


**RAPORTUL AGENTULUI DE CONFORMITATE PRIVIND MONITORIZAREA PROGRAMULUI DE CONFORMITATE
STABILIT DE DISTRIGAZ SUD REȚELE PENTRU ANUL 2019**

Nr. Crt.	Măsură	Acțiuni întreprinse Mod de implementare	Stadiul implementării	Documente probante
1.	Actualizarea "Programului de conformitate al operatorului de distribuție gaze naturale DGSR" (Program de Conformitate) raportat la eventualele modificări intervenite pe parcursul anului. Publicarea pe pagina intranet a DGSR.	Programul de Conformitate a fost actualizat și aprobat de către Directorul General. Documentul revizuit a fost difuzat în intern, către toți angajații, și publicat pe site https://www.dstrigazsud-retele.ro/profil-companie/programul-de-conformitate/ , pe pagina de Intranet a companiei și în baza documentară de date a Distrigaz Sud Rețele.	Implementat	Programul de conformitate publicat pe pagina de Intranet și pe site-ul companiei
2	Elaborarea unui plan de acțiuni 2019 pentru asigurarea respectării Programului de Conformitate și validarea acestuia în ComEx	În vederea conformării cu prevederile Ordinului Președintelui ANRE 63/2018, a fost întocmit un plan de măsuri pentru 2019, ce cuprinde deciziile manageriale, termenele limită și responsabilități privind implementarea acestuia. Documentul a fost prezentat și aprobat în ședința Comitetului Executiv din 28.03.2019. Documentul este publicat pe pagina de Intranet a companiei.	Implementat	 calendar actiuni2019.pdf
3	Informarea salariaților și instruirea noilor angajați DGSR în vederea conștientizării obligatiilor ce le revin conform prevederilor Programului de Conformitate: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Broșura de informare privind Programul de Conformitate distribuită tuturor noilor salariați și chestionar de evaluare cunoștințe Crearea unui film care să prezinte principiile Programului de conformitate și afisarea acestuia în receptiile fizice în care exista posibilitatea proiectării	În anul 2019 au continuat acțiunile de instruire a noilor angajați DGSR cu privire la obligațiile ce le revin conform prevederilor Programului de Conformitate. În momentul intrării în compania acestia primesc Brosura de informare privind Programul de Conformitate și semnează Declarația de asumare, în care este inclus, pe langa alte documente aplicabile la nivelul societății, și Programul de Conformitate. Agentul de Conformitate pune, ulterior, la dispoziția acestora o prezentare detaliată privind conținutul PC, precum și un chestionar de verificare a modului în care sunt însușite aceste informații. În decursul anului 2019 au fost instruiți 206 de noi angajați. În cadrul reuniunilor de management organizate la nivel de Direcție Regională a fost inclus ca subiect pe ordinea de zi, o prezentare detaliată a PC, în scopul reamintirii managerilor a principiilor ce trebuie respectate în activitatea zilnică. Reamintirea principiilor PC s-a realizat, ulterior de către manageri către angajații din subordine. În luna decembrie a demarat acțiunea pentru crearea unui film care să prezinte principiile Programului de conformitate.	Implementat	Prezentare instruire noi angajați Chestionar evaluare însușire informatii Declarație de asumare Brosura Program Conformitate PV de instruire

Nr. Crt.	Măsură	Acțiuni întreprinse Mod de implementare	Stadiul implementării	Documente probante
4	<p>Asigurarea unor condiții egale tuturor partenerilor privind încheierea contractelor de distribuție gaze naturale și furnizarea în același mod a informațiilor tehnice și comerciale de același tip asociate activității de distribuție gaze naturale</p>	<p>A. Relația cu furnizorii</p> <p>Încheierea contractelor de distribuție a gazelor naturale cu furnizorii din piață se efectuează în baza Contractului-Cadru de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Deciziile președintelui ANRE nr. 183 și 309/2005. Contractul de distribuție este un contract reglementat fără includerea unor prevederi discriminatorii față de furnizori.</p> <p>În scopul garantării practicilor nediscriminatorii și asigurării transparenței informațiilor, DGSR a pus la dispoziția furnizorilor, Portalul Furnizorilor (Portal lansat în anul 2010) la care au avut acces toți furnizorii, în egală măsură. Asigurarea informațiilor necesare derulării contractelor de distribuție cu toți furnizorii cu care Distrigaz Sud Rețele are încheiate contracte de distribuție se realizează prin intermediul Portalului, precum și prin adresa de e-mail contractedistributie@distrigazsud-retele.ro.</p> <p>Accesul în Portalul se poate face din site www.distrigazsud-retele.ro, în secțiunea "Furnizori", securizat prin alocare de user cu parolă proprie. Acesta permite vizualizarea doar a acelor informații ce le aparțin ca și activitate, fără a avea acces la informațiile celorlalți clienți din portofoliile altor furnizori, fiind îndeplinită obligația de păstrare a confidențialității informațiilor comercial sensibile și a informațiilor comercial avantajoase. Toți furnizorii noi care au încheiat în 2019 contracte de distribuție cu 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.</p> <p>B. Relația cu clienții finali</p> <p>Începând cu 15 noiembrie 2018, interlocutorii Distrigaz Sud Rețele - persoane fizice, juridice și mandatar - au acces la noi funcționalități în cadrul Portalului DGSR. Astfel, cererile de racordare pot fi depuse online pentru următoarele situații: realizarea unui bransament, realizarea unui bransament cu extindere de conductă, redimensionarea postului de reglare și reamplasarea bransamentului, instalații de utilizare gaze naturale, modificări ale acestora sau suplimentări. Această formă digitalizată de comunicare scurtează timpul de analiză al cererilor, îmbunătățind procesul de acces la gaz.</p> <p>Noua funcționalitate este ușor accesibilă, dinamică, designul și formatul păstrând identitatea vizuală cu care navigatorii au fost obișnuiți deja în Portal. Facilitățile noii aplicații se referă la posibilitatea de trimitere online a cererii de</p>	Implementat	

Nr. Crt.	Măsură	Acțiuni întreprinse Mod de implementare	Stadiul implementării	Documente probante
		<p>racordare, anexarea documentelor necesare direct din Portal, introducerea informațiilor legate de datele personale, locul de consum și detaliile tehnice ale receptorilor.</p> <p>Se trimit notificări prin e-mail pentru confirmarea înregistrării cererii de racordare depuse, însoțită de identificatorul tichetului, pentru solicitarea de documente suplimentare și la emiterea documentelor generate aferente cererii de racordare. În plus, se primesc automat e-mailuri de înștiințare, în funcție de caz, cu documente de tipul: aviz tehnic de racordare, soluția de alimentare însoțită de schiță, notificarea OE pentru piața liberă, contract de racordare, contract de finanțare, urmând ca originalele semnate să fie trimise prin poștă la adresa de corespondență specificată de client în Portal. De asemenea, Portalul permite consultarea fiecărei etape în care se află lucrarea, de la emiterea ordinului de lucru, la obținerea Certificatului de Urbanism, a Avizelor și ulterior a Autorizației de Construire, până la începerea etapei de execuție și finalizarea acesteia.</p> <p>O altă secțiune pusă la dispoziția operatorilor economici, prin intermediul Portalului, este și aceea de depunere a solicitărilor de punere în funcțiune a instalațiilor de utilizare. Facilitățile acestei secțiuni constau în emiterea și transmiterea în contul de Portal a notei de plată și a informațiilor referitoare la data programării serviciului.</p> <p>Accesarea Portalului se poate face din site www.distrigazsud-retele.ro în secțiunea "NU AM GAZ" sau prin tastarea directă a adresei https://racordaresd.distrigazsud-retele.ro. Logarea se face pe baza e-mailului și a parolei furnizate odată cu crearea contului de client.</p> <p>În continuarea demersului de digitalizare servicii, începând cu luna noiembrie 2019 punem la dispoziția clienților persoane fizice, persoane juridice și mandatar, o nouă facilitate de plată, direct din site-ul nostru https://www.distrigazsud-retele.ro/plataste-online/ sau prin selecția documentului de plată, direct din contul de Portal.</p> <p>Au fost coordonate campanii de promovare a serviciilor digitale: în spațiile Birourilor de Informare și Relații cu Publicul, via e-mail către OEA, direct în secțiunea de Portal pentru deținătorii de conturi, în cadrul diverselor întâlniri organizate în sediile noastre cu OEA.</p>		

Nr. Crt.	Măsură	Acțiuni întreprinse Mod de implementare	Stadiul implementării	Documente probante
5	Existența unei identități proprii a DGSR, implicând strategii separate, politici de comunicare separate, adrese de contact separate, centre de relații cu clienții și pagina de internet separată	<p>În trim. I din 2019 a fost validată strategia de comunicare a companiei, în cadrul căreia un rol primordial îl deține campania de siguranță derulată în perioada octombrie – decembrie, destinată promovării măsurilor de siguranță privind utilizarea gazului natural. Aceasta nu include sub nicio formă elemente care să facă referire la compania mamă.</p> <p>În cuprinsul întregii arii teritoriale deservite de DGSR, locațiile centrelor de relații cu publicul sunt total separate de ale furnizorului, fiind identificate în mod clar prin indicatoare semnalizatoare și firme luminoase. La categoria <i>Contact</i> din cadrul site-ului DGSR, utilizatorii găsesc adresele și locațiile tuturor <i>Birourilor de Informare și Relații cu Publicul</i>.</p> <p>Creat cu respectarea principiilor de conformitate, site-ul DGSR a fost 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. 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 primărilor, firmelor autorizate și furnizorilor au acces la documente de interes pentru domeniul lor de activitate, într-un format nou, dinamic.</p> <p>Toate documentele DGSR sunt personalizate cu noul logo DGSR și cuprind în footer elementele de identificare, precum și certificatele SRAC.</p> <p>În anul 2019 a fost rebranduită întreaga flotă auto cu logo-ul DGSR.</p> <p>Începând cu anul 2019, toți noii angajați DGSR au primit un «welcome package» care cuprinde: legitimație, notes, pix, obiect promoțional, branduite cu logo-ul DGSR.</p>	Implementat	Strategia de comunicare, adrese e-mail, adrese contact, BIRP, site DGSR, materiale aferente campaniei de siguranță, flyere și broșuri, flota auto, firme luminoase.
6	Monitorizarea reclamațiilor privind practicile discriminatorii în tratarea furnizorilor și informarea managementului cu privire la neconformitățile depistate și după caz, propuneri de remediere	În cursul anului 2019 nu au fost înregistrate petiții (sesizări – reclamații) cu privire la tratarea discriminatorie a furnizorilor în procesele de derulare a activităților specifice distribuției de gaze naturale.	Implementat	Raport

Nr. Crt.	Măsură	Acțiuni întreprinse Mod de implementare	Stadiul implementării	Documente probante
7	Verificarea prin sondaj a modalității în care a fost implementat în Direcțiile Regionale noul logo DGSR (firme luminoase, afișe, indicatoare)	În a doua jumătate a anului 2019 au fost realizate verificări în teren, de către Agentul de conformitate, la patru sedii DGSR, în scopul verificării implementării în Direcțiile Regionale a noului logo DGSR. Suplimentar, au fost solicitate informații managerilor din Direcțiile Regionale privind modul de implementare și existența firmelor luminoase cu logo-ul DGSR.	Implementat	Raport verificare E-mailuri
8	Verificarea actualizării listei ICS-urilor din procedurile de lucru la nivel DGSR	În procesele și procedurile Sistemului de Management sunt incluse regulile privind modul de acces și de tratare a Informațiilor Comercial Sensibile (clasarea și arhivarea). Întreaga listă a ICS-urilor vehiculate de angajați în decursul derulării activității este postată pe server, în baza documentară în folderul dedicat intitulat Program de conformitate . În anul 2019 au fost verificate toate documentele aferente sistemului de management calitate mediu securitate, implementat în cadrul DGSR și certificat și care includ ICS-uri.	Implementat	Raport
9	Informare în ComEx DGSR privind Raportul aferent anului 2019 cu rezultatele monitorizării măsurilor aplicate în cadrul DGSR pentru respectarea Programului de Conformitate	Raportul întocmit de Agentul de conformitate respectând prevederile Ordinului ANRE 63/2018 a fost prezentat în Comitetul executiv al DGSR	Implementat	Proces Verbal ședință Comitet Executiv din 03.12.019
10	Publicarea pe pagina de internet și intranet a DGSR a Raportului anual 2019 privind rezultatele monitorizării măsurilor aplicate în cadrul DGSR.	În cadrul site-ului DGSR există o secțiune special dedicată Programului de conformitate: https://www.distrigazsud-retele.ro/profil-companie/programul-de-conformitate/ în cadrul căreia toți navigatorii pot citi informații cu privire la planul de acțiuni al DGSR pentru implementarea Programului de conformitate, precum și rapoartele privind respectarea principiilor de conformitate. În cadrul paginii de Intranet a companiei există o secțiune dedicată prezentării către salariați a principiilor Programului, precum și Rapoartele privind respectarea Programului de conformitate: https://intranet.gdfsuez.ro/intranet/agent-conformitate/	Implementat	Programul de conformitate publicat pe pagina de Intranet și pe site-ul companiei

Nr. Crt.	Măsură	Acțiuni întreprinse Mod de implementare	Stadiul implementării	Documente probante
11	Comunicarea către ANRE a Raportului anual 2019 privind rezultatele monitorizării/aplicării Programului de Conformitate	Raportul întocmit de Agentul de conformitate, respectând prevederile Ordinului ANRE 63/2018, a fost comunicat ANRE	Implementat	Raport

Agent de conformitate

Luciana MATEI

17.12.2019.

