sau corupția.
GRI G4	Global Reporting Initiative G4	Cadru de raportare a sustenabilității al Global Reporting Initiative.
	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	



Abreviere	Titlu	Definiție
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 consum	Lanțul care asigură parcursul energiei electrice de la producător la consumatorul final.
	Limita aspectului	Se referă la identificarea și descrierea locului în care apare impactul pentru fiecare aspect material în parte. La stabilirea limitei unui aspect, o organizație ar trebui să ia în considerare impacturile din interiorul și din exteriorul organizației. Limitele aspectelor variază de la un aspect raportat la altul.
	Locul de consum	Incinta sau zona în care se consumă, printr-o singură instalație de utilizare, energia electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un consumator poate avea mai multe locuri de consum, după caz, în incinte sau în zone diferite sau în aceeași incinta sau zona.
MT	Rețea/linii electrice de medie tensiune	
	Operator de distribuție a energiei electrice	Orice persoană ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.
PE/BM	Piața de Echilibrare	Piață centralizată organizată și administrată de Operatorul de Transport și de Sistem pentru a colecta ofertele de livrare a energiei de echilibrare transmise de participanții la piața de echilibrare și a le utiliza pentru a asigura siguranță și stabilitatea în funcționare a Sistemului Electroenergetic Național și pentru a rezolva restricțiile de rețea.
	Principiile raportării	Concepte care descriu finalitatea urmărită de un raport și care ghidează deciziile luate pe parcursul procesului de raportare, cum ar fi care indicatori să fie considerați corespunzători și cum să se răspundă la ei.
	Producție anuală brută	Cantitatea anuală de energie produsă, măsurată la bornele generatorului.
PT	Post de Transformare	Sunt elemente ale SEN (Sistemul Energetic Național) prin care se asigură modificarea nivelului tensiunii energiei electrice de la MT (20 și 6 kV) la 0.4 kV pentru alimentarea consumatorilor (casnici, edilitari, mici consumatori industriali, iluminat public, etc).
	Punct de alimentare	Stație de conexiuni de medie tensiune alimentată din stațiile de transformare 110/MT prin linii directe (numite feederi), prin intermediul căreia se realizează distribuția pe MT către posturile de transformare dintr-o anumită zonă prin mai multe linii de MT denumite distribuitori.



Abreviere	Ttlu	Definiție
	Punct de transformare	Un post de transformare este o stație de transformare coborâtoare, mica, cu o putere de pâna la 2500 kVA, destinată alimentării în joasă tensiune (pâna la 1 kV inclusiv) a consumatorilor.
SAIDI	Indicele Duratei Medii a Întreruperilor în Rețea (Sistem) pentru un consumator	
SAIFI	Indexul Frecvenței medii a Întreruperilor în Rețea (Sistem) pentru un consumator	
SCADA	Supervisory Control and Data Acquisition	Sistem informatic de monitorizare, comandă și achiziție de date a unui proces tehnologic/instalație.
	Scopul	Structura aspectelor ce sunt cuprinse în raport. Structura Raportului, specifică fiecărei organizații și care a fost determinată conform standardului de raportare.
SU/US	Serviciul universal	Serviciu de furnizare a energiei electrice garantat clienților casnici și clienților noncasnici cu un număr de salariați mai mic de 50 și o cifra de afaceri anuală sau o valoare totală a activelor din bilanțul contabil conform raportărilor fiscale anuale care nu depășește 10 milioane de euro, la un nivel de calitate și la prețuri rezonabile, transparente, ușor comparabile și nediscriminatorii.
SF6	Hexaflorură de sulf	
SSM	Sănătate și Securitate în Muncă	Ansamblu de activități având ca scop asigurarea condițiilor optime în desfășurarea procesului de muncă, apărarea sănătății, integrității corporale și vieții lucrătorilor și a altor persoane angrenate în procesul de muncă.
SSM&PSI	Securitate și Sănătate în Muncă & Prevenirea și Stingerea Incendiilor	
	Stakeholderi (Părțile interesate)	Entități sau persoane care pot, în mod rezonabil, să fie afectate semnificativ de activități, produse și servicii ale organizației; și ale căror acțiuni pot în mod rezonabil, să afecteze capacitatea organizației de a pune în aplicare cu succes strategiile sale și de a-și atinge obiectivele.
	Stație de conversie	Instalație electrică a cărei funcțiune este de a face (asigura) transferul de la current continuu la current alternativ și viceversa.
	Stație principală de transformare	Instalație electrică a cărei funcțiune este de a transfera energia electrică între două rețele de tensiuni diferite.



Abreviere	Ttilu	Definiție
	Studii de brand	Studii asupra reputației companiei în rândul clienților vizând măsurarea atașamentului acestora față de companie, produsele și serviciile sale, pentru a putea afla care sunt caracteristicile firmei și mărcii în viziunea consumatorului.
	Subiect	Folosit în cadrul standardului pentru a defini orice posibil subiect din domeniul sustenabilității
	Substație de transformare	Sunt elemente ale SEN (Sistemul Energetic Național) prin care se asigură modificarea nivelului tensiunii energiei electrice de la MT (20 și 6 kV) la 0.4 kV pentru alimentarea consumatorilor (casnici, edilitari, mici consumatori industriali, iluminat public, etc).
	Tarifele reglementate	Ansamblu de prețuri (denumite componente ale tarifului) pentru energia electrică activă și, după caz, pentru rezervare sau abonament, aplicat pe perioada calendarului de eliminare a tarifelor reglementate, respectiv până la dată de 31 decembrie 2017 de furnizorii de ultima instanța clienților casnici care nu au uzat de eligibilitate.
	Unbundling	Dispoziții legale care vizează procesul de liberare a pieței de energie, pentru a se asigura că operatorii integrați pe verticală nu vor face discriminări împotriva noilor intrați sau să creeze bariere unor noi companii care vor să între pe piață.
	Volumul de energie circulată	Cantitatea de energie electrică vehiculată prin rețeaua electrică, incluzând și cantitatea de energie electrică tranzitată și pierderile de energie electrică.
	Volumul de energie distribuită	Cantitatea de energie electrică distribuită (transmisă) prin rețelele electrice de distribuție de la rețelele de transport către instalațiile consumatorilor.
	Zona de operare	Zona geografică în care un distribuitor de energie are concesionată distribuția energiei electrice de către ANRE.
	Vorbește Liber	Sistem online de preluare a sesizărilor de neconformitate din partea angajaților și a oricărei terțe părți interesate. Este un mijloc de comunicare securizată și anonimă, pus la dispoziție de către organizație pentru a recepționa raportări despre orice acțiune / comportament / incident legate de fraudă, încălcarea legii, contractului colectiv de muncă, Codul de etică și altor politici interne ale companiei.

