

RAPORT

AL OPERATORULUI DE DISTRIBUȚIE A GAZELOR NATURALE DISTRIGAZ SUD REȚELE PRIVIND RESPECTAREA PROGRAMULUI DE CONFORMITATE

CUPRINS

I. PRINCIPII GENERALE

1. Preambul
2. Cerințele reglementare

II. PROGRAMUL DE CONFORMITATE AL OPERATORULUI DISTRIGAZ SUD REȚELE SRL

1. Respectarea principiilor Programului de Conformitate
2. Măsuri interne integrate în Planul de acțiuni 2017

III. MONITORIZAREA APLICĂRII PROGRAMULUI DE CONFORMITATE

IV. CONCLUZIILE ȘI REZULTATELE ÎNREGISTRATE ÎN ANUL 2017

- 2017 -

I. PRINCIPII GENERALE

1. Preambul

Distrigaz Sud Rețele „DGSR” - societate cu răspundere limitată, având sediul în București, Bd. Mărășești nr. 4 – 6, corp B, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/2728/18.02.2008, CUI 23308833, a fost înființată ca urmare a separării activității de distribuție de cea de furnizare a gazelor naturale, prestate de către ENGIE Romania SA (fosta Distrigaz Sud SA) „ENGIE” – în sensul prevederilor legislației românești și europene aplicabile la acea dată în sectorul gazelor naturale.

Separarea s-a realizat în conformitate cu *“Raportul privind separarea legală, funcțională și organizatorică a Distrigaz Sud S.A.”*, depus la ANRE la data de 11.12.2006 și aprobat de ANRE prin Decizia nr. 249/16.04.2007.

Implementarea separării s-a făcut cu respectarea reglementarilor europene aplicabile la acea dată Directiva 55/2003 privind regulile comune pe piața internă a gazelor naturale și respectiv a legislației române

2. Cerințele reglementare

DGSR garantează că prin activitatea desfășurată, respectă cerințele reglementare cu privire la: transparență, condițiile pentru tratament nediscriminatoriu, regulile de confidențialitate a informațiilor comercial sensibile gestionate precum și utilizarea acestora în mod corespunzător.

DGSR este din punct de vedere juridic, organizatoric și al procesului decizional, un operator independent al rețelei de distribuție gaze naturale, asigurând astfel respectarea principiilor și măsurilor prevăzute de legislație.

Cerințele reglementare din legislația în vigoare care au stat la baza elaborării Programului de Conformitate:

- Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 cu modificările și completările ulterioare;
- Decizia ANRGN nr. 1139/2006 pentru aprobarea Regulamentului privind separarea contabilă, legală, funcțională și organizatorică a activitatilor reglementate din sectorul gazelor naturale
- Regulamentul de acces la sistemele de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin HG 1043/2004 cu modificările și completările ulterioare;
- Legea Concurenței nr.21/1990 cu modificările și completările ulterioare;
- Licența de distribuție a DGSR nr. 907/24-04-2008, cu valabilitate de 15 ani;
- Ordinul ANRE nr. 84 privind aprobarea Condițiilor de valabilitate a licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale

Conform statutului și regulamentului de organizare și funcționare, DGSR are un sistem de conducere care dispune de competente decizionale independente cu privire la activitatea de operare, întreținere și dezvoltare a sistemului de distribuție.

Bugetul anual și Planul de investiții sunt validate de către Consiliul de administrație al DGSR, iar decizia cu privire la volumul sumelor alocate și data de realizare a investițiilor este exclusiv la latitudinea managementului DGSR, având la baza analizele și studiile economice efectuate precum și angajamentele contractuale.

- a) **Persoanele responsabile pentru managementul DGSR nu participă în structurile operatorului economic integrat pe verticală responsabile direct sau indirect pentru operarea zilnică a activității de furnizare;**
- b) **Interesele profesionale ale persoanelor responsabile pentru managementul DGSR sunt luate în considerare, într-o manieră de natură să asigure independența de acțiune a acestora;**
DGSR asigură independența profesională a persoanelor care au atribuții de conducere în cadrul operatorului de rețea și garantează dezvoltarea profesională.

c) Externalizarea unor activități și servicii

DGSR a externalizat anumite activități și servicii, în legătură cu operarea rețelei, acestea putând fi prestate de către firme terțe, din afara grupului cât și societăți afiliate, în limitele și condițiile prevăzute de reglementările legale în domeniu.

Contractele încheiate între DGSR și ENGIE sunt supuse condițiilor care trebuie respectate pentru asigurarea implementării efective a schemei de separare a societății integrată pe verticală. Acestea au fost redactate în considerarea reglementărilor existente la nivel național și comunitar.

II. PROGRAMUL DE CONFORMITATE AL OPERATORULUI DGSR

DGSR a stabilit un Program de Conformitate care definește măsurile luate pentru a garanta excluderea practicilor discriminatorii și stabilește obligațiile specifice impuse angajaților pentru realizarea obiectivului de independență. Acest Program de conformitate presupune:

1. Respectarea principiilor definite de OSD in Programul de conformitate (accesibil angajatilor in baza documentara)

Principiile care stau la baza implementării programului de conformitate sunt:

- **OBIECTIVITATEA:** A fi obiectiv în informarea tertilor și în soluționarea cererilor acestora înseamnă a te raporta la aceleași puncte de referință stabilite și la aceleași bază de date / informații;
- **TRANSPARENȚA:** A avea o practică transparentă înseamnă a oferi tertilor toate elementele necesare pentru luarea deciziilor și pentru urmărirea soluționării cererilor lor;
- **NEDISCRIMINAREA:** A presta servicii de distribuție fără discriminare înseamnă a garanta tuturor tertilor care se află în aceeași situație un tratament și servicii identice;
- **CONFIDENȚIALITATEA:** A asigura confidențialitatea informațiilor comercial sensibile înseamnă a proteja informațiile a căror dezvăluire ar putea dăuna regulilor unei concurențe libere și loiale

a) Organizarea unui sistem de conducere separat care asigură operatorului **DGSR** posibilitatea luării deciziilor în mod independent

b) Abordarea transparentă și nediscriminatorie în furnizarea informațiilor referitoare la:

- utilizarea și operarea sistemelor de distribuție exploatate de DGSR în baza autorizațiilor și licențelor specifice;
- conectarea unui consumator la sistemele de distribuție operate de DGSR; DGSR asigură accesul nediscriminatoriu la sistemele de distribuție pentru toți solicitanții, furnizorii și / sau consumatorii.
- informații tehnice și comerciale de același tip, asociate distribuției de gaze naturale care sunt destinate exclusiv utilizatorilor rețelelor de distribuție, care au încheiat un contract de distribuție gaze naturale:
 - informații despre utilizatorii de rețea din solicitări de capacitate sau programe de distribuție;
 - informații din contracte de distribuție încheiate precum și despre derularea acestor contracte;
 - profilul de consum a unui consumator final precum și energia alocată acestuia;
 - informații cu privire la valoarea capacității solicitate de un client de rețea cu ocazia accesului;
 - date despre utilizarea efectivă a capacității rezervate de către un client de rețea;
 - planurile proprii de dezvoltare a sistemelor/rețelelor de distribuție pe termen lung.
- transmiterea cantităților de gaze naturale, contractate și/sau consumate de un client DGSR sau consumator

c) Managementul informațiilor rezultate din prestarea activității de distribuție, de către operatorul DGSR

În activitatea curentă a operatorului de distribuție prin procedurile și modul de lucru sunt aplicate o serie de măsuri pentru asigurarea confidențialității *Informațiilor Comerciale Sensibile – ICS*.

2. Stabilirea și implementarea unor măsuri interne integrate în Planul anual de acțiuni aprobat de ComEx-ul DGSR la începutul anului 2017 în vederea garantării aplicării principiilor Programului de conformitate

III. MONITORIZAREA APLICĂRII PROGRAMULUI DE CONFORMITATE

În vederea asigurării respectării **Programului de Conformitate**, prin decizia managementului DGSR a fost desemnat **Agentul de conformitate**. Acesta este direct subordonat Directorului General având competențele de coordonare a acțiunilor definite, precum și competențe privind dispunerea măsurilor necesare garantării excluderii practicilor discriminatorii.

Date de contact ale **Agentului de conformitate**:

ADINA COSTEA

SC DISTRIGAZ SUD REȚELE SRL

București, Sector 4

B^{dul}. Mărășești, nr. 4-6, corp B,

e-mail: adina.costea@distrigazsud-retele.ro

Tel: 021/3012041

Competențele **Agentului de conformitate**

- monitorizarea aplicării **programului de conformitate** precum și a planului de acțiuni în vederea asigurării implementării corecte precum și identificarea zonelor cu risc de neconformitate;
- instruirii regulate ale personalului (în mod special pentru noii angajați);
- raportarea către management cu privire la orice încălcare gravă a punerii în aplicare a **programului de conformitate** precum și emiterea de recomandări privind corecțiile necesare;

In anul 2017 monitorizarea a fost planificată și realizată pentru următoarele domenii, conform planului de acțiuni aprobat de ComEx pentru 2017:

- a) Asigurarea independenței din punct de vedere juridic, contabil și organizatoric a **DGSR**.
- b) Organizarea unui sistem de management, separat și independent astfel încât acesta să garanteze **DGSR** drepturi efective de decizie cu privire la activitățile de operare, întreținere și dezvoltare a sistemelor de distribuție gaze naturale.
- c) Realizarea propriei identități a **DGSR**, implicând strategii separate, politici de comunicare separate, adrese de contact separate și pagină de internet proprie. În cadrul procesului de reinventare a site-ului DGSR, derulat în anul 2017, s-a avut în vedere conformarea cu principiul de independență a OSD, evitând eventualele confuzii sau trimiteri la filiala de furnizare.

Începând cu luna septembrie a anului 2017, site-ul Distrigaz Sud Rețele are un nou design, realizat cu scopul de a oferi clienților companiei o experiență de navigare prietenoasă, adaptată nevoilor acestora. Unul dintre obiectivele principale ale companiei îl reprezintă comunicarea eficientă cu publicul său țintă. De aceea, partea cea mai importantă a site-ului este dedicată interacțiunii cu acesta. Interfața și aplicațiile disponibile sunt prietenoase și ușor de accesat de către toți utilizatorii, fie că sunt persoane fizice, companii, reprezentanți ai autorităților, firmelor autorizate sau furnizorilor. Informațiile sunt personalizate și disponibile cu un simplu click. Pentru fiecare dintre aceste categorii sunt folosite imagini și culori distinctive, care vor fi utilizate în toate materialele de comunicare astfel încât utilizatorii să identifice rapid informațiile adresate lor. Astfel, un client nou va înțelege ușor ce pași are de urmat pentru a avea acces la sistemul de distribuție, durata fiecărei etape pe care trebuie să o parcurgă și documentele aferente. O importanță deosebită o acordăm folosirii în condiții de siguranță a gazului natural. În funcție de zona sa de rezidență, utilizatorul află imediat dacă există opriri ale furnizării cu gaz. El are la dispoziție informații detaliate despre respectivele lucrări și o hartă interactivă pentru vizualizare. Înregistrarea indexului este importantă pentru calculul corect al consumului. De aceea, clienții au acces la o aplicație care le oferă acest serviciu, precum și la informații legate de modalitatea de citire a contorului și de calcul a puterii calorifice. Persoanele care au nevoie de servicii conexe le pot consulta cu ușurință și afla care sunt tarifele aferente. Reprezentanții primăriilor, firmelor autorizate și furnizorilor au acces la documente de interes pentru domeniul lor de activitate, într-un format nou, dinamic. Experiența utilizatorului este întregită prin secțiunile care descriu

profilul companiei și acțiunile de responsabilitate socială, acestea aducându-l mai aproape de echipa care stă în spatele serviciilor de care beneficiază. În viitor, prin crearea noului Portal, procesul digitalizării interacțiunii cu publicul țintă va intra într-o nouă etapă. Tot în spiritul respectării principiului de independență, DGSR a derulat în 2017 campania de siguranță cu privire la utilizarea gazului natural în condiții de deplină securitate, difuzată la radio și tv, disociându-se complet de cea a companiei mama.

- d) Abordarea transparentă și nediscriminatorie în furnizarea informațiilor. Distribuitorul își ameliorează în permanență calitatea conținutului paginii de internet pentru a permite clienților să dispună de cele mai complete informații în vederea luării unei decizii cât mai bine informate.
- e) Asigurarea, de către **DGSR**, a confidențialității informațiilor comerciale sensibile în cursul desfășurării activității. În anul 2017 cu ocazia reviziei procedurilor de calitate aferente fiecărui proces în parte, au fost actualizate și ICS-urile vehiculate de către angajați, în cadrul fiecărui proces. În consecință, întreaga listă a ICS-urilor a fost actualizată și postată pe server, în baza documentară în folderul dedicat intitulat Program de conformitate. Un mail de informare cu privire la acest demers a fost comunicat în intern către toți angajații pentru a se conforma cu privire la păstrarea confidențialității acestui tip de informații. În desfășurarea tuturor activităților se acordă o grijă deosebită pentru a asigura confidențialitatea și securitatea informațiilor comerciale sensibile. De asemenea, în comunicările pe care le avem cu entitățile externe DGSR, ne preocupăm să distribuim doar informații care nu fac atingere zonei de confidențialitate date clienți/furnizori.
- f) Asigurarea informării salariaților prin publicarea și postarea pe pagina de intranet a Programului de Conformitate. Suplimentar, un comunicat intern a fost transmis tuturor angajaților OSD cu privire la principiile Programului de conformitate, precum și la obligațiile ce le revin în vederea îndeplinirii obiectivelor asumate de companie pentru conformarea cu reglementările legale. Tot în spiritul conformării cu obligația de informare a angajaților cu privire la principiile și obligațiile din PC, a fost creat un afiș ce conține informații esențiale și definitorii în acest sens, afiș ce a fost instalat în toate cele 60 puncte de lucru ale DGSR, astfel asigurându-se informarea întregului personal.

Instruirea personalului nou intrat în companie. Un număr de 47 persoane recrutate în cadrul DGSR au fost instruite și evaluate în baza unui chestionar cu privire la principiile incluse în PC și obligațiile lor în calitate de angajați.

IV. CONCLUZIILE ȘI REZULTATELE MONITORIZĂRII APLICĂRII PROGRAMULUI DE CONFORMITATE, ÎNREGISTRATE ÎN ANUL 2017

Realizarea serviciului de distribuție în anul 2017

În cursul anului 2017, până la data de 30 noiembrie, au fost încheiate 50 de contracte de prestare a serviciilor de distribuție a gazelor naturale (din care 2 au fost reziliate) cu 49 de parteneri (furnizori și clienți finali), pentru un portofoliu total de 1,70 mil. clienți gaze naturale, din care 1,62 mil. clienți în piața reglementată și 0,08 mil. clienți noncasnici și casnici care și-au exercitat dreptul de eligibilitate.

Tratarea nediscriminatorie a societăților autorizate ANRE pentru lucrări de verificări /revizii instalații de utilizare

DGSR, în calitate de Operator al Sistemului de Distribuție, pune la dispoziția operatorilor economici autorizați de ANRE, posibilitatea încheierii unui *Protocol* în vederea recunoașterii calității de **delegat al OSD pentru efectuarea operațiunilor de revizie tehnică** la instalațiile de utilizare a gazelor naturale, în sensul reglementărilor tehnice în vigoare aplicabile.

Astfel prin intermediul acestui Protocol, operatorii economici sunt delegați să desfășoare activitățile de:

- demontarea contoarelor în vederea efectuării probelor de presiune;
- efectuarea probelor de etanșitate și de rezistență la presiune conform normelor în vigoare;
- remontarea contoarelor;
- repunerea consumatorilor în funcțiune;
- aplicarea sigiliilor¹;
- întocmirea și semnarea documentelor tehnice inclusiv a procesului-verbal întocmit cu ocazia efectuării reviziei IUGN.

¹ sigiliile necesare sigilării poziției de montaj contoare de gaz sunt autoblocante cu fir, inserate și personalizate

fără a mai fi necesară prezența personalului DGSR.

Condițiile privind încheierea protocolului precum și textul acestuia (cadru), se regăsesc postate pe pagina publică de internet a societății la adresa www.distrigazsud-retele.ro, fiind respectate toate cerințele de transparență și tratament nediscriminatoriu a solicitanților.

Încheierea unui asemenea protocol nu presupune plata vreunei taxe din partea consumatorilor sau din partea societăților autorizate semnatare, fiind solicitat doar seriozitate și etică din partea operatorilor economici.

Acest fapt conduce la reducerea timpului necesar finalizării operațiilor tehnice precum și **diminuarea tarifului perceput proprietarilor instalațiilor de utilizare, de operatorii economici autorizați de ANRE**. Distrigaz Sud Rețele este singurul operator de distribuție care a facilitat încheierea unui asemenea protocol, în scopul promovării competiției și deschidere a pieței de revizii tehnice la instalațiile de utilizare de către toate societățile autorizate ANRE.

În anul 2017 au fost încheiate 534 de astfel de protocoale.

În același timp Distrigaz Sud Rețele pune gratuit la dispoziția Operatorilor Economici autorizați ANRE un **sistem online de înregistrare a fiselor de evidență verificării/reviziei instalației de utilizare gaze naturale**, disponibil nonstop.

Printre avantajele înregistrării electronice a fiselor se regăsesc comunicare modernă și accesibilă, termene rapide de rezolvare, creșterea gradului de satisfacție a clienților dvs.

În vederea utilizării serviciului este necesară încheierea unui Protocol între Operatorul Economic autorizat ANRE și Operatorul de Sistem. Protocolul va fi încheiat pe baza unei solicitări venite din partea Operatorului Economic, prin completarea formularului disponibil pe **site-ul** Distrigaz Sud Rețele.

În cursul anului 2017, 148 Operatori Economici au aderat la acest sistem.

Portalul Distribuitorului

În scopul garantării practicilor nediscriminatorii și asigurării transparenței informațiilor, și pe parcursul anului 2017, DGSR a avut disponibil, **Portalul Distribuitorului** (aplicație lansată în anul 2010) la care au avut acces toți furnizorii, în egală măsură.

Toți furnizorii noi ai DGSR au fost înștiințați despre existența **portalului** și despre beneficiile acestuia fiind totodată invitați la sediul nostru în vederea instruirii utilizării acestei aplicații on-line.

În scopul păstrării confidențialității informațiilor comercial sensibile și a informațiilor comercial avantajoase aceste instruirii au fost realizate cu fiecare partener contractual în parte. Astfel, accesul clienților la acest **portal** se face prin alocare de *user cu parola proprie*, **permițând clientului să vadă doar acele informații care îi aparțin ca și activitate, fără a avea acces la informațiile celorlalți clienți ai DGSR.**

Începând cu luna decembrie 2017, Distrigaz Sud Rețele lansează un nou Portal, ca unică interfață digitală dintre companie și publicul său țintă.

În această eră informațională, în care comunicarea a început să se realizeze cu precădere în mediul virtual, Distrigaz Sud Rețele vine în întâmpinarea nevoilor diferiților săi interlocutori (clienților existenți și viitori, autorităților locale, furnizorilor, reprezentanților mass-media), prin crearea unui portal unic. Această interfață este personalizată pentru fiecare categorie de public țintă dintre cele enumerate și permite accesul la anumite funcționalități, ținând cont de necesitățile informaționale specifice fiecărei tipologii.

Portalul continuă linia site-ului DGSR, aducând un plus de valoare prin informațiile personalizate, dinamice, accesibile doar utilizatorilor săi. Toate aplicațiile disponibile asociate portalului sunt ușor de accesat, designul și formatul păstrând identitatea vizuală cu care navigatorii au fost obișnuiți deja.

Într-o primă etapă Portalul este disponibil doar actualilor clienți ai Distrigaz Sud Rețele. Tabloul de bord destinat clienților le pune la dispoziție funcționalități precum: istoricul de consum și transmiterea indexului pentru locurile de consum gestionate, sistările temporare de gaze naturale din anumite zone, alerte legate de data la care trebuie efectuată verificarea și revizia instalației de utilizare a gazelor naturale etc., precum și o serie de facilități suplimentare destinate a crește gradul de satisfacție în ceea ce privește experiența utilizatorului.

Accesarea Portalului se poate face din site sau prin tastarea directă a adresei www.contulmeu/distrigazsud-retele.ro. Logarea se face pe baza username-ului și a parolei furnizate odată cu crearea contului de client. În cea de-a doua etapă a proiectului, vor fi dezvoltate în Portal funcționalitățile pentru clienții noi și furnizori, urmând ca în etapa următoare, până la finalul anului 2018, să fie dezvoltate, tablourile de bord pentru toate celelalte categorii de public.

Acces gaz electronic si receptie on-line

În anul 2016 Distrigaz Sud Rețele a implementat un proiect de primire electronic (e-mail) a cererilor simple de Acces Gaz și a cererilor de punere în funcțiune a instalațiilor de utilizare. Această modalitate de transmitere pe e-mail a cererilor se adresează tuturor Operatorilor Economici ce activează în aria de operare a Distrigaz Sud Rețele. Modalitatea de promovare a acestui mod de recepție a cererilor a fost prin afișarea în toate centrele de relații cu clienții din DGSR cât și prin transmiterea de email către Operatorii Economici cu privire la acest demers. Prin completarea și transmiterea unui formular, Operatorii Economici au aderat la această nouă modalitate de transmitere a cererilor de Acces Gaz și PIF. În anul 2017, pentru Acces Gaz au aderat un număr de 240 de OE și au fost tratate 38% din cererile simple de AG, iar pentru PIF, 30% din cererile de punere în funcțiune au fost transmise prin acest canal. DGSR continuă demersurile de promovare a acestui canal.

Petiții privind practici discriminatorii înregistrate în anul 2017 la Distrigaz Sud Rețele

În cursul anului 2017 nu au fost înregistrate petiții (sesizări – reclamații) cu privire la tratarea discriminatorie a furnizorilor în procesele de derulare a activităților specifice distribuției gaze naturale.

DGSR este un operator al sistemului de distribuție gaze naturale independent care, respecta principiile și condițiile prevăzute de reglementările legale pentru garantarea transparenței și excluderea practicilor discriminatorii aplicabile societății separată legal conform schemei de separare legală adoptate (societății integrate pe verticală - VIU).

Astfel, prin poziția pe care o ocupă în sectorul distribuției gazelor naturale din România și prin activitatea sa, DGSR, aduce un aport important la asigurarea unui mediu concurențial pe această piață.

Agent de conformitate

Adina COSTEA

5.12.2017



