




**RAPORTUL AGENTULUI DE CONFOMITATE PRIVIND MONITORIZAREA PROGRAMULUI DE CONFORMITATE
STABILIT DE DISTRIGAZ SUD REȚELE PENTRU ANUL 2018**



| Nr. Crt. | Masura | Actiuni intreprinse Mod de implementare | Stadiul implementarii | Documente probante |
|----------|---|---|-----------------------|--|
| 1. | Asigurarea independentei DGSR 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. 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 | Act constitutiv al DGSR Organigrama structura organizationala |
| 2. | Asigurarea conducerii DGSR 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 | Directorul general, directorii generali adjuncti 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 DGSR sunt luate in considerare, intr-o maniera de natura sa asigure independenta de actiune a acestora. | DGSR asigură independența profesională a persoanelor care au atribuții de conducere în cadrul DGSR și garantează dezvoltarea profesională a acestora. Stabilitatea 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. | | Fise de stabilire si evaluare obiective |
| 4. | Asigurarea dreptului DGSR de a lua decizii, in mod efectiv independent de operatorul economic integrat pe verticala, cu privire la actiunile necesare pentru exploatarea, | Conform fiselor de post, 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 | Implementat | Fise de post |

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| | <p>intretinerea sau dezvoltarea sistemului de distributie</p> | <p>DGSR, având la baza analizele și studiile economice efectuate precum și angajamentele contractuale.</p> | |
| <p>5.</p> | <p>Asigurarea pastrării confidentialității asupra informațiilor sensibile comercial obținute de DGSR în cursul desfasurării activității sale și luarea tuturor măsurilor pentru împiedicarea divulgării discriminatorii a informațiilor privind propria activitate care ar putea induce avantaje economice</p> | <p>In procesele și procedurile Sistemului de Management sunt incluse regulile privind modul de acces și de tratare a Informațiilor Comerciale Sensibile (clasarea și arhivarea). Intreaga lista a ICS-urilor vehiculate de angajați în decursul derulării activității a fost postată pe server, în baza documentarea în folderul dedicat intitulat Program de conformitate. Suplimentar, obligatia angajatilor de a nu divulga acest tip de informatii este prevăzută în Regulamentul de ordine interioară al companiei. 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 intervierea bazei de date în funcție de necesitățile de lucru impuse de funcția fiecărui angajat. Salariile Societății au obligatia de a pastra confidentialitatea ICS descrise în documentele SM. La încheierea raporturilor de muncă cu Societatea, salariaților le este interzis să ia cu ei sau să facă uz de ICS la care au avut acces. În desfasurarea tuturor activitatilor se acorda o grija deosebita pentru a asigura confidentialitatea 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 confidentialitate date clienți/furnizori.</p> | <p>Implementat</p> <p>Proceduri și planuri de calitate Regulament Ordine Interioară Lista ICS-uri Program Conformitate</p> |
| <p>7.</p> | <p>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 a Programului de Conformitate</p> | <p>Determinat de decizia demarării procesului de rebranding, Programul de Conformitate a fost actualizat prin inserarea pe document a noului logo.</p> | <p>Implementat</p> <p>Programul de conformitate publicat pe pagina de internet a companiei</p> |
| <p>8.</p> | <p>Elaborarea unui plan de acțiuni 2018 pentru asigurarea respectării Programului de Conformitate și validarea acestuia în ComEx.</p> | <p>În vederea conformării cu prevederile Ordinului Președintelui ANRE 63/2018, a fost întocmit un plan de măsuri ce cuprinde deciziile manageriale, termenele limita și responsabilități privind implementarea acestuia. Documentul a fost prezentat și aprobat în ședința Comitetului Executiv din 27.02.2018. După aprobarea Ordinului, documentul a fost translatat în formatul recomandat de textul de lege.</p> | <p>Implementat</p> <p> plan actiuni2018pdf.pdf  calendarimplementare actiuni2018.pdf</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>9. Informarea salariatilor si instruirea noilor angajati DGSR in vederea consentizarii obligatiilor ce le revin conform prevederilor Programului de Conformitate.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Brosura de informare privind Programul de Conformitate distribuita tuturor salariatilor o Chestionar evaluare insusire principii Program Conformitate pentru toti angajatii | <p>Si in anul 2018 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, precum si un chestionar de verificare a modului in care sunt insusite aceste informatii. Suplimentar, a fost modificata impreuna cu Directia Resurse Umane declaratia semnata la momentul intrarii in companie de luare la cunostinta si asumare a obligatiei de a respecta in egala masura, pe langa alte documente aplicabile la nivelul societății, si Programul de Conformitate.</p> <p>Pentru toti salariatii DGSR, in luna iulie a acestui an a fost elaborata si comunicata o brosură cuprinzand informatii esentiale privind PC, indemnul Directorului General catre angajati de a respecta in activitatea lor zilnica toate aceste principii, in vederea consolidarii capitalului de incredere si integritate fata de colaboratorii nostri dar si a realizarii misiunii noastre de operator de distributie independent de activitatea de furnizare, in sensul reglementarilor in vigoare.</p> <p>In continuarea demersului demarat in luna iulie si cu scopul de evalua gradul de cunoastere a informatiilor incluse in brosură, a fost lansat un chestionar on-line la care au fost invitati sa raspunda toti angajatii companiei. In vederea generalizarii actiunii la nivel de organizatie, pentru personalul de executie, fara acces la internet, a fost generat un document hard copy, care a fost pus la dispozitia tuturor managerilor cu astfel de angajati in subordine.</p> | <p>Implementat</p> <p>Prezentare instruire noi angajati</p> <p>Chestionar evaluare insusire informatii</p> <p>Brosura Program Conformitate</p>  <p>Pliant Program Conformitate 1pe3 a4</p> <p>Chestionar on-line</p> |
| <p>10. 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>Incheierea contractelor de distributie a gazelor naturale cu furnizorii din piata se efectueaza în baza <i>Contractului-cadru de distributie a gazelor naturale</i>, aprobat prin Decizia președintelui ANRGN nr. 183/2005.</p> <p>Contractul de distributie este un contract reglementat fara includerea unor prevederi discriminatorii fata de furnizori.</p> <p>Asigurarea informatiilor necesare derularii contractelor de distributie cu toti furnizorii cu care Dstrigaz Sud Retele are incheiate contracte de distributie se face prin intermediul Portalul Furnizorilor si adresa de email contractedistributie@dstrigazsud-retele.ro</p> | <p>Implementat</p> <p>Contractul cadru de distributie a gazelor naturale</p> <p>Portal DGSR</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-------------|---|
| | | <p>Toți furnizorii noi ai DGSR au fost înștiințați despre existența portalului și despre beneficiile acestuia fiind totodată invitați la sediul nostru în vederea instruirii privind utilizarea acestei aplicații on-line.</p> <p>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 securizat prin alocare de <i>user</i> cu <i>parola proprie</i>, permițând furnizorului sa vadă doar acele informații care îi aparțin ca și activitate, fără a avea acces la informațiile celorlalți furnizori ai DGSR.</p> | Implementat | Procese verbale de instruire cu toți furnizorii prezenti la instruire |
| <p>11.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Existenta unei identitati proprii a DGSR, implicand logo separat, strategii separate, politici de comunicare separate, adrese de contact separate, centre de relatii cu clientii, pagina de internet separata, documente tipizate personalizate, autovehicule inscripționate, echipamente de lucru inscripționate, materiale de comunicare personalizate, firme luminoase. ○ logo separat ○ strategii si politici de comunicare separate ○ adrese de contact si centre de relatii cu clientii separate | <p>In cadrul campaniilor sale de comunicare si publicitate Distrigaz Sud Rețele, nu se asociaza in niciun fel cu furnizorul din cadrul operatorului economic integral pe verticala, eliminand astfel posibilitatea aparitiei de confuzii cu acesta.</p> <p>In august 2018, managementul DGSR a aprobat decizia demararii procesului de rebranding, care s-a derulat in mod etapizat si va continua si in anul 2019 astfel:</p> <p>Redesign logo si eliminarea sintagmei „ENGIE”, implementarea acestor modificari pe toate materialele de comunicare si promovare.</p> <p>La fiecare început de an 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 comporta sub nicio forma elemente care sa faca referire la compania mama.</p> <p>In cuprinsul întregii arii teritoriale deservite de DGSR, locatiile centrelor de relatii cu publicul sunt total separate de cele ale furnizorului, fiind identificate in mod clar prin indicatoare semnalizatoare si firme luminoase.</p> | <p>Strategia de comunicare, adrese contact, BIRP, site DGSR, materiale aferente campaniei de siguranță, flyere și broșuri, flota auto, firme luminoase.</p> | | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> o pagina de internet separata o Portal DGSR o documente tipizate personalizate o materiale de comunicare personalizate o echipamente de lucru inscripționate o autovehicule inscripționate o firme luminoase | <p>La categoria Contact din cadrul site-ului DGSR, utilizatorii gasesc adresele și locațiile tuturor Birourilor de Informare și Relații cu Publicul.</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>În scopul garantării practicilor nediscriminatorii și asigurării transparenței informațiilor, DGSR are disponibil Portalul Distribuitorului (aplicatie lansata înca din anul 2010) la care au acces toti furnizorii, în egală măsură.</p> <p>Toate documente DGSR sunt personalizate cu noul logo DGSR si cuprind in footer elementele de identificare, precum si certificatele SRAC.</p> <p>Toate materialele de promovare de tipul flyere si afise au fost refacute cu noua identitate DGSR, pentru a evita orice tip de confuzie.</p> <p>Salopetele si echipamentul de lucru ale angajatilor DGSR ce lucreaza in teren sunt rebranduite si urmeaza sa fie inlocuite pe masura ce vor fi uzate.</p> <p>Până la jumătatea anului 2019 se va rebrandui întreaga flotă auto.</p> <p>Până la jumătatea anului 2019 se vor înlocui toate firmele luminoase.</p> | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|-----|---|---|-------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> o legitimatii pentru angajati | Incepand cu prima jumatate a anului 2019, toti angajatii DGSR vor primi un « welcome package » care va cuprinde: legitimatie, notes, pix, obiect promotional, branduite cu logo-ul DGSR. | | |
| 12. | Monitorizarea reclamatilor privind practicile discriminatorii in tratarea furnizorilor si informarea managementului cu privire la neconformitatile depistate si dupa caz, propuneri de remediere. | In cursul anului 2018 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 ComEx DGSR privind Raportul aferent anului 2018 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 6.12.2018 |
| 14. | Publicarea pe pagina de internet si intranet a DGSR a Raportului anual 2018 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-companie/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 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: https://intranet.gdfsuez.ro/intranet/agent-conformitate/ | Implementat | Raport monitorizare Program de conformitate publicat pe pagina de Intranet și pe site-ul companiei |

Agent de conformitate

Adina COSTEA

5.12.2018



Raport 2018

6 din 6