





**Raportul agentului de conformitate Măgureanu Isabela privind monitorizarea programului de conformitate stabilit de către Distrigaz Sud Rețele pentru anul 2022**

Nr. Crt.	Măsura	Acțiuni întreprinse/ Mod de implementare	Stadiul implementării (I/PI/NI)	Documente probante
1	Elaborarea unui plan de acțiuni pentru 2022 în vederea asigurării respectării Programului de Conformitate și validarea acestuia în ComEX.	Planul de acțiuni aferent anului 2022 pentru asigurarea respectării Programului de conformitate a fost întocmit în luna ianuarie și aprobat de Comitetul Executiv al Distrigaz Sud Rețele în ședința din 28 ianuarie 2022.	Implementat	
2	Asigurarea separării Distrigaz Sud Rețele în ceea ce privește forma sa juridică, organizarea și procesul decizional în raport cu celelalte activități care nu au legătură cu distribuția.	Distrigaz Sud Rețele este o entitate juridică independentă de alte structuri ale operatorului economic integrat pe verticală, ca urmare a separării activității de distribuție de cea de furnizare a gazelor naturale aprobată de A.N.R.E. prin Decizia nr. 249/16.04.2007.	Implementat	Decizia A.N.R.E. nr. 249/16.04.2007
3	Asigurarea independenței Distrigaz Sud Rețele în ceea ce privește forma sa juridică, organizarea și procesul decizional în raport cu celelalte activități care nu au legatură cu distribuția.	Conform actului constitutiv și regulamentului de organizare și funcționare, în cadrul Distrigaz Sud Rețele este instituit un sistem de guvernanta care dispune de competențe decizionale independente cu privire la activitatea de operare, întreținere și dezvoltare a sistemului de distribuție.	Implementat	Sistem de guvernanta ce include instanțe decizionale proprii. Organigramă a structurii organizaționale.
4	Asigurarea conducerii OD prin persoane care nu fac parte din structurile operatorului integrat pe verticală, care raspund direct sau indirect de gestionarea activităților de producție, transport și furnizare a gazelor naturale.	Excluderea cumulului de funcții de către TOP managementul DGSR concomitent în cadrul OSD/Furnizor. Obligația legală este respectată. Directorul general și directorii generali adjuncți nu dețin funcții decizionale în nicio structură a operatorului integrat pe verticală.	Implementat	Contracte individuale de muncă.
5	Interesele profesionale ale persoanelor responsabile pentru managementul OD sunt luate în considerare într-o manieră de natură să asigure independența de acțiune a acestora.	Obiectivele managementului DGSR sunt independente de performanța operatorului integrat pe verticală. Stabilirea obiectivelor de performanță, evaluarea precum și recompensarea acestora se face exclusiv în raport de realizările obținute în cadrul Distrigaz Sud Rețele, fără a fi influențate în vreun fel de performanța globală a operatorului integrat pe verticală.	Implementat	Fișe de stabilire și evaluare a obiectivelor
6	Asigurarea dreptului OD de a lua decizii în mod independent de operatorul economic integrat pe verticală, cu privire la activele necesare pentru exploatarea, întreținerea sau dezvoltarea sistemului de distribuție.	Managementul Distrigaz Sud Rețele ia decizii independente de operatorul economic integrat pe verticală cu privire la exploatarea, întreținerea și dezvoltarea 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 distribuirea acestora pe capitole și data de realizare a investițiilor este exclusiv la latitudinea managementului DGSR, având la bază analizele și studiile economice efectuate, precum și angajamentele contractuale.	Implementat	Decizii CA.

7	<p>Asigurarea unor condiții egale tuturor partenerilor privind încheierea contractelor de distribuție a gazelor naturale și furnizarea în același mod a informațiilor tehnice și comerciale de același tip asociate activității de distribuție a gazelor naturale.</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 teme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractul-cadru de distribuție a gazelor naturale și Condițiile generale de contractare pentru prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, aprobate prin Ordinul președintelui A.N.R.E. nr. 78/13.05.2020, cu completările și modificările ulterioare.</li> <li>• Regulamentul privind accesul la sistemele de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui A.N.R.E. nr. 97/25.05.2018, cu modificările ulterioare.</li> <li>• Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final, aprobată prin Ordinul președintelui A.N.R.E. nr. 234/20.12.2019.</li> <li>• Regulamentul privind furnizarea de ultimă instanță a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui A.N.R.E. nr. 173/30.09.2020.</li> </ul> <p>Derularea contractelor de distribuție cu Furnizorii din piață se efectuează prin intermediul aplicației web <b>Portalul Furnizorilor</b> (cereri contractuale) și a adresei de e-mail <b>contractedistributie@distrigazsud-retele.ro</b> (cereri/solicitări care țin de derularea contractului de distribuție), cu respectarea reglementărilor în vigoare.</p> <p>Prin aplicația web cu acces securizat Portalul Furnizorilor, furnizorii pot încărca cereri contractuale pentru <b>schimbare de furnizor, schimbare administrativă, loc nou de consum</b>, aceștia având acces la o imagine de ansamblu asupra întregului proces, care le asigură trasabilitatea cererilor transmise, precum și soluționarea acestora, în termenii reglementate.</p>	Implementat	<p>Fișa de Audit încheiată cu Departamentul Flux Gaz. Funcționalitățile din cadrul Portalului Furnizorului.</p> <div data-bbox="2457 995 2599 1115" style="text-align: center;">  <p><b>Audit Flux Gaz decembrie 2022.pdf</b></p> </div>
		<p><b>Dezvoltarea de funcționalități noi dedicate modului Furnizori, în cadrul Portalului DGSR.</b></p> <p><b>a) Implementarea dezvoltărilor privind fluxul de Schimbare a Furnizorului</b> Proiectul a fost anulat în contextul apariției Ordinului ANRE nr. 3/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale (Regulamentul POSF). Fluxul de schimbare de furnizor s-a dezvoltat în cadrul Proiectului POSF și a intrat în productiv în 14.11.2022.</p> <p><b>b) Implementarea fluxului nou Revenire din reziliere același client indiferent de Furnizor în Portalul Furnizorilor</b> Anularea proiectului în contextul Ordinului ANRE nr. 3/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale (Regulamentul POSF). Fluxul de revenire din reziliere s-a dezvoltat și implementat în cadrul Proiectului POSF și a intrat în productiv în 14.11.2022.</p> <p><b>c) Implementarea fluxului de preluare în masă indecși autocitiți</b> Proiectul a fost împărțit în două faze: Faza 1: s-a realizat dezvoltarea unui mecanism (tranzacție nouă) de încărcare în SAP a indecșilor autocitiți primiți de la furnizori, tranzacție ce va acoperi opțiunile și validările cuprinse în cerințe. Tranzacția este funcțională din 21.09.2022; Faza a II: presupune integrarea funcționalității de încărcare automată a indecșilor autocitiți, respectiv încărcarea directă de către furnizori a indecșilor autocitiți în Portalul Furnizorilor/BOP. Termen estimat implementare Faza a II-a: 30.04.2023</p> <p><b>d) Afișarea datelor cu privire la datele de inspecții (revizii – verificări) în Portalul Furnizorilor</b> Implementarea acestui flux în Portalul Furnizorilor a fost amânată pentru decembrie 2023.</p>	Parțial Implementat	
		<p><b>e) Încheierea unui Acord cu fiecare Furnizor privind respectarea modului de utilizare a aplicației web Portalul Furnizorilor</b> DGSR a semnat cu fiecare furnizor un Acord privind accesul și utilizarea aplicației web Portalul Furnizorilor.</p> <p><b>f) Verificarea utilizatorilor care au cont în Portalul Furnizorilor</b> Acțiunea are loc semestrial și a fost finalizată pentru semestrele I și II ale anului 2022.</p> <p><b>g) Optimizarea tab-ului – Administrare cont (din contul de furnizor) în Portalul Furnizorilor</b> În scopul creșterii satisfacției furnizorilor prin punerea la dispoziție a unor funcționalități cât mai facile cu privire la administrarea contului de furnizor, s-a creat posibilitatea ca din contul de furnizor să se poată actualiza numele de utilizator. Funcționalitatea a fost lansată în productiv în data de 16.06.2022.</p> <p><b>h) Automatizarea fluxului privind transmiterea notificărilor de întreruperi planificate/neplanificate prin intermediul Portalul Furnizorilor</b> către toți furnizorii cu care Distrigaz Sud Rețele are încheiate contracte de distribuție. Funcționalitatea este disponibilă din 09.12.2022.</p>	Implementat	

8	<p>Asigurarea unor condiții egale tuturor clienților privind procesul de racordare la sistemul de distribuție a gazelor naturale și eficientizarea modului de lucru în vederea asigurării unor condiții de tratament egal pentru toți clienții.</p>	<p>Dezvoltarea în cadrul Portalului DGSR a unor <b>noi funcționalități și module</b> care să asigure respectarea acestui principiu, precum și respectarea legislației în vigoare.</p> <p><b>a) Modul Avize traseu/amplasament/principiu</b> Facilitățile serviciilor online au fost extinse și pentru deponenții solicitanților de avize de traseu, principiu sau amplasament. Astfel, solicitările de avize se pot iniția acum online, prin intermediul Portalului DGSR, într-o manieră simplă, rapidă, fără a fi necesară deplasarea la sediile DGSR.</p> <p>În plus, solicitanții beneficiază de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- generarea electronică a formularului și aplicarea semnăturii electronice, fără a mai fi necesar un formular completat manual;</li> <li>- plata online a tarifului pentru avizul solicitat, direct din Portalul DGSR;</li> <li>- plata online multiplă, printr-o singură tranzacție de plată, acolo unde sunt mai multe solicitări ale aceluiași client;</li> <li>- posibilitatea completării dosarului deja depus cu eventuale documente suplimentare, direct din contul de Portal;</li> <li>- generarea de mesaje de informare la fiecare etapă nouă, până la finalizarea procesului de emitere aviz: email de informare număr de înregistrare, emitere notă de plată, documente în completare, dacă este cazul, emitere aviz;</li> <li>- acces permanent la statusul solicitării.</li> </ul> <p><b>b) Modulele dedicate clienților și operatorilor economici</b> În cursul anului 2022, mai mult de 82% dintre cererile de racordare, 95% solicitări de PIF și 53% solicitări avize au fost depuse prin ePortalDGSR.</p>	Implementat	<p>Fișa de Audit încheiată cu Departamentul Clienți. Funcționalitățile din cadrul ePortalDGSR. Funcționalități în cadrul site-ului DGSR.</p> <div data-bbox="2457 905 2594 1020" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">   <b>Audit Clienți</b>  <b>18 decembrie 2022</b> </div>
		<p><b>c) Modul dedicat gestionării sesizărilor/reclamațiilor</b> Scopul este acela de a eficientiza și optimiza procesul de reclamații/sesizări. Proiectul este decalat din cauza multiplelor modificări legislative cu impact masiv asupra sistemelor informatice. Deși proiectul este în status inițiat, acest lucru nu impactează modul de comunicare cu clienții sau solicitanții, indiferent de tipurile de solicitări sau nevoi de clarificare exprimate de aceștia.</p> <p><b>d) Modul Verificări/Revizii IUGN</b> Proiectul are ca scop principal dezvoltarea unui canal digital de comunicare cu deponenții, asemănător cu cel realizat pentru procesul de racordare și PIF IUGN.</p> <p>Acest modul va permite transmiterea și încărcarea datelor pentru serviciile de verificări/revizii IUGN într-o manieră simplă, fără deplasare la sediile DGSR, asigurându-se optimizarea timpilor necesari depunerii acestor fișe.</p> <p>Până la punerea în productiv a proiectului, operatorii economici au la dispoziție următoarele canale pentru depunerea fișelor de verificări/revizii: registratura DGSR, serviciile de curierat sau poștale, secțiunea de contact din site-ul DGSR.</p>	Neimplementat	
		<p><b>e) Implementarea în cadrul Registraturilor DGSR a aparatelor Self Service pentru corespondență:</b> Digitalizarea înregistrărilor în cadrul Registraturilor DGSR prin implementarea unor sisteme electronice de tip Self Service dedicate depunerilor neasistate de solicitări și documente. Terminalele sunt prevăzute cu ghidare vocală și animație grafică, fiind realizate de o manieră care să permită întregului preces de depunere să fie intuitiv și facil pentru toți deponenții. Beneficii: înregistrarea documentelor cu un număr unic, dată și oră depunere, redirecționarea rapidă a acestora către toate departamentele DGSR și responsabilii de proces, precum și eficientizarea, trasabilitatea și vizibilitatea asupra statusului corespondenței.</p> <p><b>f) LIVECHAT DGSR, un nou serviciu digital pe www.distrigazsud-retele.ro</b> Live Chat (chatul online) reprezintă un mod de comunicare și interacțiune în timp real prin care utilizatorii paginii web pot beneficia de o experiență modernă, cu funcționalități speciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ușurință și rapiditate în transmiterea indexului;</li> <li>• consultarea statusului lucrărilor de racordare;</li> <li>• consultare status lipsă gaz;</li> <li>• asistență dedicată din partea echipei Call Center, în funcție de caz.</li> </ul> <p>Acesta combină conversația în timp real cu capacitatea de a transmite link-uri utile către clienți, de a colecta informații și de a salva conversațiile pentru referință ulterioară, fiind instrumentul de servicii online ideal pentru un solicitant care are nevoie de ajutor imediat.</p>	Implementat	

9	Monitorizarea reclamațiilor privind practicile discriminatorii în tratarea furnizorilor și informarea managementului cu privire la neconformitățile depistate și, după caz, soluționarea acestora.	Nu au fost înregistrate reclamații în raportul de monitorizare reclamații a petițiilor referitoare la tratamentul discriminatoriu.	Implementat	Raportul de monitorizare a reclamațiilor 
10	Menținerea unei identități proprii a DGSR, implicând strategii separate, politici de comunicare separate, adrese de contact separate, Birouri de Relații Clienti și pagină de internet separată.	<p>În cuprinsul întregii arii teritoriale deservite de DGSR, <b>locațiile Birourilor Recepție Clienti precum și Registraturile sunt separate</b> de cele ale furnizorului, fiind semnalizate în mod distinct prin indicatoare și firme luminoase cu logo-ul companiei. De asemenea, toate materialele de comunicare de tipul <b>flyere sau afișe sunt personalizate cu logo-ul Distrigaz Sud Rețele</b>. La <b>categorია Contact, din cadrul site-ului DGSR</b>, utilizatorii găsesc adresele și locațiile tuturor Birourilor Recepție Clienti și informații utile despre procesul de racordare.</p> <p>În vederea evitării oricăror confuzii cu furnizorul, angajații DGSR care își desfășoară activitatea pe teren sau în cadrul Birourilor Recepție Clienti <b>poartă uniforme personalizate cu logo-ul companiei</b>.</p> <p>În ceea ce privește respectarea principiului de brand distinct, <b>în cursul anului 2022 au fost modernizate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Un număr de 5 Birouri Recepție Clienti (Târgu Jiu, Giurgiu, Galați, Râmnicu Vâlcea, Buzău)</li> <li>* Un număr de 5 Registraturi DGSR (București, Târgu Jiu, Galați, Râmnicu Vâlcea, Buzău)</li> </ul>	Implementat	Strategia de comunicare, adrese contact, site-ul DGSR, materiale aferente campaniei de siguranță.
		<p><b>Derularea unei campanii de siguranță, în perioada octombrie - decembrie 2022</b>, care nu comportă sub nicio formă elemente care să facă referire la operatorul integrat pe verticală. Campania a fost desfășurată atât la radio, cât și în mediul online, pe principalele site-uri de știri. Distrigaz Sud Rețele a fost prezent cu această campanie la 4 stații de radio de top: Europa FM, Digi FM, Radio ZU și Radio România Actualități și pe un număr de 10 site-uri de știri online și 29 site-uri media locale.</p>	Implementat	
		<p><b>Menținerea identității proprii a site-ului DGSR</b>, fără nicio trimitere la site-ul furnizorului din cadrul operatorului integrat pe verticală. 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.</p>	Implementat	
11	Continuarea derulării acțiunii de implementare a noului logo DGSR (firme luminoase, afișe, indicatoare).	Coordonarea împreună cu serviciul Afaceri Generale a acțiunii de înlocuire a tuturor firmelor luminoase, afișe, indicatoare, inscripționate cu noul logo DGSR, ca urmare a acțiunii de rebranding. În cursul anului 2022 au fost înlocuite materialele de semnalizare pentru un număr de <b>25 de sedii DGSR</b> .	Parțial Implementat	Sediile DGSR.
12	Asigurarea păstrării confidențialității informațiilor comercial sensibile obținute de OD în cursul desfășurării activității sale și luarea tuturor măsurilor pentru împiedicarea divulgării informațiilor privind propria activitate care ar putea conduce la obținerea de avantaje economice.	În procesele și procedurile Sistemului de Management sunt incluse regulile privind modul de acces și de tratare a Informațiilor Comerciale Sensibile (clasarea și arhivarea). Întreaga listă a ICS-urilor vehiculate de angajați în decursul derulării activității a fost actualizată în anul 2022. Accesul angajaților la datele din sistemele informatice implementate în cadrul companiei se face în baza unor roluri aprobate de managerii direcți, care validează și actualizează în mod periodic drepturile privind interogarea bazei de date în funcție de necesitățile de lucru impuse de funcția fiecărui angajat. Salariații societății au obligația de a păstra confidențialitatea ICS descrise în documentele SM. La încheierea raporturilor de muncă cu DGSR, salariaților le este interzis să ia cu ei sau să facă uz de ICS-urile la care au avut acces. În desfășurarea tuturor activităților se acordă o grijă deosebită asigurării confidențialității și securității informațiilor comerciale sensibile. De asemenea, în comunicările cu entitățile externe ale DGSR, se distribuie doar informații care nu fac atingere zonei de confidențialitate date clienți/furnizori. Pentru asigurarea nivelului de conformitate privind respectarea confidențialității ICS-urilor, angajații semnează o declarație de luare la cunoștință a prevederilor Programului de conformitate și deci implicat a acestei obligații.	Implementat	Proceduri și planuri de calitate. Lista actualizată a informațiilor comerciale sensibile. Declarația de luare la cunoștință semnată de către noii angajați.

13	Informarea salariaților și instruirea noilor angajați ai DGSR în vederea constientizării obligațiilor ce le revin conform prevederilor PC.	<p>Punerea la dispoziție a noilor angajați a Programul de conformitate și realizarea de sesiuni de instruire.</p> <p>Aplicarea unui <b>chestionar de evaluare a însușirii principiilor PC</b>, realizată cu toți angajații. Comunicarea către angajați a obligațiilor ce le revin prin PC, printre care cea a păstrării confidențialității informațiilor comercial sensibile.</p> <p><b>Salariații au fost informați despre noul Program de Conformitate</b> prin intermediul canalului de comunicare intern în lunile februarie și septembrie 2022. Colegii din cadrul Regionalelor DGSR, sunt informați despre acest program în cadrul sesiunilor de instruire organizate la nivel de FOL.</p> <p><b>Noii angajați DGSR au fost instruiți în vederea însușirii noilor principii</b> și conștientizării obligațiilor ce le revin conform prevederilor Programului de Conformitate, în cadrul celor <b>19 sesiuni de inducție</b> realizate pe parcursul acestui an (156 de colegi instruiți).</p> <p>Pentru o mai bună însușire a principiilor programului de conformitate s-au desfășurat în plus două acțiuni de informare a salariaților:</p> <p>* <b>Scren saver</b> care a rulat timp de trei luni pe toate terminalele cu acces la internet.</p> <p>* <b>Afișe actualizate</b> cu noile principii ce au fost expuse la sediile DR ale DGSR.</p>	Implementat	Broșură și prezentare electronică a Programului de conformitate. Sesiuni de informare realizate pe platforma Teams. E-mailuri de informare. Afișe realizate. Chestionare de însușire a cunoștințelor privind PC.
14	Actualizarea PC și a calendarului de măsuri, precum și postarea acestora pe site-ul DGSR.	Programul de conformitate a fost actualizat cu noile principii, iar măsurile aferente anului 2022 au fost stabilite împreună cu calendarul în ceea ce privește respectarea respectivelor principii. PC a fost postat pe site-ul și Intranetul DGSR.	Implementat	Programul de conformitate postat pe site-ul DGSR
15	Aducerea la cunoștință a partenerilor DGSR cu privire la obligațiile cuprinse în Programul de Conformitate.	În cursul anului 2022 a fost coordonată, împreună cu serviciul Afaceri Generale, o acțiune de comunicare către toți operatorii economici cu care DGSR are semnate contracte de prestări servicii/activități în ceea ce privește principiile PC. În cadrul unei sesiuni de inducție, au fost informați cu privire la pricipiile PC toți salariații operatorului economic integrat pe verticală care prestează servicii pentru și în numele titularului licenței.	Implementat	E-mailuri de informare. Proces verbal de luare la cunoștință.
16	Comunicarea către managementul DGSR a Raportului anual 2022 privind monitorizarea măsurilor aplicate în cadrul DGSR în ceea ce privește PC.	Raportul de monitorizare a măsurilor stabilite prin PC a fost realizat și comunicat în Comitetul Executiv din luna decembrie.	Implementat	Decizia ComEX nr.1/16.12.2022 
17	Publicarea pe pagina de intranet si internet a DGSR a Raportului anual 2022 privind rezultatele monitorizării măsurilor aplicate în cadrul DGSR în ceea ce privește PC.	Raportul de monitorizare a măsurilor a fost publicat pe site-ul DGSR.	Implementat	Raportul Agentului de Conformitate privind implementarea Programului de conformitate publicat pe site-ul companiei.
18	Comunicarea către A.N.R.E. a Raportului anual 2022 privind rezultatele monitorizării Programului de Conformitate.	Raportul de monitorizare a măsurilor stabilite prin PC a fost trimis către A.N.R.E. în cursul lunii decembrie 2022.	Implementat	e-mail de informare catre A.N.R.E.

Agentul de conformitate:  
Măgureanu Isabela

