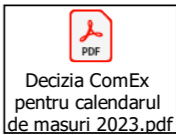




Raportul agentului de conformitate Măgureanu Isabela privind monitorizarea programului de conformitate stabilit de către Distrigaz Sud Rețele pentru anul 2023

Nr. Crt.	Măsura	Acțiuni întreprinse/ Mod de implementare	Stadiul implementării (I/PI/NI)	Documente probante
1	Elaborarea unui plan de acțiuni pentru 2023 în vederea asigurării respectării Programului de Conformitate și validarea acestuia în ComEx.	Planul de acțiuni aferent anului 2023 pentru asigurarea respectării Programului de conformitate a fost întocmit în luna ianuarie și aprobat de Comitetul Executiv al Distrigaz Sud Rețele în ședința din 31 ianuarie 2023.	Implementat	Decizia ComEx nr. 7/31.01.2023  Decizia ComEx pentru calendarul de masuri 2023.pdf
2	Asigurarea separării DGSR 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 DGSR în ceea ce privește forma sa juridică, organizarea și procesul decizional în raport cu celelalte activități care nu au legătură cu distribuția.	Conform actului constitutiv și regulamentului de organizare și funcționare, în cadrul Distrigaz Sud Rețele este instituit un sistem de guvernare care dispune de competențe decizionale independente cu privire la activitatea de operare, întreținere și dezvoltare a sistemului de distribuție.	Implementat	Sistem de guvernare 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	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 distribuția acestora pe capitol 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.

6	<p>Asigurarea unor condiții egale tuturor furnizorilor privind încheierea contractelor de distribuție a gazelor naturale și a accesului la același tip de informații tehnice și comerciale asociate activității de distribuție a gazelor naturale.</p>	<p>Dezvoltarea de funcționalități noi dedicate modului Furnizori, în cadrul ePortalDGSR a) Implementarea fluxului de preluare în masă indecși autocitiți Faza 1: s-a realizat dezvoltarea unui mecanism (tranzacție nouă) de încărcare în SAP a indecșilor autocitiți primiți de la furnizori, tranzacție ce acoperă opțiunile și validările cuprinse în cerințe. Tranzacția este funcțională din 21.09.2022; Faza a II-a: integrarea funcționalității de încărcare automată a indecșilor autocitiți, respectiv încărcarea directă de către furnizori a indecșilor autocitiți în ePortalDGSR, modulul dedicat Furnizorilor. Acest flux este funcțional atât pentru preluarea indecșilor autocitiți comunicați de furnizori în perioada de autocitire, cât și la final de lună. În situația din urmă, OD facturează serviciile de distribuție în baza indexului autocitit de către clientul final fără să mai fie necesară estimarea unei cantități pentru întregirea lunii de consum fapt care a condus la creșterea satisfacției clienților finali. Proiect finalizat în data de 16.05.2023. b) Afișarea datelor cu privire la datele de inspecții (revizii – verificări) și punctele de ardere în ePortalDGSR, modulul dedicat Furnizorilor - funcționalitate previzionată pentru anul 2024 Având în vedere implementarea noului SAP 4 HANA și, pe cale de consecință, eforturile extraordinare de resurse umane aferente acestui proiect, implementarea acestui flux în ePortalDGSR, secțiunea dedicată Furnizorilor, este programată pentru decembrie 2024.</p>	Implementat	<p>Fișă de Audit încheiată cu Departamentul Flux Gaz.</p> <div data-bbox="2445 667 2635 806" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Audit Flux Gaz.pdf </div>
7	<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>a) Dezvoltarea în cadrul ePortalDGSR a modului de Verificări/Revizii IUGN Proiectul a avut ca scop principal dezvoltarea unui canal digital de comunicare cu deponenții, asemănător cu cel realizat pentru procesul de racordare și PIF IUGN. Acest modul 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. Proiectul a intrat în producție în septembrie 2023. b) Rezultate ePortalDGSR În cursul anului 2023, mai mult de 83% dintre cererile de racordare, 94% solicitări de PIF, 60% solicitari avize, 68% fișe verificari/revizii IUGN au fost depuse prin ePortalDGSR.</p>	Implementat	<p>Fișă de Audit încheiată cu Departamentul Clienți.</p> <div data-bbox="2445 1381 2635 1520" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Audit Dep Clienți.pdf </div>
		<p>c) Modul dedicat gestionării sesizărilor/reclamațiilor Scopul dezvoltării acestui modul este acela de a eficientiza și optimiza procesul de reclamații/sesizări. Statusul modului: în curs.</p>	Implementat	
8	<p>Monitorizarea reclamațiilor privind potențialele tratamente discriminatorii aplicate în tratarea clienților sau furnizorilor, informarea managementului cu privire la neconformitățile depistate și soluționarea acestora.</p>	<p>Nu au fost înregistrate reclamații în raportul de monitorizare reclamații a petițiilor referitoare la tratamentul discriminatoriu.</p>	Implementat	<p>Fișă de Audit încheiată cu Departamentul Clienți.</p> <div data-bbox="2445 1780 2635 1919" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Audit Reclamatii.pdf </div>

9	Menținerea unei identități proprii a DGSR, implicând strategii separate, politici de comunicare separate, adrese de contact separate, Birouri de Relații Clienți și pagină de internet separată.	În cuprinsul întregii arii teritoriale deservite de DGSR, locațiile Birourilor Recepție Clienți precum și Registraturile sunt separate 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 flyere sau afișe sunt personalizate cu logo-ul Distrigaz Sud Rețele . La categoria Contact, din cadrul site-ului DGSR, utilizatorii găsesc adresele și locațiile tuturor Birourilor Recepție Clienți și formularul de contact care preia digital toate solicitările clienților. În vederea evitării oricăror confuzii cu furnizorul, angajații DGSR care își desfășoară activitatea pe teren sau în cadrul Birourilor Recepție Clienți poartă uniforme personalizate cu logo-ul companiei.	Implementat	Strategia de comunicare, adrese contact, site-ul DGSR, materiale aferente campaniei de siguranță sau de tipul flyere și afișe.  Campania de siguranta
		Derularea unei campanii de siguranță, în perioada octombrie - decembrie 2023 , 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 radio de top: Europa FM, Digi FM, Kiss FM și Radio România Actualități și pe un număr de 11 site-uri de știri online și 25 site-uri media locale.	Implementat	
		Menținerea identității proprii a site-ului DGSR, fără nicio trimitere la site-ul furnizorului din cadrul operatorului integrat pe verticală. Creat cu scopul respectării principiilor de conformitate, site-ul DGSR a trecut în cursul anului 2023 printr-un proces de redesign total , pentru a oferi clienților companiei o experiență de navigare prietenoasă, adaptată nevoilor acestora. 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.	Implementat	
10	Continuarea derulării acțiunii de branding DGSR (firme luminoase, toteme, indicatoare).	Coordonarea împreună cu serviciul Afaceri Generale a acțiunii de înlocuire a tuturor firmelor luminoase, afișe, indicatoare, perimate.	Implementat	Sediile DGSR
11	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). 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 implicit 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.

12	Informarea salariaților și instruirea noilor angajați ai DGSR în vederea conștientizării obligațiilor ce le revin conform prevederilor PC.	<p>Punerea la dispoziție a noilor angajați a Programul de conformitate și realizarea de sesiuni de instruire. Aplicarea unui chestionar de evaluare a însușirii principiilor PC, realizată cu toți angajații. Comunicarea către angajați a obligațiilor ce le revin prin PC, printre care cea a păstrării confidențialității informațiilor comercial sensibile. Salariații au fost informați despre noul Program de Conformitate prin intermediul canalului de comunicare intern în luna februarie 2023. Colegii din cadrul Regionalelor DGSR sunt informați despre acest program în cadrul sesiunilor de instruire organizate la nivel de FOL. Noii angajați DGSR au fost instruiți în vederea însușirii noilor principii și conștientizării obligațiilor ce le revin conform prevederilor Programului de Conformitate, în cadrul celor 17 sesiuni de inducție realizate pe parcursul acestui an (peste 200 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: * Screenshot care a rulat timp de trei luni pe toate terminalele cu acces la internet. * Concurs intern cu premii care a testat cunoștințele în ceea ce privește principiile și prevederile programului de conformitate.</p>	Implementat	<p>Broșură și prezentare electronice a Programului de conformitate. Sesiuni de informare realizate pe platforma Teams. E-mailuri de informare. Chestionare de însușire a cunoștințelor privind PC. Concurs cu premii.</p> <div style="text-align: center;">  Prezentare Program Conformitate </div>
13	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 2023 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
14	Aducerea la cunoștință a personalului operatorilor economici, cu care DGSR are încheiate contracte pentru prestarea de activități/servicii pentru și în numele titularului licenței, a obligațiilor cuprinse în Programul de Conformitate.	În cursul anului 2023 au fost coordonate de către Serviciul Protecția Mediului și Reporting, mai multe acțiuni de comunicare către personalul operatorului economic cu care DGSR are încheiate contracte pentru prestarea de activități/servicii pentru și în numele titularului licenței, în ceea ce privește principiile PC și a obligațiilor acestora.	Implementat	Procese verbale de luare la cunoștință în cadrul ședințelor periodice.
15	Comunicarea către managementul DGSR a Raportului anual 2023 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 data de 28 noiembrie 2023.	Implementat	<p>Decizia ComEx nr.5/28.11.2023.</p> <div style="text-align: center;">  Decizie ComEx Raportul agentului 2023.pdf </div>
16	Publicarea pe pagina de intranet și internet a DGSR a Raportului anual 2023 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.
17	Comunicarea către A.N.R.E. a Raportului anual 2023 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 2023.	Implementat	e-mail de informare către A.N.R.E.

Agentul de conformitate al Distrigaz Sud Rețele
Măgureanu Isabela

Măgureanu