







Raportul agentului de conformitate Măgureanu Isabela privind monitorizarea programului de conformitate stabilit de către Distrigaz Sud Rețele pentru anul 2024

Nr. Crt.	Măsura	Acțiuni întreprinse/ Mod de implementare	Stadiul implementării (I/PI/NI)	Documente probante
1	Elaborarea unui plan de acțiuni pentru 2024 în vederea asigurării respectării Programului de Conformitate și validarea acestuia în ComEx.	Planul de acțiuni aferent anului 2024 pentru asigurarea respectării Programului de conformitate a fost întocmit în luna ianuarie și aprobat de Comitetul Executiv al Distrigaz Sud Rețele în ședința din 7 februarie 2024.	Implementat	Decizia ComEx nr. 8/07.02.2024  Decizie ComEx 2024.pdf
2	Asigurarea separării DGSR în ceea ce privește forma sa juridică, organizarea și procesul decizional în raport cu celelalte activități care nu au legatură 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 legatură 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 răspund 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 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.

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 modulului Furnizori, în cadrul ePortalDGSR: Afișarea ID-ului aferent aplicației eFactura referitoare la facturile privind prestarea serviciilor de distribuție emise în baza contractelor de distribuție încheiate cu Furnizorii din piață. Întocmirea și transmiterea unui chestionar cu privire la satisfacția furnizorilor referitor la utilizarea informațiilor puse la dispoziție în aplicația web ePortal DGSR, secțiunea Furnizorilor.</p>	Implementat	<div data-bbox="2421 128 2623 275" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Audit Flux Gaz </div> <p>Fișă de Audit încheiată cu Departamentul Flux Gaz.</p>
		<p>Încheierea unui Acord cu fiecare Furnizor privind respectarea modului de utilizare a aplicației web ePortalDGSR, secțiunea dedicată Furnizorilor DGSR a semnat cu fiecare furnizor un Acord privind accesul și utilizarea aplicației web ePortalDGSR, secțiunea dedicată Furnizorilor. Verificarea utilizatorilor care au cont în ePortalDGSR, secțiunea dedicată Furnizorilor - confirmare e-mail din partea fiecărui Furnizor Acțiunea are loc semestrial și a fost finalizată pentru semestrul I al anului 2024. Termenul de finalizare a acțiunii pentru semestrul II este ianuarie 2025. Ajustarea continuă a sistemelor, precum și a fluxurilor informatice în contextul POSF/SAP 4 HANA Acțiune desfășurată pe întreg parcursul anului 2024.</p>	Implementat	
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>Dezvoltarea de funcționalități noi dedicate modulului Clienți, în cadrul ePortalDGSR: Modul dedicat gestionării constructorilor/partenerilor Scopul este de a dezvolta un modul utilizat atât de personalul DGSR, cât și de Firmele Partenerie/Operatorii economici, care să ofere: - Monitorizarea termenelor de depunere/obținere avize și autorizații; - Introducerea, extragerea și completarea automată în SAP a informațiilor introduse în aplicație; - Trasabilitatea etapelor efective ale lucrărilor de extindere a sistemului de distribuție și de realizare a instalațiilor de racordare. Redesign ePortalDGSR: Scopul este de a facilita experiența utilizatorilor ePortalDGSR, funcționalitățile disponibile în cadrul modulelor dedicate partenerilor noștri, firmelor autorizate ANRE și solicitanților de avize de traseu, amplasament și de principiu, punându-le la dispoziție un design nou, dar și caracteristici îmbunătățite: - o imagine unitară digitală, în concordanță cu noul manual de identitate vizuală a DGSR; - un nou design atât în modulul de conectare, cât și în cel pentru administrarea contului și realizarea online a plăților; - o experiență de navigare mult mai facilă. Rezultate ePortal DGSR În cursul anului 2024 au fost depuse prin intermediul ePortalDGSR mai mult de: - 82% dintre cererile de racordare; - 94% din solicitările de PIF IUGN; - 66% din solicitările de obținere a diferitelor avize; - 70% din fișele verificări/revizii IUGN.</p>	Implementat	<p>Fișa de Audit încheiată cu Departamentul Clienți.</p> <div data-bbox="2421 1352 2623 1499" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Audit Clienți masura 7 </div>
		<p>Actualizarea în SAP a prevederilor noului Standard de Performanță: Scopul este de a actualiza datele și informațiile din sistemul SAP în concordanță cu prevederile legislative actuale, astfel încât să fie asigurată prelucrarea/monitorizarea notificărilor generate în sistemul SAP, conform noilor indicatori de performanță. Astfel, este asigurată monitorizarea reclamațiilor/solicitațiilor de informații în funcție de tipologii și de indicatorii de performanță corespunzători, conform legislației specifice. Totodată, proiectul asigură alinierea și monitorizarea termenelor de răspuns atât a celor interne (puncte de vedere postate pe sarcinile aferente notificărilor SAP), cât și a celor finale transmise către clienți/terți. Call Analytics Scopul este de a dezvolta o modalitate de analiză unitară a unei cantități semnificative de date într-un interval de timp mai scurt, de a îmbunătăți experiența clienților, oferind posibilitatea unei analize mai rapide și mai eficiente a nevoilor acestora. În acest mod se facilitează modul prin care angajații responsabili pe partea de Customer Service își desfășoară activitatea, aspect ce conduce la creșterea productivității. În perioada următoare va continua acest demers prin utilizarea unor programe bazate pe inteligență artificială, care prin capacitatea avansată de analiză a unor volume mari de date vor permite documentarea foarte rapidă și dezvoltarea unor planuri de acțiune utile pentru viitor. Avizier digital Scopul soluției digitale este ca un solicitant/utilizator să poată consulta informațiile pe care le consideră relevante/utile dar și informațiile obligatorii a fi afișate la sediile DGSR, din punct de vedere legal. Totodată se oferă o experiență plăcută, păstrându-se identitatea vizuală cu care utilizatorul soluției este deja obișnuit din interacțiunile avute cu noul site al DGSR.</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	<div data-bbox="2436 111 2629 247" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Audit Clienti masura 8 </div> <p>Fișă de Audit încheiată cu Departamentul Clienti.</p>
9	<p>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.</p>	<p>În cursul anului 2024 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.</p>	Implementat	<p>Procese verbale de luare la cunoștință în cadrul ședințelor periodice.</p>
10	<p>Fișe de post în care sunt stipulate clar care sunt responsabilitățile aferente postului, precum și obligațiile ce le revin angajaților pentru realizarea obiectivelor.</p>	<p>Întocmirea corespunzătoare a fișelor de post pentru fiecare angajat în parte, astfel încât salariații să cunoască care le sunt responsabilitățile, dar și obligațiile aferente.</p>	Implementat	<p>Fișe de post actualizate pentru noii angajați.</p>
11	<p>Informarea salariaților și instruirea noilor angajați ai DGSR în vederea conștientizării obligațiilor ce le revin conform prevederilor PC, punerea în aplicare a PC într-o manieră corectă și monitorizarea adecvată a acestuia.</p>	<p>Punerea la dispoziția angajaților a Programului de conformitate și realizarea de sesiuni de instruire. Noii angajați semnează la angajare "Declarația de luare la cunoștință, privind politicile aplicabile la nivelul societății", care oferă acestora accesul la informații în vederea însușirii principiilor PC. Comunicarea către angajați a obligațiilor ce le revin prin PC, printre care și cea a păstrării confidențialității informațiilor comerciale sensibile. Aplicarea unui chestionar de evaluare a însușirii principiilor PC, realizată cu aceștia. 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 250 de colegi instruiți). Toți salariații au fost informați despre noul Program de Conformitate prin intermediul canalului de comunicare intern în luna februarie 2024. Colegii din cadrul Regionalelor DGSR sunt informați despre acest program în cadrul sesiunilor de instruire organizate la nivel de FOL și prin intermediul filmului de prezentare ce rulează pe TV intern. Pentru o mai bună însușire a principiilor programului de conformitate s-au desfășurat în plus două acțiuni de informare a salariaților: * Film de prezentare care rulează pe toate TV-urile din cadrul societății. * Concurs intern cu premii care a testat cunoștințele în ceea ce privește principiile și prevederile programului de conformitate.</p>	Implementat	<div data-bbox="2412 1024 2635 1188" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  Audit HR.docx </div> <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>

12	Menținerea unei identități proprii a DGSR, implicând strategii separate, politici de comunicare separate și branding (logo distinct, adrese de contact separate, Birouri de Relații Clienți și web site separate).	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	 <p>Campania de siguranta 2024</p> <p>Strategia de comunicare, adrese contact, site-ul DGSR, materiale aferente campaniei de siguranta sau de tipul flyere și afișe.</p>
		Derularea unei campanii de siguranță, în perioada noiembrie 2024 - ianuarie 2025 , care nu comportă sub nicio formă elemente care să facă referire la operatorul integrat pe verticală. Campania se desfășoară atât la radio, cât și în mediul online, pe principalele site-uri de știri. Distrigaz Sud Rețele a fost prezent cu această campanie la 3 stații radio de top: Europa FM, Kiss FM și Radio România Actualități și pe un număr de 9 site-uri de știri online și 27 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 și ePortalDGSR au trecut printr-un proces de redesign , 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	
		Menținerea identității proprii (logo DGSR) a firmelor luminoase, totemelor, indicatoarelor amplasate în cadrul sediilor DGSR, modului de amenajare a Birourilor Recepție Clienți care să respecte manualul de brand etc.	Implementat	
13	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 direcții, 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 comercial 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 comercial sensibile. Declarația de luare la cunoștință semnată de către noii angajați.

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 2024 au fost stabilite împreună cu, calendarul ce prevede respectarea măsurilor stipulate. PC a fost postat pe site-ul și Intranetul DGSR.	Implementat	 Program de conformitate 2024.pdf Programul de conformitate postat pe site-ul DGSR
15	Comunicarea către managementul DGSR a Raportului anual 2024 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 2024.	Implementat	 Decizie ComEx prezentare Raport Decizia ComEx nr.11/28.11.2024
16	Publicarea pe pagina de intranet și internet a DGSR a Raportului anual 2024 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 2024 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 2024.	Implementat	e-mail de informare către A.N.R.E.

Agentul de conformitate al Distrigaz Sud Rețele
Măgureanu Isabela