



**RAPORTUL AGENTULUI DE CONFOMITATE PRIVIND MONITORIZAREA PROGRAMULUI DE CONFORMITATE
STABILIT DE DISTRIGAZ SUD REȚELE PENTRU ANUL 2020**

Nr. Crt.	Masura	Actiuni intreprinse Mod de implementare	Stadiul implementarii	Documente probante
1.	Asigurarea independentei operatorului de distributie in ceea ce priveste forma sa juridica, organizarea si procesul decizional in raport cu celelalte activitati care nu au legatura cu distributia	Urmare a separarii activitatii de distributie de cea de furnizare a gazelor naturale prestate de catre Engie Romania SA (fosta Distrigaz Sud SA), Distrigaz Sud Rețele devine o entitate juridica independenta de alte structuri ale operatorului economic integrat pe verticala, din care face parte. Conform statutului si regulamentului de organizare si functionare, in cadrul DGSR este instituit un sistem de conducere care dispune de competente decizionale independente cu privire la activitatea de operare, intretinere si dezvoltare a sistemului de distributie.	Implementat	Sistem de guvernanta ce include instante decizionale proprii Organigrame structura organizationala
2.	Asigurarea conducerii OD prin persoane care nu fac parte din structurile operatorului integrat pe verticala, care raspund direct sau indirect, de gestionarea activitatilor de productie, transport si furnizare a gazelor naturale	Obligatia legala este respectata. Directorul general, directorii generali adjunti si Directorul Operational nu detin functii decizionale in nicio structura a operatorului integrat pe verticala, care raspund direct sau indirect, de gestionarea activitatilor de productie, transport si furnizare a gazelor naturale.	Implementat	Contracte individuale de munca
3.	Interesele profesionale ale persoanelor responsabile pentru managementul OD sunt luate in considerare, intr-o maniera de natura sa asigure independenta de actiune a acestora.	DGSR asigura independenta profesionala a persoanelor care au atributii de conducere in cadrul operatorului de rețea și garantează dezvoltarea profesională a acestora. Stabilirea obiectivelor de performanta, evaluarea precum si recompensarea acestora se face exclusiv in raport de realizările obtinute in cadrul societatii de distributie, fara a fi influentate in vreun fel de performanta globala a operatorului integrat pe verticala.	Implementat	Fise de stabilire si evaluare obiective
4.	Asigurarea dreptului OD de a lua decizii, in mod efectiv independent de operatorul economic integrat pe verticala, cu privire la activele necesare pentru exploatarea, intretinerea sau dezvoltarea sistemului de distributie	In baza delegarilor de competenta, managementul DGSR poate lua decizii independent de operatorul economic integrat pe verticala, cu privire la exploatarea, intretinerea si dezvoltarea sistemului de distributie. 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.	Implementat	Delegari de competenta

<p>5. Asigurarea pastrarii confidentialitatii asupra informatiilor sensibile comercial obtinute de OD in cursul desfasurarii activitatii sale si luarea tuturor masurilor pentru impiedicarea divulgării discriminatorii a informatiilor privind propria activitate care ar putea induce avantaje economice</p>	<p>In procesele si procedurile Sistemului de Management sunt incluse regulile privind modul de acces si de tratare a Informatiilor Comercial Sensibile (clasarea si arhivarea). Intreaga lista a ICS-urilor vehiculate de angajati in decursul derularii activitatii a fost postata pe server, in baza documentara in folderul dedicat intitulat Program de conformitate. Suplimentar, obligatia angajatilor de a nu divulga acest tip de informatii este prevazuta in Regulamentul de ordine interioara al companiei. Accesul angajatilor la datele din sistemele informatice implementate in cadrul companiei, se face in baza unor roluri aprobate de managerii directi, care valideaza si actualizeaza in mod periodic drepturile privind intervierea bazei de date in functie de necesitatea de lucru impuse de functia fiecarui angajat. Salariatii Societatii au obligatia de a pastra confidentialitatea ICS descrise in documentele SM. La incheierea raporturilor de munca cu Societatea, salariatilor le este interzis sa ia cu ei sau sa faca uz de ICS la care au avut acces. In desfasurarea tuturor activitatilor se acorda o grija deosebita pentru a asigura confidentialitatea si securitatea informatiilor comercial sensibile. De asemenea, in comunicari pe care le avem cu entitatile externe DGSR, ne preocupam sa distribuim doar informatii care nu fac atingere zonei de confidentialitate date clienti/furnizori.</p>	<p>Implementat</p>	<p>Proceduri si planuri de calitate Regulament Ordine Interioara Lista ICS-uri Program Conformitate</p>
<p>6. Elaborarea unui plan de actiuni 2020 pentru asigurarea respectarii Programului de Conformitate si validarea acestuia in ComEx</p>	<p>In vederea conformarii cu prevederile Ordinului Presedintelui ANRE 63/2018, a fost intocmit un plan de masuri ce cuprinde deciziile manageriale, termenele limita si responsabiliti privind implementarea acestuia. Documentul a fost prezentat si aprobat in sedinta Comitetului Executiv din 27.02.2020.</p>	<p>Implementat</p>	 calendar actiuni PC DGSR 2020.pdf
<p>7. Tiparirea unor pliante cu Programul de conformitate al DGSR</p>	<p>Dupa actualizarea la finalul anului 2019 a "Programului de conformitate al operatorului de distributie gaze naturale DGSR" (Program de Conformitate), in primul trimestru al anului 2020 au fost tiparite broşuri de informare privind Programul de Conformitate si distribuite tuturor salariatilor. Urmare acestei actiuni toti managerii au intocmit procese verbale de luare la cunostiinta cu toti salariatii societatii.</p>	<p>Implementat</p>	<p>Procese verbale de instruire</p>  Program-de-conformitate-DGSR.pdf

	Implementat	Prezentare noi angajati
<p>8. Informarea salariatilor si instruirea noilor angajati DGSR in vederea constientizarii obligatiilor ce le revin conform prevederilor PC</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Predarea plantelor cu Programul de conformitate la angajare in cutia de „welcome package” ▪ Includerea unei sesiuni de instruire pe PC in programul de inductie realizat cu noii angajati ▪ Chestionar evaluare insusire principii PC pentru toti noii angajati ▪ Finalizarea unui tutorial (film) care sa prezinte principiile Programului de Conformitate si rulara acestuia in spatiile in care exista televizoare 	<p>In anul 2020 au continuat actiunile de instruire a noilor angajati DGSR cu privire la obligatiile ce le revin conform prevederilor Programului de Conformitate. In acest sens, Agentul de Conformitate pune la dispozitia acestora o prezentare detaliata privind continutul PC.</p> <p>Fiecare nou angajat in cadrul societatii primeste la momentul demararii activitatii un pachet de bun venit, care include printre altele brosură de informare asupra PC insotita de o declaratie de asumare a obligatiilor ce decurg din acesta.</p> <p>Avand in vedere contextul pandemic actual, sesiunile de inductie s-au derulat in anul 2020 in mediul on-line cu o frecventa mai reduca ca in anul anterior. In ciuda acestor constrangeri, obligatiile de comunicare a responsabilitatilor anagajatilor au fost indeplinite prin transmiterea pe email a acestor informatii.</p> <p>Dupa sesiunile de inductie sau instruire efectuate la angajare, toti noii angajati sunt evaluati prin chestionare specifice pentru a verifica gradul de insusire a principiilor incluse in Programul de Conformitate.</p> <p>La sfarsitul anului 2020 a fost finalizat un tutorial cu exemplificarea principiilor PC. Acesta ruleaza in locatiile DGSR dotate cu echipamente TV cu vizibilitate atat pentru angajati cat si pentru clienti.</p>	<p>noii angajati</p> <p>Brosura Program de Conformitate Declaratie de asumare</p> <p>E-mailuri directe catre angajatii cu PC sau catre superiorii ierarhici (in cazul celor fara PC) carora le revine obligatia transmiterii catre subalterni</p> <p>Chestionar evaluare insusire cunostinte</p> <p>Tutorial video</p>

<p>9. Asigurarea unor conditii egale tuturor partenerilor privind incheierea contractelor de distributie gaze naturale si furnizarea in acelasi mod a informatiilor tehnice si comerciale de acelasi tip asociate activitatii de distributie gaze naturale.</p> <p>A. Relatii cu furnizorii – Dezvoltarea Portalului furnizorilor – <i>Etapela 2 si 3</i>– Contractarea serviciilor de distributie</p>	<p>Încheierea contractelor de distribuție cu Furnizorii din piață, care au în portofoliu clienți finali alimentați din sistemele de distribuție operate de Distrigaz Sud Rețele, au ca temei:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Contractul-cadru de distribuție a gazelor naturale și Condițiile generale de contractare pentru prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, aprobate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 78/13.05.2020, cu completările și modificările ulterioare,</i> ➤ <i>Regulamentul privind accesul la sistemele de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 97/25.05.2018,</i> ➤ <i>Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 234/20.12.2020.</i> <p>Derularea contractelor de distribuție cu Furnizorii din piață se efectuează prin intermediul aplicației web - Portalul Furnizorilor (cereri contractuale) și a adresei de e-mail contractedistributie@distrigazsud-retele.ro (solicitări care țin de derularea contractului de distribuție), cu respectarea reglementărilor în vigoare.</p> <p>Prin aplicația WEB_Portalul Furnizorilor cu acces securizat, Furnizorii pot transmite cereri contractuale pentru schimbare de furnizor, schimbare administrativă, loc nou de consum, aceștia având acces la o imagine de ansamblu asupra întregului proces, care le asigură trasabilitatea solicitărilor transmise și soluționarea cererilor în termenele reglementate.</p> <p>Toate implementările/dezvoltările efectuate în Portalul Furnizorilor au avut în vedere respectarea reglementărilor și a principiilor privind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Obiectivitatea în informarea Furnizorilor referitor la soluționarea cererilor acestora. Urmare postării unei cereri de schimbare de furnizor și/sau 	<p>Implementat</p> <p>Contract de distributie</p> <p>Portal Furnizori</p>
--	--	---


	<p>schimbare administrativă în Portalul Furnizorilor, Furnizorul care a postat cererea primește pe mail, într-un timp relativ scurt, un raport cu nr. de înregistrare pentru solicitările care îndeplinesc toate criteriile de validare existente în Portal, iar pentru restul solicitărilor, în același raport, tipul de eroare întâmpinată, pentru a se putea efectua modificările necesare și reîncărca solicitările de către Furnizor, ținând cont de erorile semnalate anterior. Concomitent, Furnizorul de la care au fost solicitați clienții primește pe mail un raport cu clienții care au fost solicitați de Furnizorul nou, raport în care se regăsește denumirea furnizorului solicitant și data efectivă a schimbării de furnizor/schimbării administrative, aceasta fiind și data de eliminare din portofoliul actualului Furnizor.</p> <p>➤ Transparența – instruirea Furnizorilor (scriere manual funcționalități Portal) privind facilitățile puse la dispoziția acestora prin intermediul aplicației Portalul Furnizorilor, privind modul de soluționare a unei/unor cereri. Întocmirea și efectuarea unei prezentări de tip Power Point, cu privire la modul de lucru prin intermediul aplicației web_Portalul Furnizorilor referitor la un tip de solicitare, cu scopul de a facilita și de a veni în sprijinul Furnizorilor, pentru o înțelegere cât mai eficientă a modalităților puse la dispoziție către Furnizori. Transmitere informări către Furnizori, cu privire la update-urile/modificările ulterioare, efectuate în cadrul aplicației web_Portalul Furnizorilor.</p> <p>➤ Nediscriminarea – respectarea termenelor reglementate atât de operatorul de distribuție, cât și de Furnizorii cu care Distrigaz Sud Rețele are încheiate contracte de distribuție.</p> <p>➤ Confidențialitatea – accesul securizat al fiecărui Furnizor privind monitorizarea propriului portofoliu de clienți, datele de facturare, datele SCADA, programele de distribuție și istoricul de consum.</p>	
--	--	--

<p>B. Relatia cu clientii finali - Extindere Self Service in regionale; Instalarea unei noi centrale telefonice Call Center; Dezvoltarea altor facilitati de plata; Biroul mobil – asigurarea proximitatii fata de client</p>	<p>Extindere Self Service in regionale - Dupa implementarea primului sistem Self Service in anul 2019 in sediul nostru din Bucuresti, in trimestrul IV al acestui an, a fost extinsa solutia de Self Service in sediile noastre regionale Constanta si Craiova. In urmatoarea perioada, in functie de conditiile pandemice vom asigura si programarea implementarii celui de-al patrulea sistem Self Service in sediul din Pitesti. Ca noutate, odata cu extinderea acestui proiect, pe langa serviciul pus la dispozitia clientilor de depunere a cererilor de racordare aferente conductelor si/sau bransamentelor, am dezvoltat sectiuni noi, pentru depunerea cererilor de racordare a instalatiilor de utilizare, precum si a solicitarilor de PIF IUGN.</p> <p>Instalarea unei noi centrale telefonice Call Center - Proiect in derulare, de mare amploare, cu GoLive etapizat pe functionalitati. Primul GoLive GoLive este programat in decembrie 2020, si include asigurarea functionarii echipei Call Center prin intermediul aplicatiei de inalta performanta dedicata serviciilor telefonice, preluarea si tratarea apelurilor telefonice, dezvoltarea unei linii de IVR pentru transmiterea indexului autocitit, unei linii de IVR dedicata interogare status in procesul de racordare la sistemul de distributie, precum si a unei linii de IVR pentru situatiile in care avem sistari programate, optiune de recall client, precum si alte functionalitati business, urmand ca functionalitatile viitoare de tip campanii de outbound, IVR - linii de consultare informatii fara asistenta, sistem automat de survey sa se deruleze in cursul anului 2021.</p> <p>Dezvoltarea altor facilitati de plata - In decursul anului 2020 a fost dezvoltat sistemul de online check pentru platile numerar realizate prin terminalele partenerului nostru, asigurand astfel inregistrarea acelor plati, in sistemele noastre informatice, in maximum 30 minute. Asiguram astfel acces facil si rapid la serviciile oferite de Distrigaz Sud Retele ce presupun achitarea contravalorii acelor servicii.</p> <p>Biroul mobil – In cursul anului 2020 a fost dezvoltat proiectul ce asigura proximitatea fata de clienti prin deplasarea acestuia in zonele unde nu exista Birouri Receptie Clienti. Autoturismul este unul generos din punct de vedere spatiu, inscriptonat cu sigla DGSR pentru o identificare vizuala rapida, cu panou digital pentru afisarea doverselor informatii de interes pentru client, cu zona dedicata in interior pentru 2 consilieri DGSR si 2 clienti ce se pot prelua concomitent pentru consiliere. Biroul mobil este dotat cu laptopuri, imprimanta si scanner pentru acces</p>	<p>Implementat</p> <p style="text-align: right;">  Self Service 1.pdf  Biroul mobil exterior.pdf </p>
---	--	---

	<p>facil la baza informatica si eliberarea documentelor pe loc (in functie de serviciile solicitate de client), precum si pentru consilierea clientilor care solicita informatii generale sau status in procesele de racordare la sistemul de distributie gaze naturale.</p>		
<p>10. Mentinerea unei identitati proprii a DGSR, implicand strategii separate, politici de comunicare separate, adrese de contact separate, centre de relatii cu clientii si pagina de internet separata</p>	<p>In cadrul campaniilor sale de comunicare si publicitate, DISTRIGAZ SUD REȚELE nu se asociază în niciun fel cu furnizorul din cadrul operatorului economic integral pe verticală, eliminând astfel posibilitatea apariției de confuzii cu acesta.</p> <p>La începutul anului este validată strategia de comunicare a companiei, în cadrul careia un rol primordial îl detine campania de siguranță derulată în perioada octombrie – decembrie, destinată promovării măsurilor de siguranță privind utilizarea gazului natural. Aceasta nu comportă sub nicio formă elemente care să facă referire la compania mama. Anul acesta, DISTRIGAZ SUD REȚELE a fost prezent cu această campanie: online, cu bannere afisate pe 11 site-uri de stiri, cu spot radio la 3 dintre cele mai ascultate radiouri (Europa FM, Kiss FM și Digi FM), cu macheta de presa în ziarele locale din cadrul județelor în care compania noastră este concesionara a sistemului de distribuție a gazelor naturale.</p> <p>În cuprinsul întregii arii teritoriale deservite de DGSR, locațiile Birourilor Relații Clienti sunt separate de cele ale furnizorului, fiind identificate în mod distinct prin indicatoare semnalfizice și firme luminoase cu logo-ul companiei. De asemenea, toate materialele de comunicare de tipul flyer sau afise sunt personalizate cu logo-ul DISTRIGAZ SUD REȚELE.</p> <p>La categoria Contact, din cadrul site-ului DGSR, utilizatorii găsesc adresele și locațiile tuturor Birourilor Relații Clienti.</p> <p>Creat cu scopul respectării principiilor de conformitate, site-ul DGSR a fost conceput în ideea 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. 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. Reprezentanții primăriilor, firmelor autorizate și furnizorilor au acces la documente de interes pentru domeniul lor de activitate, într-un format nou, dinamic cu respectarea principiilor Programului de Conformitate: transparenta, obiectivitatea și nediscriminarea.</p>	Implementat	Strategia de comunicare, adrese contact, site DGSR, materiale aferente campaniei de siguranță

11.	Verificarea prin sondaj a modalitatii in care a fost implementat in Directiile Regionale noul logo DGSR (firme luminoase, afise, indicatoare)	In urma actiunii de rebranding DGSR, sintagma Engie a fost eliminata prin neutralizare de pe toate siglele luminoase, demarandu-se in acelasi timp procesul de inlocuire a acestora pentru sediile noastre in conformitate cu noul logo. Actiunea este in curs de derulare si este ingreunata de necesitatea obtinerii de autorizatii de construire pentru instalarea siglelor noi. Estimam ca actiunea va fi finalizata in anul 2021.	Implementat
12.	Monitorizarea reclamatilor privind practicile discriminatorii in tratarea furnizorilor si informarea managementului cu privire la neconformitatile depistate si dupa caz, solutionarea acestora	In cursul anului 2020 nu au fost inregistrate petitii (sesizari – reclamatii) cu privire la tratarea discriminatorie a furnizorilor in procesele de derulare a activitatilor specifice distributiei de gaze naturale	Implementat Raport monitorizare reclamatii
13.	Informare in ComEx DGSR privind Raportul aferent anului 2020 cu rezultatele monitorizarii masurilor aplicate in cadrul DGSR pentru respectarea Programului de Conformitate	Raportul intocmit de Agentul de conformitate in conformitate cu prevederile Ordinului ANRE 63/2018 a fost comunicat Comitetului executiv al DGSR	Implementat Proces Verbal sedinta Comitet Executiv din 18.12.2020
14.	Publicarea pe pagina de internet si intranet a DGSR a Raportului anual 2020 privind rezultatele monitorizarii masurilor aplicate in cadrul DGSR	In cadrul site-ului DGSR exista o sectiune special dedicata Programului de conformitate: https://www.dstrigazsud-retele.ro/profil-companiei/programul-de-conformitate/ in cadrul careia toti navigatorii pot citi informatii cu privire la planul de actiuni al DGSR pentru implementarea Programului de conformitate, precum si rapoartele anuale privind respectarea principiilor de conformitate. In cadrul paginii de Intranet a companiei exista o sectiune dedicata prezentării către salariați a principiilor Programului, precum și Rapoartele privind respectarea Programului de conformitate.	Implementat Raportul Agentului de Conformitate privind implementarea Programului de conformitate publicat pe site-ul companiei si pe pagina de Intranet

Agent de conformitate

Adina SIMION 

18.12.2020

Raport 2020

8 din 8