

RAPORT DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ 2023



RAPORT DE RESPONSABILITATE CORPORATIVĂ

2023



ÎCS „Premier Energy” SRL
Raport de responsabilitate socială corporativă 2023

Pentru detalii cu privire la prezentul raport
puteți consulta următoarele surse:

www.premierenergy.md

Facebook: @premierenergymoldova

ÎCS „Premier Energy” SRL

Andrei Doga nr.4,

MD-2024 Chișinău

Republica Moldova

Tel.: 022 43 11 22

Fax: 022 43 16 76

www.premierenergy.md

Coordonator

Departamentul „Relații externe și comunicare”:

comunicare@premierenergy.md

ÎCS „Premier Energy” SRL este interesată ca informația inclusă în prezentul raport să fie corectă
și relevantă pentru grupurile sale de interes.

Cuprins

Despre acest raport	7
Glosar	8
Profil	10
Politici	11
Politica de responsabilitate socială corporativă	12
Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (ESG)	13
Dialogul cu grupurile de interes	14
Angajamente de responsabilitate socială corporativă	17
Excelență în servicii	18
Premier Energy în Moldova – un brand reînnoit, axat pe inovare, eficiență și siguranță	19
Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor	20
Oficiul telefonic – suport pentru siguranță și comoditate	24
Promovarea eficienței energetice	25
Susținerea mobilității electrice și a energiei verzi	26
Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor	26
Angajament pentru rezultate	28
Context	29
Structura procurărilor de energie electrică	31
Noile prețuri reglementate pentru serviciile de furnizare a energiei electrice	32
Gestiunea riscurilor	33
Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor	34
Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător	35
Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant	37
Indicatorii anului 2023	38
Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice	39
Integrarea criteriilor de mediu	40
„Plantează-ți viitorul”	40
Utilizarea eficientă și responsabilă a apei	41
Prevenirea contaminării	41

Interes pentru persoane	44
Mizăm pe respect, diversitate și dezvoltare	45
Activități de formare personală și profesională	47
Politici prietenoase familiei la locul de muncă	49
Securitate și sănătate	50
Securitatea și sănătate în muncă – obiectiv prioritar	51
Sănătate și securitate prin informare și instruire	53
Sănătatea la ordinea zilei	54
Lanț de distribuție responsabil	56
Angajament social	60
Dialog și responsabilitate	61
Stil sănătos de viață	63
Cu copii și pentru copii	64
Promovarea valorilor culturale	64
Sănătate, securitate și caritate	65
Integritate și transparență	66
Succesul are la bază integritatea	67
Modelul de gestiune a codului etic	68
Politici și planuri antifraudă și anticorupție	69

DESPRE ACEST RAPORT

Procesul de elaborare

ÎCS „Premier Energy” SRL, întreprinderea ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, deja de doisprezece ani consecutivi publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română.

Astfel, entitatea dorește să informeze corect toate părțile interesate cu privire la angajamentele asumate și rezultatele reale înregistrate în anul de raportare, să comunice în mod transparent tuturor părților interesate performanțele sale în domeniul responsabilității sociale corporative.

Prezentul raport pune la dispoziția părților interesate informații selectate și prioritizate în funcție de subiectele de interes abordate în cadrul acțiunilor de consultare cu acestea.

Publicul larg va putea consulta raportul pe site-ul www.premierenergy.md la compartimentele corespunzătoare rapoartelor.

Aria de raportare

Prezentul raport de responsabilitate corporativă include rezultatele activității furnizorului universal și de ultimă opțiune pentru perioada de raportare de la 1 ianuarie 2023 până la 31 decembrie 2023 și include informații, ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova, unde întreprinderea își desfășoară activitățile.

Raportul a fost întocmit în conformitate cu legislația Republicii Moldova, incluzând:

- Legea nr. 174 cu privire la energetică din 21.09.2017;
- Legea cu privire la energia electrică nr. 107 din 27.05.2016;
- Legea contabilității și raportării financiare nr. 287 din 15.12.2017.

Societatea intenționează să mențină decizia de a elabora anual un astfel de raport.

Structura

Raportul a fost structurat în conformitate cu angajamentele specifice asumate în politica de responsabilitate socială corporativă a ÎCS „Premier Energy” SR și politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (ESG).

Limitări

Informația prezentată pentru anul 2023 se referă la activitatea societății ÎCS „Premier Energy” SRL, fiind reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2022. Pentru datele incluse în raportul anterior nu au fost efectuate rectificări.

Calitatea informațiilor incluse în raport

Raportul prezintă în mod clar aspectele pozitive și negative ale performanțelor societății din anul 2023 față de anul 2022. Considerăm că toate informațiile incluse în raport sunt necesare și oferă publicului posibilitatea de a aprecia adecvat performanța întreprinderii. Pentru a sistematiza sau a pune în evidență unele informații am inclus tabele, grafice, fotografii.

Termeni

Termenii „Premier Energy”, „furnizorul privat de energie”, „furnizor de ultimă opțiune”, „furnizor universal și de ultimă opțiune” se referă la entitatea ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, ÎCS „Premier Energy” SRL.

Termenii „consumator” și „client” se referă la beneficiarii produsului și serviciilor prestate de ÎCS „Premier Energy” SRL.

Glosar

ANRE	Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
Consumator casnic	persoană fizică, care procură energie electrică pentru propriile necesități casnice, cu excepția utilizării acesteia în scopuri comerciale, pentru desfășurarea activității de întreprinzător sau profesionale;
Consumator noncasnic	persoană fizică sau juridică, care utilizează energie electrică în alte scopuri decât pentru necesități casnice;
Contract colectiv de muncă (CCM)	convenția dintre patroni și salariați, prin care se stabilesc, în limitele prevăzute de lege, clauze privind condițiile de muncă, salarizarea și alte drepturi și obligații ce decurg din raporturile de muncă;
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission;
CR	critically endangered/ specii critic periclitare;
CSE	Comisia pentru Situații Excepționale;
EBA Moldova	Asociația Businessului European în RM/ European Business Association in Moldova;
Eficiență energetică	set de metode, soluții și investiții, care sunt aplicate în procesul tehnologic pentru reducerea consumurilor de energie cu asigurarea confortului inițial;
EN	endangered/ specii critic periclitare;
EUR	euro, € / moneda oficială a 20 din cele 27 de state membre ale UE;
Indicator de gravitate	număr de zile de lucru pierdute din cauza accidentului de muncă per 1000 de ore lucrate;
Indicator de frecvență	număr de accidente de muncă cu concediu medical per milion de ore lucrate la companie.
Loc de consum	amplasament al instalațiilor electrice ale consumatorului final unde, printr-o singură instalație de utilizare, se consumă energie electrică livrată prin una sau mai multe instalații de racordare;
MDL	leu moldovenesc/ moneda oficială în Republica Moldova;
Numărul locului de consum (NLC)	numărul individual al locului de consum. Constă din 7 cifre și este necesar pentru căutarea operativă a datelor despre client și a locului de consum în baza de date. Pe factura pentru consumatorii casnici NLC se indică în mijloc, pe partea de sus a acesteia. Pe cea pentru persoanele juridice NLC se indică în stânga facturii, în blocul „Adresa locului de consum”;

Numărul facturii	servește pentru identificarea facturii consumatorului casnic și este un număr ce constă din 10 cifre, din care primele 7 coincid cu NLC-ul clientului, iar ultimele 3 reprezintă numărul de ordine al facturii. „Numărul facturii” pentru consumatorii casnici se indică în mijloc, pe partea de sus a facturii.
OMS	Organizația Mondială a Sănătății;
Politica de ESG	Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (ESG);
RSC	responsabilitate socială corporativă;
SALEM	aplicație ce permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant;
Simbol variabil	servește pentru identificarea facturii consumatorului non casnic și este un număr ce constă din 10 cifre, din care primele 7 coincid cu NLC-ul clientului, iar ultimele 3 reprezintă numărul de ordine al facturii. „Simbolul variabil” pentru consumatorii noncasnici/persoane juridice se indică în stânga facturii, în blocul „Adresa locului de consum”.
Societate	cu semnificația de „entitate economică” în prezentul raport servește pentru a identifica Premier Energy;
SUA	Statele Unite ale Americii;
UE	Uniunea Europeană/ uniune politică și economică a 27 de state membre situate în principal în Europa;
USD	dolar SUA, \$ / moneda oficială în Statele Unite ale Americii.



Profil

ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune din Republica Moldova. Întreprinderea deservește peste 947 de mii de locuri de consum în centrul și sudul țării. Angajată constant în dialog activ, ÎCS „Premier Energy” SRL tinde continuu să presteze clienților săi un serviciu calitativ prin optimizarea proceselor de interacțiune și utilizarea unor canale de comunicare accesibile și diversificate, oferindu-le un răspuns prompt și eficient la orice situație, pentru a le asigura o experiență excelentă. Întreprinderea implementează tehnologii eficiente ce oferă servicii și soluții noi, îndeplinesc cerințele legale și sunt adaptate la necesitățile consumatorilor pentru confortul și bunăstarea lor.

Asumându-și angajamente de responsabilitate socială, ÎCS „Premier Energy” SRL promovează inițiative proprii și politici sociale privind consumul responsabil de energie electrică pentru a contribui astfel la ameliorarea problemei globale privind emisiile de CO₂ și prevenirea efectelor colaterale producerii în exces de energie electrică asupra mediului.



Politici



Politica de responsabilitate socială corporativă

ÎCS „Premier Energy” SRL definește responsabilitatea socială corporativă ca un ansamblu de acțiuni în vederea stabilirii relațiilor de încredere, stabile, solide și reciproc avantajoase cu grupurile sale de interes. Politica de responsabilitate socială corporativă stabilește cadrul comun de acțiune pentru promovarea și asigurarea unui comportament social responsabil de către entitate și angajații săi. Obiectivul principal al politicii este de a stabili principiile de acțiune și angajamentele asumate față de grupurile sale de interes în coerență cu strategiile și actele normative interne, precum și cu legislația în vigoare. De asemenea, politica stabilește responsabilitățile și instrumentele de urmărire specifice în vederea asigurării îndeplinirii prevederilor sale.

Principiile de acțiune ale politicii de responsabilitate socială corporativă

Documentul „Politica de responsabilitate socială corporativă” poate fi consultat pe site-ul www.premierenergy.md, la compartimentul Cunoaște-ne ► Politici.

Furnizorul de energie electrică ÎCS „Premier Energy” SRL încurajează cunoașterea și aplicarea angajamentelor sale de responsabilitate socială corporativă și de către persoanele sau companiile/întreprinderile antreprenoare, întrucât acestea pot influența reputația sa.

Angajamentele și principiile de acțiune ale politicii de responsabilitate socială corporativă ale ÎCS „Premier Energy” SRL, precum și performanța anului 2023 față de cel anterior sunt descrise în prezentul raport.

Angajamente ale politicii de responsabilitate socială corporativă



Exceleța în servicii



Angajamentul pentru rezultate



Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor



Interesul pentru persoane



Lanț de distribuție responsabil



Angajament pentru societate



Securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor



Integritate și transparență

Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (ESG)

Politica cu privire la sustenabilitatea de ESG a întreprinderilor Premier Energy a fost adoptată de către Consiliul de Administrație al Premier Energy PLC, fiind publicată pe data de 25 martie 2021 și a intrat în vigoare din 1 iunie 2021.

Obiectivul acesteia constă în punerea în aplicare în cadrul întreprinderilor Premier Energy PLC a practicilor de afaceri sustenabile în contextul principiilor de mediu, sociale și de guvernanță, așa cum sunt recunoscute pe plan internațional.

Cele mai înalte standarde de conduită în afaceri, drepturile angajaților și ale clienților, responsabilitățile/angajamentele în domeniul mediului, distribuția și furnizarea responsabilă de energie, protecția ecosistemelor locale, cea mai mică amprentă de mediu posibilă, principiile diversității și incluziunii și dezvoltarea comunităților locale sunt

în centrul a tot ceea ce definește Premier Energy. În calitate de furnizor responsabil de energie, Premier Energy se concentrează continuu pe responsabilitățile de mediu, distribuția și furnizarea responsabilă de energie.

Implementând practicile de SG, de care beneficiază societatea în general, Premier Energy își propune să creeze și să-și mențină poziția de distribuitor și furnizor de energie durabil și responsabil față de mediu pe piețele sale de operare.



Dialogul cu grupurile de interes

ÎCS „Premier Energy” SRL înțelege prin „grupuri de interes” toate acele entități sau persoane fizice, care pot fi afectate în mod semnificativ de activitatea întreprinderii și ale căror acțiuni pot afecta capacitatea sa de a implementa cu succes strategiile proprii și de a-și atinge obiectivele. Întreprinderea apreciază rolul lor în stabilirea de strategii și consideră că dezvoltarea unui climat de încredere cu grupurile de interes este esențială pentru acceptarea socială a companiei și pentru succesul planurilor sale de afaceri.



Grupurile de interes ale ÎCS „Premier Energy” SRL

Grupuri de interes/ categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Acționari	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raport financiar de activitate 2. Adunarea generală a acționarilor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anual 2. Anual
Angajați	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audiență directă în Direcția Resurse umane / administrația companiei 2. Comisia locală a Codului etic 3. Revista internă „Energia noastră” 4. Mesaje interne prin e-mail 5. Afișe 6. Întruniri cu administrația 7. Comunicate interne 8. Sărbători/evenimente corporative 8. Proiecte sociale interne 10. Concursuri interne 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permanent 2. Permanent 3. Semestrial 4. Permanent 5. Permanent 6. Permanent 7. Permanent 8. Anual 9. Permanent 10. Semestrial
Consumatori	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagina web 2. Oficiul comercial 3. Factura 4. Oficiul telefonic 5. Audiențe personale 6. E-mail 7. Scrisori 8. Telefon 9. SMS-uri 10. Fluturași promoționali 11. Facebook 12. Telegram 13. Mass-media 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permanent 2. Lunar 3. Permanent 4. Permanent 6. Permanent 6. Permanent 7. Permanent 8. Permanent 9. Permanent 10. Permanent 11. Permanent 12. Permanent 13. Permanent

Grupuri de interes/ categorii	Canale de comunicare	Periodicitate
Autorități publice centrale și locale: Guvern, ANRE, primării, alte entități de profil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagina web 2. Întuniri 3. Ședințe publice 4. Evenimente publice 5. Scrisori/demersuri 6. Telefon 7. E-mail 	Permanent
Furnizori	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagina web 2. Audiență directă în Direcția Achiziții 3. Scrisori 4. Concursuri de achiziție a serviciilor sau bunurilor 5. Telefon 6. E-mail 7. SMS-uri 8. Afișe 9. Întuniri cu administrația 10. Comunicate 11. Evenimente publice 12. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 13. Factura 	Permanent
Bănci: BNM, bănci comerciale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagina web 2. Întuniri cu administrația 3. Scrisori 4. Telefon 5. Email 	
Societatea: ONG-uri, asociații, comunități locale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagina web 2. Întuniri cu administrația 3. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 4. Scrisori 5. Telefon 6. E-mail 7. Afișe 8. Comunicate 9. Evenimente publice 10. Fluturași promoționali 11. Facebook 12. Telegram 13. Mass-media 	Permanent
Mass-media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagina web 2. Comunicate de presă 3. Conferințe de presă 4. Evenimente publice 5. Întuniri cu administrația 6. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 7. Scrisori 8. E-mail 9. Afișe 10. Fluturași promoționali 11. Facebook 12. Telegram 	Permanent

Acțiuni de dialog cu grupurile de interes

ÎCS „Premier Energy” SRL a dezvoltat în raport cu grupurile de interes două tipuri de acțiuni de dialog:

Acțiuni de consultare reciprocă

Având un caracter bidirecțional, în cadrul acestora întreprinderea și grupurile de interes interacționează continuu pentru asigurarea unui schimb de informație transparent în scopul îmbunătățirii și ajustării proceselor companiei. ÎCS „Premier Energy” SRL apreciază importanța lor în scopul elaborării și publicării Raportului de responsabilitate socială corporativă a furnizorului de energie electrică.

Acțiuni informative

Acest tip de acțiuni au un caracter unidirecțional: întreprinderea oferă informație tuturor grupurilor de interes, în funcție de așteptările acestora.





Angajamente de responsabilitate socială corporativă



Exceleență în servicii

Clientul este în centrul activităților ÎCS „Premier Energy” SRL. Angajată într-un dialog activ, compania tinde mereu spre oferirea unui răspuns prompt și eficient, prin prestarea unui serviciu și a unei experiențe excelente clienților săi. Pe lângă faptul că acestea îndeplinesc cerințele legale, mai corespund, de asemenea, nevoilor lor și respectă angajamentele asumate voluntar de către companie.





ANGAJAMENTE

- Îmbunătățirea continuă a siguranței, fiabilității și competitivității tuturor serviciilor, cu oferirea celor mai înalte nivele de calitate posibile, în funcție de cele mai bune tehnici disponibile.
- Promovarea unei comunicări active și bidirecționale, care să permită înțelegerea așteptărilor și opiniilor clienților, precum și adaptarea soluțiilor oferite de Premier Energy la nevoile acestora.
- Facilitarea operațiunilor efectuate de către clienți cu ajutorul unui sistem simplu și eficient.
- Oferirea unor servicii inovatoare, care să promoveze eficiența energetică și să contribuie la sustenabilitatea societății.
- Aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări eficiente, sigure și sustenabile.

Premier Energy în Moldova – un brand reînnoit, axat pe inovare, eficiență și siguranță

Din 25 mai 2023 întreprinderea ÎCS „Premier Energy” SRL și-a schimbat imaginea, adoptând o marcă nouă și o paletă de culori diferită.

Rebranding-ul a făcut parte din strategia de aliniere la nivel corporativ a reprezentării tuturor întreprinderilor din grupul Premier Energy LPC, care operează în Republica Moldova în sectorul distribuției și furnizării de energie electrică și în România în sectorul distribuției și furnizare de gaze naturale, precum și în proiecte de energie regenerabilă.

Culorile noii mărci simbolizează serviciile grupului Premier Energy din domeniul energetic: albastru - energie electrică, oranj - gaze naturale, verde - energie verde.

Marca Premier Energy a fost lansată în Republica Moldova pe 11 decembrie 2019 în legă-

tură cu achiziția întreprinderilor de distribuție și furnizare a energiei electrice de către grupul internațional de investiții EMMA Capital.

Rebranding-ul din 2023 a avut ca obiectiv să plaseze marca din RM sub umbrela identității unice, aprobate pentru întreprinderile din grupul Premier Energy din România și Republica Moldova. Într-o lume în permanentă schimbare noua marcă Premier Energy a optat pentru un design diferit, aliniat în corespundere cu cerințele corporative unice, și a adoptat o paletă de culori noi. Modificările au vizat toate necesitățile de aplicare a mărcii, dar fără a afecta în vreun fel relațiile contractuale ale întreprinderilor cu clienții săi, ele continuând să-și onoreze plener toate angajamentele și obligațiunile asumate anterior.



P PREMIER ENERGY

**Dăm energie casei tale,
ca tu să pui lumea în mișcare.**

Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor

ÎCS „Premier Energy” SRL depune constant eforturi pentru a sprijini consumatorii de energie electrică și a le oferi servicii de calitate, optimizând procesele de interacțiune cu ei și utilizând diverse canale de comunicare.

Sporirea continuă a calității deservirii consumatorilor constituie o prioritate permanentă în acți-

vitătea sa și în acest sens au fost întreprinse mai multe acțiuni orientate spre eficientizarea relației dintre consumator și furnizor, pe un fundal de interes reciproc, cu accent pe comunicarea interactivă. Această abordare a contribuit la implementarea unor servicii adaptate la necesitățile consumatorilor, pentru confortul și satisfacția lor.

Obiective de excelență în servicii

Obiective realizate în 2023		Obiective propuse pentru 2024
Menținerea calității în deservirea clienților de către oficiul telefonic.	■	Menținerea calității în deservirea clienților de către oficiul telefonic.
Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.	■	Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor.
Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.	■	Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100.000 de clienți.
Menținerea indicatorului de calitate în atenția clienților în OC, pe baza de chestionar	■	Menținerea indicatorului de satisfacție globală a clienților, pe bază de chestionar.

Legendă: ■ îndeplinit ■ parțial îndeplinit ■ neîndeplinit



Numărul total de locuri de consum

Categoriile de consumatori, NLC	2023	2022
Consumatori casnici	879.584	869.443
Consumatori non-casnici	68.086	70.024
Total	947.670	939.467

*la 31 decembrie a fiecărui an

Categoriile de consumatori

Categoriile de consumatori, NLC	2023	2022
Consumatori casnici	879.584	869.443
Consumatori non-casnici, din care:	68.086	70.024
Organizații comerciale	38.817	41.349
Organizații industriale	4.733	4.488
Organizații agricole	3.503	3.461
Organizații bugetare locale	9.623	9.460
Organizații bugetare de stat	2.239	2.256
Clienți mari	6.803	6.649
Altele	2.368	2.361
Total	947.670	939.467

În 2023 întreprinderea a încheiat 11.508 contracte noi cu consumatorii casnici.

La 31 decembrie 2023 încasările au constituit 98.21 % din valoarea totală facturată.

Din totalul plăților încasate 44,16 % au fost efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 50,84 % prin oficiile poștale, 3,82 % prin oficiile comerciale ale ÎCS „Premier Energy” SRL și circa 1,18 % prin intermediul platformei <https://pay.premiereenergy.md/>. Și în anul 2023 ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat tradiția de a-și felicita consumatorii săi cu ocazia sărbătorilor de iarnă prin intermediul canalelor sale de comunicare, iar pentru cei mai buni plătitori ÎCS „Premier Energy” SRL a expediat 3.227 de sms-uri, 31.086 de mesaje prin email, 6.593 de apeluri.

Completarea bazei de date pentru o comunicare eficientă

Pentru a asigura o legătură coerentă cu clienții săi întreprinderea continuă completarea bazei de date cu adrese de e-mail și numere de telefon mobil, comunicate în mod voluntar, ca una

dintre cele mai fiabile forme de interacțiune cu clienții. În 2023 ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat campania de informare a consumatorilor săi privind posibilitatea recepționării prin email și sms a facturilor pentru energia electrică, notificări privind expirarea termenului de achitare a facturii, eventuale datorii, precum și alte informații utile. Astfel, au fost realizate următoarele:

- includerea unui mesaj informativ pe facturile de plată ale consumatorilor casnici și non casnici;
- expedierea unui mesaj informativ prin e-mail către consumatorii, a căror număr de telefon mobil lipsea în baza de date a companiei;
- apeluri către consumatorii care au indicat anterior doar un număr de telefon fix;
- promovarea pe canalele de comunicare ale întreprinderii.

Ca urmare, în 2023 baza de date a fost completată cu 63.099 de astfel de detalii de contact ale clienților, ceea ce a constituit o creștere cu 16,8 % față de anul 2022. Acest lucru a permis întreprinderii să extindă numărul clienților informați, care au primit în timp util facturi în formă electronică, mesaje despre expirarea termenilor de achitare a facturii pentru energie electrică și alte informații utile.

Canal de Telegram

Canalul de Telegram al Premier Energy a fost creat în anul 2022. Prin intermediul acestui canal întreprinderea a difuzat în 2023 în mod regulat informații variate despre activitatea și serviciile companiei: condiții de semnare a contractelor, posibilitatea recepționării copiei facturii prin email, programarea online a vizitelor la oficiile comerciale, accesarea cabinetului personal, prezentarea modalităților de achitare a facturii pentru energia electrică și altele.

În luna iunie 2023 circa 106 mii de clienți casnici au primit scrisori informative despre posibilitatea de accesare a acestuia. Abonarea la canalul Telegram este absolut gratuită și permite consumatorilor să fie la curent cu activitatea Premier Energy.

Instrument de consultare a descifrării calculelor compensației

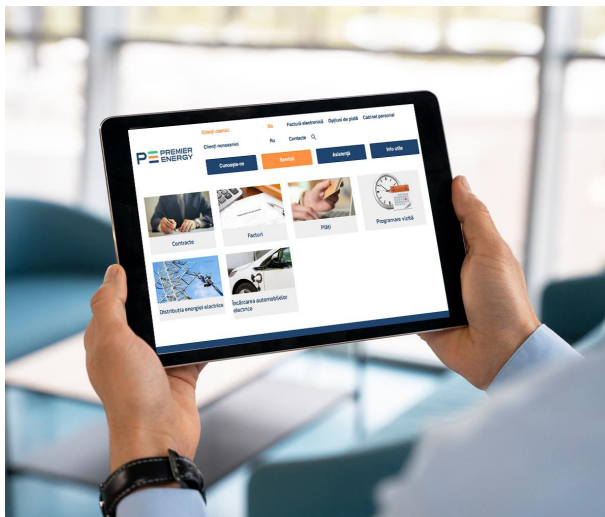
În contextul aplicării din luna noiembrie 2022 a compensației pentru energia electrică din partea Guvernului Republicii Moldova, ÎCS „Premier Energy” SRL a activat pe pagina sa web un instrument pentru vizualizarea calculelor compensației la energia electrică, care a continuat să afișeze descifrarea calculelor în lunile ianuarie și februarie ale anului 2023.

Pentru informarea consumatorilor în factura emisă au fost incluse informații referitor la posibilitatea consultării online, pe site-ul companiei, a descifrării calculelor compensației, iar prin email au fost expediate 44.440 de scrisori informative pentru clienții care au comunicat o adresă și au dat acordul pentru a primi astfel de mesaje.

Odată cu reînceperea perioadei reci în noiembrie 2023, instrumentul și-a reluat activitatea în format actualizat, conform condițiilor aplicate de Guvernul Republicii Moldova în perioada respectivă. Corespunzător, pe facturile din lunile respective au fost incluse informații noi despre modalitatea de consultare a calculelor compensației la consumul de energie electrică.

Zonă de autoservire în oficiul comercial Chișinău

Pentru familiarizarea consumatorilor cu alternativele existente de comunicare cu compania, în oficiul comercial din Chișinău a fost amenajată o zonă de autoservire în care clienții companiei își pot scana documentele și expedia online solicitările pe site-ul companiei, anexând pachetul necesar de documente. Beneficiind, după caz, de consultarea prealabilă a operatorilor oficiului, clienții pot soluționa pe loc problema scanării și depunerii digitale a documentelor fără a fi nevoiți să stea în rând. La fel, pentru simplificarea procesului de achitare a facturilor și altor plăți diverse în oficiul comercial Chișinău a fost instalat un terminal bancar pentru realizarea încasărilor.



Alege orice serviciu doar cu un singur click.

Accesarea online a serviciilor Premier Energy

ÎCS „Premier Energy” SRL tinde mereu spre o comunicare coerentă și eficientă cu consumatorii săi, iar interacțiunea online reduce din distanțe, aducându-le mai aproape serviciile furnizorului de energie.

Pentru comoditate și economisirea timpului consumatorilor, toate serviciile ÎCS „Premier Energy” SRL sunt disponibile online pe site-ul www.premiereenergy.md, rubrica Asistență ▶ Cereri online.

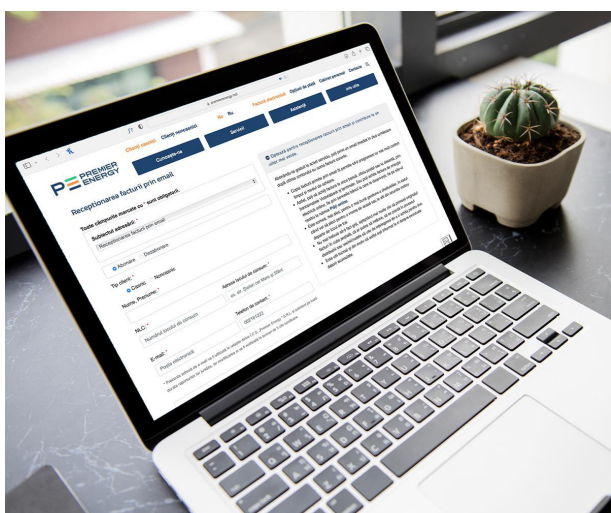
Astfel, consumatorii pot solicita oricare serviciu prestat de furnizorul de energie:

- **Contractare:** încheierea, prelungirea sau rezilierea contractului, contorizare netă, perfectarea contractelor pentru clienții blocurilor locative, contracte pentru producătorii de energie etc.;
- **Facturare:** abonare la serviciul de recepționare a facturii prin email, dezacordul privind calculul indicat în factură, prelungirea termenului de achitare, schimbarea adresei de destinație a facturii etc.;
- **Plăți:** achitarea facturilor, confirmarea plăților, restituirea încasărilor eronate, transferul încasărilor eronate, compensarea reconecțării întârziate etc.;
- **Accesarea cabinetului personal;**
- **Programarea online a vizitei la oficiul comercial;**

- **Participarea la sondaje** pentru completarea chestionarelor referitor la evaluarea procesului de deservire a consumatorilor;
- Altele.

Factura prin email

De mai bine de zece ani ÎCS Premier Energy SRL pune la dispoziția clienților săi serviciul de recepționare a facturii prin email. În anul 2023 furnizorul a expediat lunar peste 188 de mii de facturi electronice prin e-mail clienților care au optat pentru acest serviciu. Totodată, în anul 2023 a fost implementat un modul de expediere a facturilor consumatorilor casnici numai prin e-mail, la solicitarea acestora.



Primește copia facturii pentru energia electrică prin email.

Modalități de plată

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL au posibilitatea să-și achite facturile de plată în mod obișnuit în oficiile comerciale ale întreprinderii, la filialele oricărei bănci comerciale, în oficiile poștale sau la terminale.

În același timp, ei pot opta pentru achitarea facturilor la distanță, alegând cea mai comodă opțiune pentru ei:

- prin internet sau mobile banking la banca la care se deservesc;
- prin intermediul serviciului de plăți programate;
- online pe platforma pay.premierenergy.md

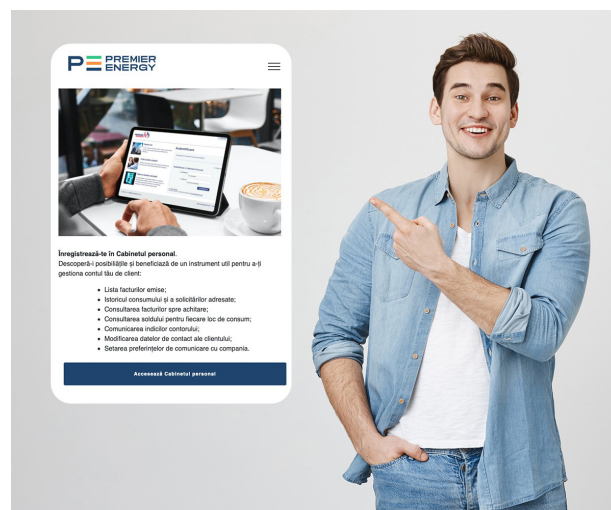
Pentru a optimiza procesul de deservire a clienților la rândul de achitare a facturilor pentru energia electrică banca comercială MAIB a instalat în oficiul comercial din Chișinău al ÎCS „Premier Energy” SRL un terminal pentru achitarea cu cardul și în numerar.

Cabinetul personal

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL pot opta pentru serviciul „Cabinetul personal” în regim on-line, acesta fiind disponibil pentru toți consumatorii care dețin un contract semnat cu furnizorul de energie electrică. Pentru aceasta este necesar să acceseze pagina www.premierenergy.md și să se înregistreze gratuit.

Odată înregistrat, clientul poate consulta pe profilul personal informații diverse privind condițiile contractului de furnizare a energiei electrice, starea contului, existența sau absența datoriilor pentru energia consumată, statistica individuală a consumului de energie, procesul de examinare a solicitărilor și reclamațiilor, verificarea indicatorilor contorului etc.

În luna iunie a fost lansată o opțiune nouă, care a permis transmiterea datelor de la contor cu informarea automată a consumatorului referitor la perioada corespunzătoare de transmitere a datelor contorului.



Profită acum de toate avantajele oferite de cabinetul personal Premier Energy.

Oficiul telefonic – suport pentru siguranță și comoditate



Oficiul telefonic a oferit consumatorilor ÎCS „Premier Energy” SRL posibilitatea informării sau obținerii răspunsurilor cu privire la unele situații prin intermediul răspunsului vocal interactiv (IVR), fără implicarea operatorului, care a asigurat informații în timp real, de exemplu, despre înregistrarea datoriei la o adresă concretă (NLC). Informația a fost oferită, la alegere, în limbile română sau rusă, în plus, clientul în orice moment a avut posibilitatea de a se folosi de opțiunea de a lua legătură directă cu un operator.

În 2023 oficiul telefonic al ÎCS „Premier Energy” SRL a înregistrat până la 30.000 de apeluri pe lună sau până la 1.000 de apeluri zilnice.

În rezultatul evaluării automate a opiniilor consumatorilor la finalul convorbirilor telefonice, precum și din răspunsurile completate în sondajul de satisfacție de pe pagina web a companiei cu privire la calitatea serviciilor de către operatorii oficiului telefonic, nivelul de satisfacție pentru anul 2023 a fost de 80,48 %.

Pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor a clienților în oficiul telefonic au fost întreprinse următoarele acțiuni:

- lansarea serviciului de call-back pentru deservirea apelurilor pierdute, care a contribuit la creșterea indicatorului de deservire cu 4 %;
- analiza motivelor nemulțumirii;
- ascultarea lunară a apelurilor clienților nemulțumiți.

Consultarea datoriei

În cazul în care consumatorul presupune că a acumulat o datorie la achitarea serviciilor prestate, acesta poate consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

- site-ul www.premiereenergy.md serviciul „Cabinet personal”
- prin abonare la serviciul de recepționare a facturii și informații referitoare la datorii prin e-mail;
- prin sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- prin oficiul telefonic, optând pentru consultația operatorului;
- vizitarea oficiului comercial.

Înregistrarea solicitărilor și reclamațiilor

În 2023 la flecare 100.000 de clienți au fost înregistrate în medie 493 de reclamații.

Din cele circa 10.044 de petiții recepționate lunar, 12,81 % au fost recepționate prin poștă, 25,81 % au fost prezentate personal, 5,54 % recepționate prin e-mail, 55,78 % prin completarea formularelor online pe site și 0,06 % prin alte modalități identificate.

În decembrie 2022 pe site-ul companiei www.premiereenergy.md a fost creată posibilitatea de înregistrare automată a adresărilor consumatorilor, ceea ce a condus în 2023 la micșorarea timpului de înregistrare a scrisorilor și, implicit, la sporirea calității de deservire a clienților.

Promovarea eficienței energetice



ICS „Premier Energy” SRL acordă o atenție specială utilizării eficiente a energiei electrice pentru asigurarea cererii energetice, dar și din perspectiva protecției mediului înconjurător, și promovează acest deziderat atât în activitatea proprie, cât și în raport cu furnizorii săi.

Pe parcursul anului 2023 au fost realizate mai multe acțiuni de sensibilizare și promovare intensă a consumului responsabil de energie și eficiență energetică.

Împreună putem să gestionăm eficient consumul resurselor energetice

Pe factura de energie electrică expediată consumatorilor au fost incluse mai multe recomandări utile, în oficiile comerciale au fost puse la dispoziția consumatorilor broșuri informative, iar pe pagina web a companiei există o rubrică special dedicată temei eficienței energetice. De asemenea pe rețeaua de socializare Facebook și canalul Telegram compania a promovat săptămânal diverse recomandări și bune practici în materie de eficiență energetică.

„Transformă consumul în economii durabile” - campanie de informare privind măsurile de eficiență energetică

În luna septembrie 2023 ICS „Premier Energy” SRL s-a alăturat campaniei de informare lansate de Agenția pentru Eficiență Energetică cu

genericul „Transformă consumul în economii durabile” privind importanța întreprinderii măsurilor de eficientizare a consumului de resurse energetice. Obiectivul campaniei a fost de a spori gradul de conștientizare a publicului cu privire la importanța raționalizării consumului de energie și reliefa rolului pe care fiecare consumator de energie îl are în reducerea importurilor de energie dar și creșterea rezilienței energetice a țării. Prin promovarea și adoptarea măsurilor de eficientizare energetică în practicile de zi cu zi, putem înregistra o reducere semnificativă a consumului de energie la nivel de țară, ceea ce este extrem de benefic în contextul în care Republica Moldova importă circa ¾ din resursele energetice necesare.

În acest context, campania de informare a încurajat consumatorii către alegeri mai informate și mai eficiente în ceea ce privește consumul de energie. Cetățenii au fost încurajați să adopte practici responsabile în gestionarea energiei în viața de zi cu zi.

Acțiunea de informare a inclus distribuirea de materiale educaționale și informative, precum broșuri și pliante, pentru a sprijini eforturile de informare și conștientizare a personalului și a comunității locale.

Totodată, pe parcursul lunilor noiembrie - decembrie ÎCS „Premier Energy” SRL a difuzat pe canalul său de Facebook și Telegram un spot video cu unele recomandări de bază pentru consumul rațional de energie electrică.



Ora Planetei

În 2023 a avut loc a 16-a ediție a evenimentului internațional „Ora Planetei”. Implicarea și abordarea ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor de energie electrică la prețuri reglementate, se materializează prin derularea anuală, încă din 2009, a unor activități, menite în principal să informeze populația pentru a motiva cât mai multe persoane să adere la eveniment și să participe personal prin deconectarea în ziua respectivă timp de o oră a luminii sau a aparatelor electrocasnice neesențiale.

Astfel, compania și în anul 2023 a promovat pe canalele sale de comunicare mesajul de încurajare a tuturor consumatorilor de a se alătura acțiunii simbolice „Ora Planetei” prin deconectarea voluntară a aparatelor, corpurilor de iluminat și a instalațiilor consumatoare de energie electrică timp de cel puțin 60 de minute, de la 20.30 până la 21.30.



Totodată, pe parcursul lunii martie, pe facturile consumatorilor casnici și non casnici a fost inclus un mesaj tematic privind acțiunea „Ora Planetei”

Susținerea mobilității electrice și a energiei verzi

În contextul promovării mobilității electrice și a reducerii emisiilor de carbon, începând cu anul 2022 lângă oficiul comercial din str. A.Doga 4, mun. Chișinău sunt disponibile 2 locuri pentru încărcarea automobilelor electrice. Puterea maximă a stației trifazate este de 22 kW pentru fiecare din cele două automobile, care pot fi încărcate simultan. Echipamentul este compatibil cu toate tipurile de vehicule electrice. Stația electrică face parte din rețeaua națională EV Point. Toate detaliile privind prețurile și reducerile oferite de rețeaua națională EV Point pot fi accesate pe site-ul www.evpoint.md.

Această inițiativă a fost realizată în cadrul parteneriatului cu Green City Lab Moldova a constituit rezultatul angajamentului ferm al Premier Energy de a promova eficiența energetică, proiectele de energie regenerabilă și mobilitate durabilă.



Alimentează-ți automobilul electric în parcare furnizorului de energie electrică Premier Energy.

Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

Calitatea serviciilor oferite de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea indicelui de satisfacție a clienților. Sondajele realizate con-

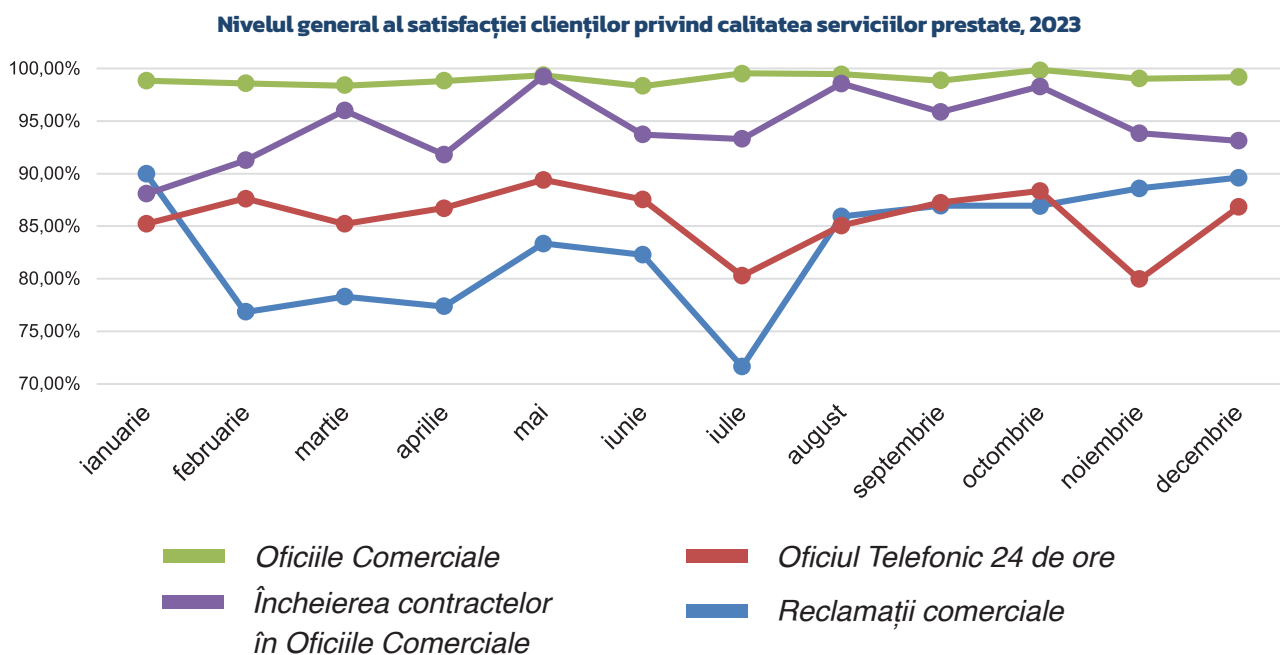
turează așteptările clienților, aprecierile lor și nivelul de loialitate.

La finele anului 2023, conform rezultatelor studiului realizat cu privire la activitatea ÎCS „Pre-

mier Energy” SRL, indicele de satisfacție generală a fost de 86,90 %.

Conform aceluiași sondaj, gradul de satisfacție privind alte servicii prestate de întreprindere a înregistrat următoarele valori:

- Procesul de servicii de către oficiul telefonic - 80,48 %;
- Deservirea în oficiile comerciale - 99,00 %;
- Procesul de încheiere a contractelor în oficiile comerciale - 94,43%.



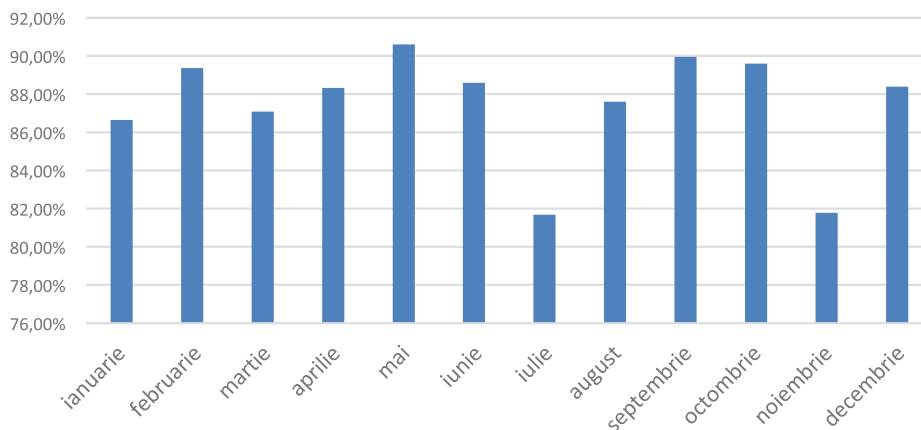
Controlul calității deservirii clienților se efectuează, de asemenea, prin analiza reclamațiilor clienților, expediate întreprinderii prin scrisori pe hârtie și în format digital, transmise verbal sau înscrise în registrul de reclamații din centrele de deservire.

În afară de comentarii și observații, consumatorii au apreciat prestația personală a angajaților întreprinderii. În scopul creșterii nivelului de orientare către client chestionarele de pe pagina web a companiei au fost îmbunătățite, oferind

consumatorilor posibilitatea de a preciza ce informații și-ar dori să găsească în viitor pe site-ul furnizorului.

În 2023 sondajul a avut următoarele rezultate:

1. 86,25 % de consumatori au fost satisfăcuți de procesul de examinare a reclamațiilor legate de activitatea companiei;
2. în 84,29 % din cazuri reclamația a fost soluționată după prima adresare;
3. 85,64% a constituit nivelul aprecierii calității răspunsurilor la reclamațiile scrise.



Nivelul mediu de satisfacție privind calitatea serviciilor prestate, 2023

Angajament pentru rezultate

A acționarii și investitorii ÎCS „Premier Energy” SRL constituie unul dintre principalele grupuri de interes ale companiei. Dezvoltarea unui model solid de afaceri cu potențial de creștere internațională și gestionarea adecvată a riscurilor, care să garanteze sustenabilitatea pe termen lung, sunt două dintre aspectele cheie ale afacerii.





ANGAJAMENTE

- Depunerea eforturilor necesare pentru obținerea unei rentabilități susținute, corespunzător resurselor investite.
- Promovarea alocării și managementului eficient al resurselor în cadrul procesului de îmbunătățire continuă a proceselor. Garantarea faptului că la luarea deciziilor se ține cont de nivelurile și pragurile de risc aprobate.
- Menținerea aspectelor de sustenabilitate în relația cu investitorii.

Cadru general la data de 31 decembrie 2023

843.211

Consumatori

2.870,8

Vânzări energie, GWh

98,21

Rata încasărilor, %

Context

Contextul economic regional a avut un impact semnificativ asupra activității din ultimii ani a furnizorului de energie electrică la serviciul universal și de ultimă opțiune, astfel că întreprinderea a trebuit să-și ajusteze din mers planurile și să se adapteze la schimbări. În pofida tuturor dificultăților, datorită unei gestiuni eficiente a resurselor, a colaborării constructive cu autoritățile statului și PNUD Moldova în cadrul proiectului ce vizează mecanismul de stabilire și aplicare a compensațiilor pentru energia electrică pentru consumatorii casnici, precum și a eforturilor continue ale echipelor sale, aceasta a reușit să facă față tuturor provocărilor și să îndeplinească cu succes obiectivele stabilite.

În anul 2023 furnizorul de energie electrică a continuat dialogul constant cu clienții săi pentru a le cunoaște și a le satisface nevoile, pentru a realiza digitalizarea și automatizarea proceselor în interacțiunea cu ei, precum și consolidarea bazei de date a consumatorilor pentru a le putea oferi servicii cât mai calitative.

Volumul vânzărilor de energie a constituit în 2023 2.870,8 GWh, în descreștere cu 103 GWh față de anul precedent, când s-a înregistrat cel mai mare consum din ultimi 5 ani drept consecință a preturilor mari la gaze și utilizarea energiei electrice ca sursă principală de încălzire.

Veniturile din vânzări au constituit 7.386,17 milioane de lei, în descreștere cu 0.6 % față

de 2022. Diminuarea veniturilor se datorează în mare parte micșorării volumului de energie consumat. Prețului mediu anual de furnizare a energiei electrice a constituit în 2023 2,84 lei / kWh față de 2,36 lei / kWh în 2022.

Pierdere netă în anul 2023 a constituit -172,3 milioane de lei. Rezultatul negativ înregistrat se datorează în cumul următorilor factori:

- impactului advers al ajustării prețului pentru estimările energiei electrice consumate, dar nefacturate la sfârșit de an. Soldul energiei electrice consumate, dar nefacturate (rămase în contoare) la finele anului 2023 a fost de 160,2 milioane de lei față de 355,5 milioane de lei în 2022, ceea ce a constituit un impact negativ în vânzările de energie de 195,5 milioane de lei, dintre care 181,6 milioane de lei se datorează tarifului mediu ponderat aplicat la finele lunii decembrie 2023 de 2.26 lei / kWh față de cel aplicat la finele lunii decembrie 2022 de 4.81 lei / kWh, astfel fiind atestată o depreciere semnificativă a valorii energiei electrice consumate, dar nefacturate (rămase în contoarele consumatorilor) la sfârșitul anului de raportare.
- Societatea a calculat și a contabilizat cheltuieli cu dobânzile aferente devierilor tarifare negative acumulate pe parcursul anului 2023 în valoare de 68,2 milioane de lei.

Adițional, pentru exercițiul financiar 2023 Societatea a calculat impozit pe venit din activitatea de întreprinzător în valoare de 77,5 milioane de lei. Suma impozitelor și taxelor achitate în bugetul de stat de către ÎCS „Premier Energy” SRL în anul 2023 a constituit 359.328.377 de lei.

Pe parcursul anului 2023 investițiile transferate în exploatare au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor finali, oferin-

du-le o comunicare rapidă și eficientă, prin asigurarea unui serviciu de calitate și o experiență de deservire în corespundere cu exigențele legale și a necesităților consumatorilor finali.

Valoarea investițiilor furnizorului de energie transferate în exploatare în anul 2023 constituie 1.511 mii de lei.

Detaliile privind alte date financiare se regăsesc în situațiile financiare, inclusiv notele la acestea.

Indicatori	2023	2022
Venituri din vânzări, <i>mln lei</i>	7.386,17	7.427,76
Costul vânzărilor, <i>mln lei</i>	-7.399,32	-7.121,53
Profitul brut, <i>mln lei</i>	-13,15	306,23
Alte venituri din activitatea operațională, <i>mln lei</i>	38,48	19,18
Cheltuieli de distribuire, <i>mln lei</i>	-6,44	-4,96
Cheltuieli administrative, <i>mln lei</i>	-44,84	-31,40
Alte cheltuieli din activitatea operațională, <i>mln lei</i>	-14,61	-12,24
Rezultatul din activitatea operațională, <i>mln lei</i>	-40,56	276,80
Rezultatul din alte activități, <i>mln lei</i>	-54,27	102,75
Profit până la impozitare, <i>mln lei</i>	-94,83	379,56
Cheltuieli privind impozitul pe venit, <i>mln lei</i>	-77,53	0,00
Profit net, <i>mln lei</i>	-172,36	379,56
Marja rezultatului veniturilor din vânzări, %	0	4
Marja rezultatului din activitatea operațională, %	-1	4
Marja rezultatului net al perioadei de gestiune, %	-2	5
Valoare medie a activelor, <i>mln lei</i>	1.423,14	1.079,79
Valoare medie a capitalului propriu, <i>mln lei</i>	255,19	282,15
Rentabilitatea activelor, %	-7	35
Rentabilitatea capitalului propriu, %	-68	135

Indicatori de performanță relevanți pentru activitatea entității se referă în principal la:

	2023	2022
Locuri de consum, NLC	947.670	939.467
Datoria comercială restantă 2-12, %	0,13	0,18
Datoria comercială restantă 6-60, %	0,05	0,05
Rata de încasare, %	98,21	105,74

Structura procurărilor de energie electrică

ÎCS „Premier Energy” SRL activează pe piața cu amănuntul a energiei electrice în calitate de furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune. Conform legislației în vigoare, în scopul asigurării cu energie electrică a necesităților consumatorilor finali cu care se află în relații contractuale, ÎCS „Premier Energy” SRL procură energie electrică pe piața angro prin semnarea contractelor bilaterale cu furnizori și producători de energie electrică. Prin semnarea contractelor respective se urmărește satisfacerea exigențelor legale, inclusiv asigurarea continuității furnizării energiei electrice la parametri de calitate stabiliți și respectarea principiului eficienței maxime la cheltuieli minime. Pentru a răspunde acestor cerințe legale, Premier Energy organizează periodic licitații de procurare a energiei, care sunt desfășurate în conformitate cu reglementările în vigoare. Pe lângă procurarea energiei electrice în baza contractelor bilaterale, furnizorii care activează pe piața cu amănuntul a energiei electrice au obligația legală de a procura de la furnizorul central energia electrică produsă

de centralele electrice de termoficare urbane și de centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie. Adicional, ÎCS „Premier Energy” SRL negociază și semnează contracte bilaterale cu un șir de producători de energie din surse regenerabile, care nu dețin statutul de producător eligibil.

Pentru anul 2023, drept consecință a stării de urgență instaurată în țară și în conformitate cu prevederile unui șir de dispoziții ale Comisiei pentru Situații Excepționale (CSE) a Republicii Moldova (nr.55 din 22.12.2022, nr.62 din 15.03.2023, nr.81 din 13.09.2023) SA „Energom” i s-a impus obligația de serviciu public de procurare a energiei electrice solicitate de operatorii de sistem și furnizorii universali și de ultimă opțiune. În cele din urmă, pentru asigurarea cu energie electrică a necesităților consumatorilor finali, ÎCS „Premier Energy” SRL a procurat în anul 2023 o cantitate totală de energie electrică de 2.891.889 mii de kWh.

Achiziții de energie electrică, 2023

Furnizor/Producător	Cantitate, mii kWh	Pondere, %
Furnizor Central (Energom)	505.163	17,5
Producători neeligibili din surse regenerabile	34.858	1,2
Energom	2.306.293	79,7
Молдавская ГРЭС	2.146.525	74,2
Ukrhydroenergo (Ucraina)	6.529	0,2
Nuclearelectrica, Hidroelectrica (România)	69.371	2,4
OPCOM (România)	83.867	2,9
Dezechilibre negative și pozitive	45.574	1,6
Total	2.891.889	100

Noile prețuri reglementate pentru serviciile de furnizare a energiei electrice

Prețurile reglementate pentru furnizarea energiei electrice consumatorilor finali sunt calculate în conformitate cu „Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultimă opțiune și furnizorul serviciului universal” nr.65/2018 din 22.02.2018 aprobată de către ANRE. Solicitățile ÎCS „Premier Energy” SRL de ajustare a prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice către consumatorii finali sunt expediate pentru aprobare către ANRE. După aprobarea în modul corespunzător

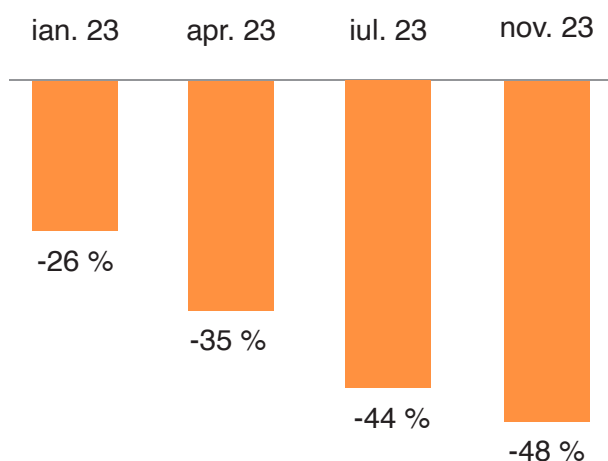
tor a prețurilor reglementate în cauză, acestea sunt publicate în Monitorul Oficial și sunt puse în aplicare. Spre deosebire de anul precedent, când din cauza creșterii prețurilor de procurare a energiei electrice s-au înregistrat tocmai șase ajustări ale prețurilor reglementate de furnizare, din care doar ultima a fost spre diminuare, atunci în anul 2023 odată cu atenuarea prețurilor de procurare a energiei au fost înregistrate patru ajustări ale prețurilor reglementate de furnizare, toate ajustările respective fiind în descreștere.

Dinamica diminuării prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice, bani/kWh

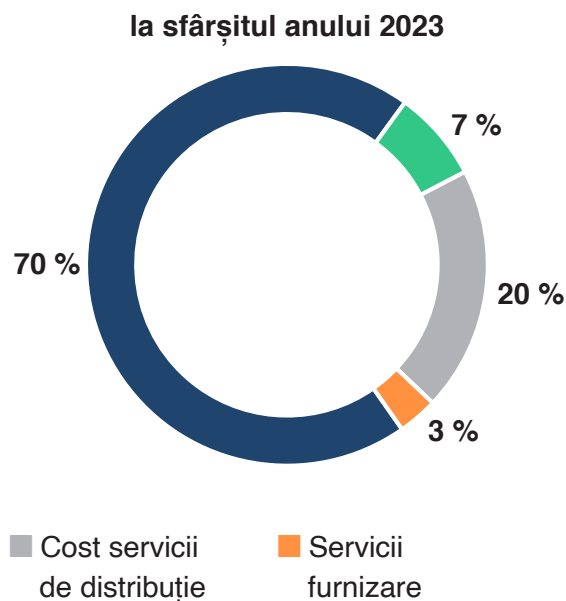
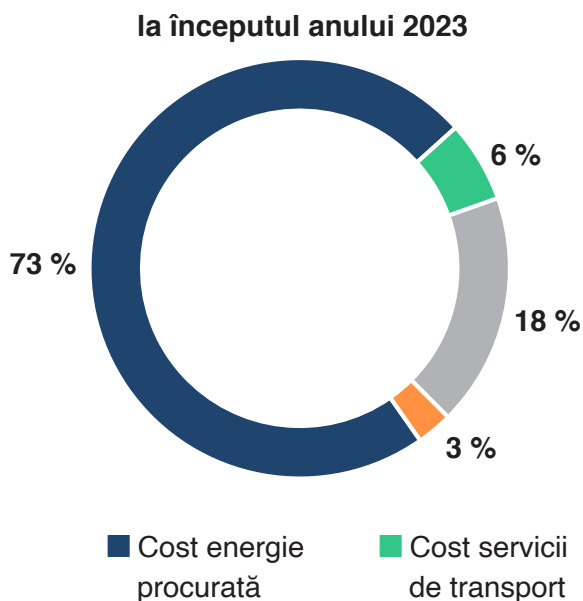
Punctele de delimitare	în vigoare la sfârșitul anului 2022	nr.1008 din 30.12.2022*	nr.210 din 12.04.2023	nr.424 din 05.07.2023	nr.676 din 10.11.2023
La punctele de intrare în rețelele de transport	396	247	205	167	149
La punctele de ieșire din rețelele de transport	410	267	225	187	169
Instalațiile racordate la rețelele de distribuție					
de tensiune înaltă	412	270	228	190	171
de tensiune medie	426	289	247	208	190
de tensiune joasă	462	342	299	257	239

* în vigoare din 01.01.2023

Conform datelor prezentate în tabelul de mai sus, pe parcursul anului 2023 prețul de furnizare a energiei electrice către consumatorii finali racordați la rețelele de distribuție de joasă tensiune a înregistrat o diminuare cu 48% în comparație cu prețurile în vigoare la sfârșitul anului 2022.



Structura prețului mediu de furnizare în vigoare



Gestiunea riscurilor

ÎCS „Premier Energy” SRL identifică riscurile și oportunitățile și le prioritizează pentru a permite concentrarea eforturilor asupra celor care au cel mai mare impact. Totodată accentul se pune pe riscurile care au și o probabilitate sporită de apariție; pentru oportunități, asupra cărora se poate acționa în mod realist pentru a îmbunătăți performanța.

Nu toate riscurile și oportunitățile identificate necesită acțiuni, întreprinderea poate lua o decizie, în cunoștință de cauză, de a accepta riscul, fără a lua nici o măsură în afară de identificarea și evaluarea acestuia.

Gestiunea riscurilor și oportunităților în tot ansamblul sistemelor de management și ale proceselor întreprinderii joacă un rol important pentru a ajuta la:

- îndeplinirea obiectivelor propuse;
- îmbunătățirea randamentului;
- îmbunătățirea modului de conducere;
- dezvoltarea unei culturi proactive de îmbunătățire;
- îndeplinirea conformării cu legislația;
- asigurarea calității serviciilor prestate;
- îmbunătățirea încrederii și satisfacției clientului

Modelul aplicat de către ÎCS „Premier Energy” SRL presupune gestiunea riscurilor și oportunităților prin definirea unor proiecte considerate critice pentru întreprindere.

Periodic se realizează monitorizarea gradului de avansare pentru fiecare proiect, cu informare administratorului întreprinderii.

	2023	2022
Proiecte în curs	7	6

ÎCS „Premier Energy” SRL așteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate în identificarea riscurilor și oportunităților, prin promovarea culturii proactive de îmbunătățire.



Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor

ÎCS „Premier Energy” SRL conștientizează care este impactul asupra mediului produs de activitățile sale în zonele în care acestea se desfășoară, motiv pentru care compania acordă o atenție specială protecției mediului înconjurător și utilizării eficiente a resurselor naturale pentru satisfacerea cererii energetice. În ceea ce privește mediul înconjurător Premier Energy acționează dincolo de îndeplinirea cerințelor legale și a altor cerințe cu privire la mediu, pe care le adoptă în mod voluntar, implicându-i pe furnizori, lucrând cu diverse grupuri de interes și promovând utilizarea responsabilă a energiei.





ANGAJAMENTE

- Contribuirea la dezvoltarea sustenabilă prin eficiență ecologică, utilizarea rațională a resurselor naturale și energetice, minimizarea impactului asupra mediului, promovarea inovației și a utilizării celor mai bune tehnologii și procese disponibile.
- Contribuirea la atenuarea și adaptarea la schimbările climatice prin intermediul energiilor cu nivel scăzut al amprentei de carbon și al celor regenerabile, la promovarea economisirii și eficienței energetice, la aplicarea noilor tehnologii.
- Integrarea criteriilor de mediu în procesele de afaceri, în noile proiecte, activități, produse și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor.
- Minimizarea efectelor adverse asupra ecosistemelor și încurajarea conservării biodiversității.
- Promovarea utilizării eficiente și responsabile a apei, stabilind activitățile destinate unei cunoașteri mai bune a acestei resurse și îmbunătățirii modului de gestionare a apei.
- Garantarea prevenirii contaminării prin îmbunătățire continuă, prin utilizarea celor mai bune tehnici disponibile și prin analiza, controlul și minimizarea riscurilor de mediu.

Gestionarea responsabilă a mediului înconjurător

Întreprinderea Premier Energy activează pentru satisfacerea necesităților energetice ale clienților săi în forma cea mai responsabilă. O atenție deosebită o acordă protecției mediului și utilizării eficiente a resurselor naturale necesare pentru satisfacerea cerințelor clientului și a celor legale. Aceasta implică operațiuni sigure, care generează un impact redus mediului ambiant și permite menținerea unei relații de încredere cu toate grupurile interesate de activitățile pe care le desfășoară.

În plan local Premier Energy se ghidează de și aplică „Politica de responsabilitate social corporativă”, care include un angajamentul clar de protecție a mediului ambiant. De asemenea, pentru îmbunătățirea gestionării aspectelor de mediu la întreprindere a fost implementat, și asigurat cu certificat, sistemul de management de mediu în conformitate cu cerințele ISO 14001:2015. La fel, periodic au loc audituri interne și externe în scopul identificării măsurilor preventive și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Planificarea în domeniul mediului ambiant

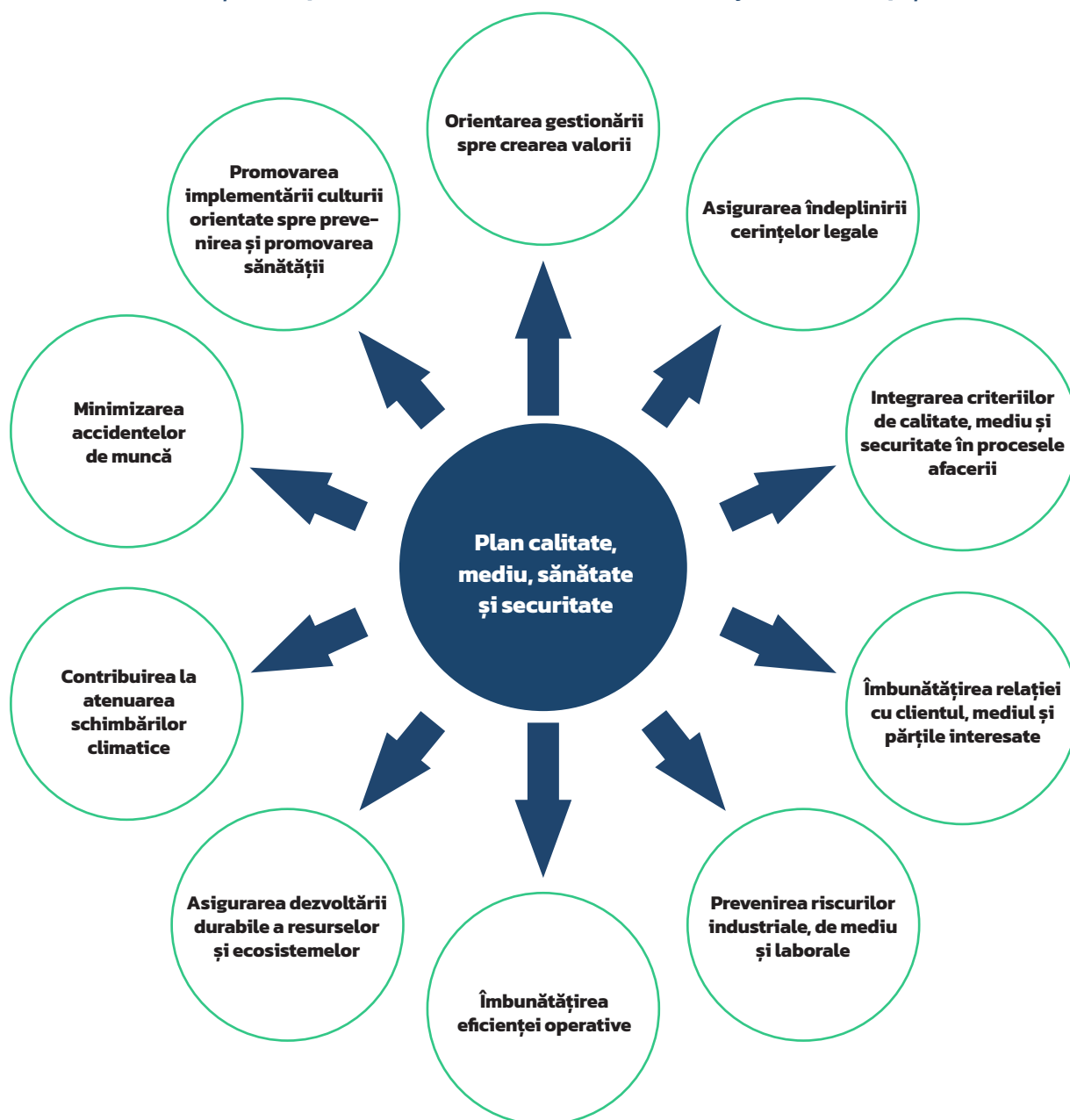
Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant are loc în conformitate cu cerințele „Politicii de responsabilitate social

corporativă” și a politicii Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță, aprobată în 2021.

Modelul de management de mediu este bazat pe standardul internațional ISO 14001 și este o parte fundamentală a sistemului de management integrat al calității, mediului ambiant și sănătății și securității ocupaționale în cadrul întreprinderii. La fel, planificarea de mediu este inclusă anual în „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională”, care conține strategiile și liniile de acțiune, ce definesc liniile directe pentru întreprindere.



Liniile de acțiune ale planului de calitate, mediu ambiant, sănătate și securitate ocupațională



Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderea își planifică anual resurse financiare, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli. Totodată, treptat, întreprinderea a pus accentul și se orientează spre îmbunătățirea infrastructurii, optând pentru investiții ce au efect pozitiv asupra mediului, spre exemplu, lucrări de reconstrucție efectuate în edificiile active ale întreprinderii.

În anul 2023 au fost realizate lucrări de izolare a pereților exterior, cu folosirea materialelor și tehnologiilor de ultimă generație, acestea contribuind la reducerea pierderilor de căldură și a consumului de gaze naturale.



Obiective de gestionare responsabilă a mediului înconjurător

Obiective propuse pentru 2023		Obiective propuse pentru 2024
Menținerea consumului de apă per angajat la nivelul anului 2022.	■	Reducerea consumului de apă per angajat cu 9,5 % față de 2023.
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,2 %.	■	Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,03 % față de 2023.
Menținerea consumului de hârtie per angajat la nivelul anului 2022.	■	Reducerea consumului de hârtie per angajat cu 0,8 % față de 2023.
Conștientizarea și instruirea personalului propriu cât și al antreprenorilor în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2023.	■	Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale.
Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale	■	Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.
Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei).	■	
Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.	■	

Legendă: ■ îndeplinit ■ parțial îndeplinit ■ neîndeplinit

Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

Gestionarea deșeurilor sau managementul deșeurilor a devenit un domeniu de activitate, care necesită îmbunătățit și transformat pentru dezvoltarea și evoluarea sustenabilității, având ca scop protejarea, păstrarea și îmbunătățirea calității mediului ambiant, asigurarea sănătății, utilizarea eficientă și rațională a resurselor naturale, promovarea principiilor de economie circulară, asigurarea unor oportunități economice noi și contribuirea la competitivitate pe termen lung. În 2023 obiectivul major al întreprinderii l-a constituit stabilirea echilibrului între activitatea și dezvoltarea întreprinderii în cadrul său industrial și protecția mediului ambiant prin asumarea responsabilităților de identificare a deșeurilor generate, colectarea selectivă și reciclarea lor, gestionarea și asigurarea depozitării deșeurilor în locuri adecvate.

În conformitate cu angajamentele companiei față de mediul înconjurător, 1 angajat a bene-

ficiat de un curs obligatoriu de auditare internă a sistemului integrat de management conform ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 și ISO 19011:2018.

Cerințe legale

Premier Energy asigură o monitorizare continuă a evoluției legislației din domeniul mediului ambiant pentru a anticipa orice schimbare, ce ar putea influența afacerea, și pentru a se adapta la noile cerințe. Părților interesate le-au fost oferite diverse instrumente și metode de recepționare a reclamațiilor, inclusiv a celor de mediu, fiind asigurată și tratarea adecvată a reclamațiilor de acest tip.

Instrumente privind monitorizarea cerințelor legale

Instrumentele și metodologiile joacă un rol important în activitatea întreprinderii Premier Energy. În 2023 pentru managementul de mediu a



fost folosită aplicația SALEM, care permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant. În total, aplicația SALEM conține 31 de legi/norme/permise cu 126 de cerințe de mediu de nivel local. Periodic, în dependență de modificările apărute în legislația națională, prin intermediul buletinelor informative, personalul a fost informat despre ultimele noutăți și modificări în domeniul legislativ.

Indicatorii anului 2023

Consumul de energie în cadrul organizației

Consumul total de energie în cadrul întreprinderii Premier Energy îl constituie suma consumurilor directe și indirecte de energie.

Prin consumul direct de energie se are în vedere consumul de combustibil (gaz natural, benzină) în activitatea proprie a întreprinderii. Consumul indirect de energie se referă la consumul de energie electrică și agent termic în centrele de muncă.

Ca urmare a realizării continue a acțiunilor de educare și conștientizare a personalului, pe de o parte, și a temperaturilor relativ ridicate în perioada rece a anului, pe de altă parte, în 2023 consumul total de energie în cadrul întreprinderilor a înregistrat o reducere cu 107 GJ față de anul 2022. De asemenea, a fost pus accentul pe informa-

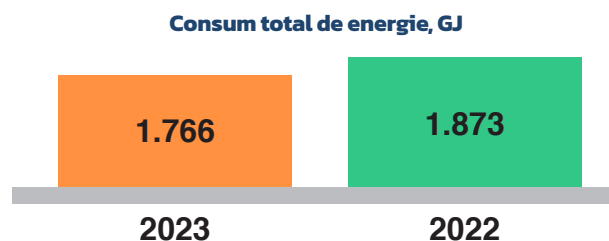
În conformitate cu raportul de evaluare a cerințelor legale de mediu pentru anul 2023, întreprinderea se conformează tuturor cerințelor legale în vigoare.

Datele actualizate cu privire la legislația de mediu în vigoare, obligatorii sau de interes pentru întreprindere, au fost incluse în raportul analizei de management al ÎCS „Premier Energy” SRL pentru anul 2023.

rea periodică a angajaților privind importanța economisirii resurselor naturale. Au mai fost efectuate verificări periodice, după orele de lucru și în zile de odihnă, dacă angajații au deconectat la plecare receptoarele electrice, funcționarea cărora nu era necesară în absența lor, de exemplu, iluminarea încăperilor și calculatoarele, a climatizoarelor și încălzitoarelor electrice.

Datele despre consumul de energie au fost obținute prin intermediul facturilor emise sau a datelor înregistrate de contoarele instalate. Suplimentar, pentru centrele de muncă, în care întreprinderea are dislocați angajați în edificii arendate și gestionate de terți, iar datele ce țin de consumuri nu pot fi separate prin aparate de evidență, pentru a raporta și consumurile corespunzătoare acestor angajați, au fost efectuate calcule estimative, astfel încât obiectul raportării să cuprindă tot personalul întreprinderii.

Calcululele finale a consumului de energie a fost efectuat în baza datelor anuale privind cantitățile de combustibil și energie consumate. La fel, au fost efectuate conversiile necesare calcululelor, utilizând factori de conversie prestabiliți
 *Exemplu de surse de factori de conversie utilizați: IEA - International Energy Agency, IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change.



Notă: Valori utilizate: densitate gaz natural 0,808 kg/m³, densitate benzina 0,7475 kg/l, PCI gaz natural 47,585 MJ/kg, PCI benzina 44,3 MJ/kg.

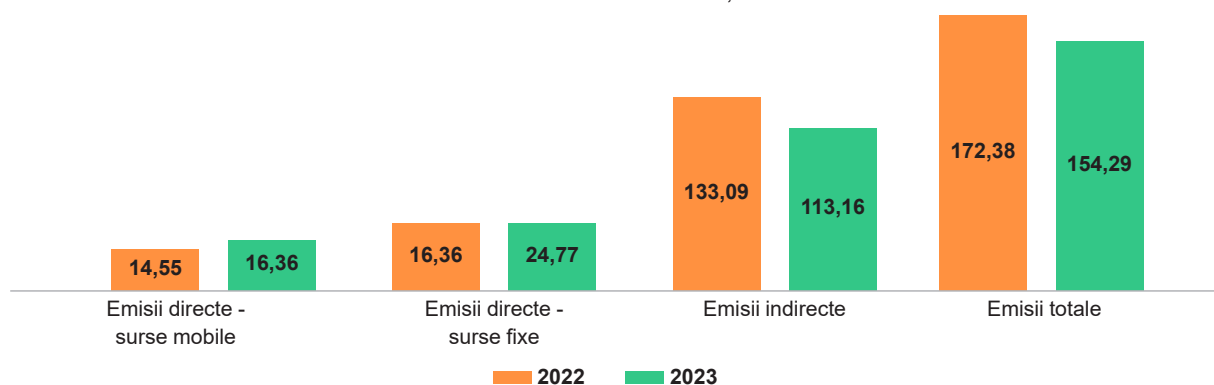
Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice

Emisii în atmosferă

Utilizarea rațională și eficientă a energiei este unul din pilonii fundamentali în politica Premier Energy, întreprinderea fiind preocupată de problema privind schimbarea climei și importanța contribuției la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră. Angajamentul privind utilizarea eficientă a energiei nu este doar un angajament intern, ci este promovat, de asemenea, în rândul antreprenorilor și furnizorilor. În anul 2023 a fost păstrată tendința obținută în anii precedenți privind reducerea nivelului de emisii atmosferice, în particular, a gazelor cu efect de seră. *A se vedea distribuția emisiilor în tabelul pentru anul 2023.

Principalii factori, care au contribuit la această reducere au fost:

- consumul de combustibil: optimizarea proceselor în unitatea de transport și implicarea unităților operative în acțiuni de analiză și optimizare a rutelor parcurse;
- renovarea parcului de automobile prin înlocuirea celor de tip vechi cu automobile care au un consum mai mic, temperaturi mai ridicate în perioada rece a anului față de anul anterior;
- energie electrică: înlocuirea instalațiilor și a echipamentelor electrice cu unele cu un consum mai redus de electricitate;
- instruire și conștientizarea personalului propriu și a celui al antreprenorilor privind angajamentul întreprinderilor față de mediul ambiant și importanța unui consum eficient și responsabil.



Nota: Pentru calculul emisiilor directe de gaze cu efect de seră au fost incluse emisiile de: CO₂, CH₄, și emisiile de N₂O. Datele privind emisiile de gaze cu efect de seră provenite din surse fixe și surse mobile au fost calculate în baza datelor privind consumul de combustibil incluse în acest raport. Emisiile directe de gaze sunt generate de sursele mobile (parcul auto) și surse

fixe din centrele de muncă ale întreprinderilor. Metodologia de calcul a emisiilor provenite din surse mobile este produsul dintre consumul de combustibil, densitatea acestuia, puterea calorică superioară/inferioară și factorul de emisie. Emisiile de la sursele fixe pentru consumul de combustibil se calculează similar. Emisiile indirecte de gaze au fost calculate prin multiplica-

rea consumului de electricitate sau, respectiv, a consumului de agent termic la factorul de emisie pentru fiecare din aceste consumuri. Sursa factorilor de emisie utilizați: IEA (International

Energy Agency- IEA_CO2 Emissions from fuel combustion 2018), IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change

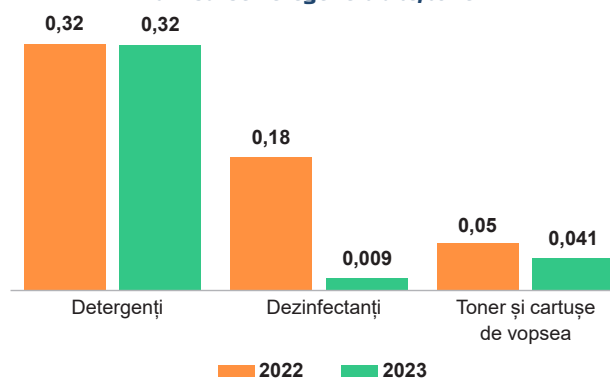
Integrarea criteriilor de mediu

Consumul responsabil de resurse

Cele mai importante consumuri, ce ar avea un impact semnificativ asupra mediului, au fost cele de energie electrică, apă, gaz, hârtie și combustibili.

Materialele utilizate au fost procurate atât de la furnizorii de pe piața națională, cât și de la unii furnizori din afara țării. Datele privind consumul de materiale reflectă cantitățile indicate în facturile de procurare sau în actele de recepție a lucrărilor.

Consumul de materiale provenite din surse neregenerabile, tone



„Plantează-ți viitorul”

În fiecare an întreprinderea participă la proiecte de plantare a arborilor în zonele destinate pentru acest scop din diferite localități ale țării. Vineri, 17 noiembrie 2023, echipa întreprinderilor Premier Energy Moldova a participat la acțiunea de plantare din cadrul campaniei naționale de înverzire a plaiului. Cei 40 de voluntari și-au consacrat ziua de muncă plantării pe o supra-

față de 1,5 hectare a unui număr de circa 7 mii de puiți de salcâm pe un teren pitoresc din vecinătatea satelor Hansca și Molești din raionul Ialoveni. Astfel an de an, în diferite locații geografice, cu diferite specii de puiet și semințe de copaci, pădurea viitorului se extinde. Plantăm nu doar copaci în natură, plantăm și dragoste de plai.



Utilizarea eficientă și responsabilă a apei

Consumul de apă în cadrul întreprinderii

Republica Moldova este o țară cu resurse reduse de apă, din acest motiv pentru Premier Energy apa este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu. Gestiunea apei a fost inclusă ca aspect separat în compartimentul dedicat mediului înconjurător al politicii de responsabilitate social corporativă, având la bază criteriul de utilizare responsabilă a acesteia. Conștientizând problema tot mai stringentă a reducerii resurselor de apă pe glob, întreprinderea își stabilește acțiuni de reducere a consumului de apă.

Prin educare și conștientizare în ceea ce privește necesitatea întreprinderii unor măsuri de reducere a consumului de apă și importanța acesteia, la fel, grație renovării infrastructurii

existente și înlocuirii echipamentelor vechi cu unele noi mai eficiente, în ultimii ani a fost înregistrată tendința de reducere a volumului de apă consumată în cadrul edificiilor arendate de întreprindere.

Datele referitoare la cantitățile de apă consumate în cadrul Premier Energy au fost preluate din facturile primite de la furnizorii de apă în baza contractelor de prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare și în baza calculului pentru personalul localizat în edificiile și clădirile arendate. Volumul de apă consumat raportat l-au constituit cei 846.00 m³, captați din rețeaua de distribuție. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare a fost realizată planificat și a fost gestionată de întreprinderile autorizate în baza contractelor semnate pentru acest tip de serviciu.

Prevenirea contaminării

Gestionarea deșeurilor

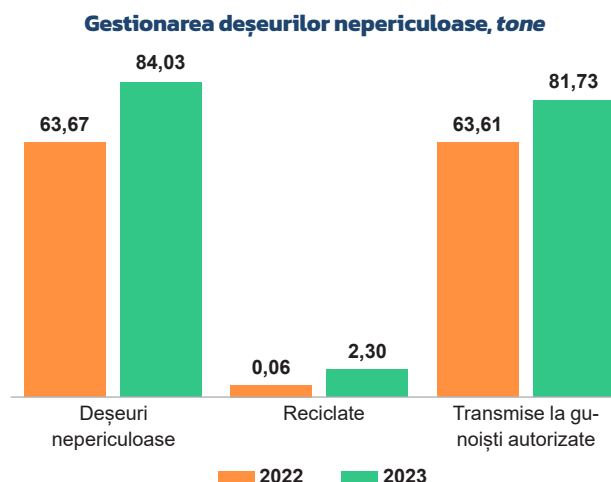
În cadrul sistemului de management de mediu (ISO 14001:2015) implementat, întreprinderea Premier Energy dispune de proceduri de control și gestiune a deșeurilor formate în urma activității, aceste documente definind modul de separare, stocare și control asupra lor. În Premier Energy se consideră prioritară reciclarea deșeurilor formate prin intermediul administratorilor autorizați sau valorificarea energetică în locul depozitării acestora la gunoiștile autorizate.

De asemenea, s-a insistat pe informarea periodică a angajaților privind importanța colectării și separării deșeurilor.

În 2023 pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor întreprinderea a acționat în conformitate cu procedurile stabilite. Acest fapt i-a permis să asigure controlul corespunzător asupra acestui aspect prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, control și gestionare a deșeurilor.

În anul de analiză au fost gestionate deșeuri nepericuloase (hârtie și carton), plastic și deșeuri menajere.

În anul 2023 o comisie internă, creată în conformitate cu ordinul nr. 57 din 2016, a realizat inventarierea documentelor cu termen expirat de păstrare și a organizat predarea acestora pentru nimicire. Conform procesului verbal au fost predate pentru nimicire documente din departamentul „Resurse umane”, direcția „Comercial” și „Servicii client” (petiții de la consumatori, contracte, documente cu caracter personal).



Gestionarea deșeurilor periculoase

Printre deșeurile periculoase gestionate (acumulate și transmise la un administrator autorizat) pe parcursul anului 2023 au fost gestionate:

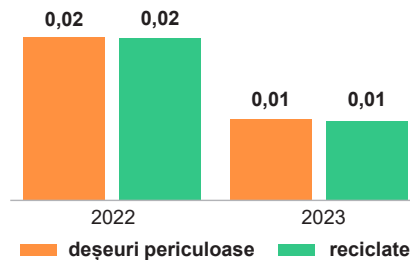
- baterii și pile - acumulate în cadrul întreprinderii, dar și colectate de la angajații și clienții ce vizitează sediile și oficiile comerciale fapt ce denotă sensibilizarea clienților, ce vizitează oficiile întreprinderii Premier Energy, în problemele de mediu;
- tuburi fluorescente anual înlocuite pe unele mai eficiente de tip LED.

În ceea ce privește modul de tratare a deșeurilor periculoase, prioritar accentul a fost pus pe reciclare ori de câte ori acest lucru a fost posibil.

În conformitate cu legislația Republicii Moldova gestionarea deșeurilor toxice și periculoase a fost realizată în baza contractelor încheiate cu întreprinderi special autorizate în acest sens de către autoritățile de mediu, care, la fel, au stabilit modul de tratare a deșeurilor preluate. În baza listelor oferite de autoritatea de mediu, Premier Energy a identificat agentul economic autorizat, care în 2023 a preluat deșeurile și în baza contractelor semnate le-a gestionat prin reciclare, valorificare energetică sau depozitare la o gunoște autorizată.



Gestionarea deșeurilor periculoase, tone



Emisiile de gaze cu efect de seră, tCO_{2eq}

		2023	2022
Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră	Emisii directe - surse mobile	16,36	14,55
	Emisii directe - surse fixe	24,77	24,73
	Emisii indirecte	113,16	133,09
	Emisii totale	154,29	172,38

Gestionare deșeurii periculoase și nepericuloase, tone

		2023	2022
Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare	deșeurii nepericuloase	84,03	63,67
	reciclate	2,3	0,06
	valorificate energetic	0,00	0,00
	transmise la gunoști autorizate	81,73	63,61
	deșeurii nepericuloase în stoc	0,00	0,00
	deșeurii periculoase	0,01	0,02
	reciclate	0,01	0,02
	valorificate energetic	0,00	0,00
	transmise la gunoști autorizate	0,00	0,00
	deșeurii periculoase în stoc	0,00	0,00

Consum de apă și modul de deversare, m3

		2023	2022
Consumul de apă pe surse	Consumul de apă în edificii	846,00	859,00
	Consumul total de apă	846,00	859,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată pe calitate și destinație	Apă vărsată în rețeaua publică	846,00	859,00
	Apă vărsată în fosa septică	0,00	0,00
	Volumul total vărsat	846,00	859,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental), tone

		2023	2022
Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe etc.)	Materiale provenite din surse neregenerabile		
	Vopsea și solvenți	0,00	0,00
	Detergenți	0,32	0,32
	Dezinfectanți	0,01	0,18
	Ulei auto	0,00	0,00
	Toner și cartușe de vopsea	0,04	0,05
	Materiale provenite din surse regenerabile		
	Hârtie	4,63	3,72
	Total materiale utilizate	5	3,98

Consumul de energie în cadrul organizației, GJ

		2023	2022
Consumul de energie în interiorul organizației	Consum total de energie provenită din surse neregenerabile	226,3	201,27
	Consum benzină	226,3	201,27
	Consum de energie	1.539,22	1.671,42
	Consum de energie electrică	692,42	842,30
	Consum agent termic	360,06	343,32
	Consum gaz încălzire clădiri	486,74	485,80
	Consum total de energie	1.765,53	1.872,69



Interes pentru persoane

Pentru ÎCS „Premier Energy” SRL este esențială promovarea unui mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, codul etic al întreprinderii stabilește normele ce trebuie să dicteze comportamentul etic al tuturor angajaților în activitatea lor de zi cu zi și, în special, în ceea ce privește relația și interacțiunea acestora cu toate grupurile de interes.





ANGAJAMENTE

- Aplicarea celor mai bune practici privind identificarea, captarea și fidelizarea talentelor necesare pentru dezvoltarea afacerilor, respectându-se principiul echității și a non-discriminării, indiferent de cauză (dizabilitate, vârstă, sex, parcurs profesional anterior, etc.).
- Încurajarea dezvoltării profesionale a persoanelor prin modelul de gestionare a talentelor, cu asigurarea ca toți specialiștii să dispună de mijloacele, programele și instrumentele necesare pentru îmbunătățirea abilităților și competențelor lor.
- Promovarea unui mediu de muncă motivant, care să asigure recunoașterea pe plan intern a culturii efortului, a autonomiei necesare pentru a putea crea, dezvolta și a se dedica inovației, precum și asigurarea unui sistem de compensații corespunzător.
- Asigurarea implementării eficiente a mecanismelor de flexibilitate, care să faciliteze echilibrul dintre viața profesională și cea personală și care să favorizeze dezvoltarea umană și socială a persoanelor.
- Încurajarea diversității și egalității de șanse într-un mediu respectuos, de ascultare și dialog permanent, cu acordarea unei atenții speciale incluziunii persoanelor cu dizabilități și extinderea acestui angajament și la nivelul furnizorilor și al antreprenorilor. Promovarea dialogului constant cu reprezentanții sociali, care să asigure feedback-ul în procesul de luare a deciziilor.

Mizăm pe respect, diversitate și dezvoltare

ÎCS „Premier Energy” SRL promovează un mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, compania dispune de un Cod etic, care stabilește normele ce vor dicta comportamentul etic al tuturor angajaților în activitatea lor de zi cu zi și, în special, în ceea ce privește relația și interacțiunea acestora cu toate grupurile de interes.

Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen

	2023	2022
Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen	98	103
Contract pe termen determinat	6	6
■ femei	5	5
■ bărbați	1	1
Contract pe termen nedeterminat	92	97
■ femei	77	80
■ bărbați	15	17

Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru

	2023	2022
Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru	98	103
Norma întreagă	96	101
■ femei	80	83
■ bărbați	16	18
Norma redusă	2	2
■ femei	2	2
■ bărbați	0	0

Contractul colectiv de muncă

În februarie 2023 administrația Premier Energy și reprezentanții sindicatelor au semnat acordul protocol cu privire la remunerarea angajaților pentru anul 2023.

Drept urmare, a fost aplicată retroactiv, cu începere de la 1 ianuarie 2023, o majorare de 27 % asupra tabelului remunerativ, a componentei salariale de omologare a tabelului remunerativ și asupra suplimentului de transformare a retribuirii variabile.

De asemenea, angajații au beneficiat de o plată unică de stimulare pentru productivitate pentru anul 2023, în mărime de 2 %, aplicată la salariul fix și calculată în funcție de procentul îndeplinirii obiectivelor incluse în planificarea operativă.

La începutul anului 2023 au fost aprobate promovări salariale pentru 14 de angajați ai companiei.

Beneficii sociale

Angajații ÎCS „Premier Energy” SRL beneficiază de un șir de garanții specificate în contractul colectiv de muncă pentru anii 2023-2027.

Astfel, întreprinderea oferă burse copiilor angajaților și angajaților, ce îmbină serviciul cu studiile de profil. Bursele respective se acordă în baza concursului de note. De asemenea, se aplică criteriul social bazat pe numărul copiilor în familie și pe informații cu privire la performanța angajatului.

Angajații beneficiază de poliță de asigurare contra accidentelor precum și de asistență medicală facultativă. În acest scop întreprinderea a semnat un contract cu un centru medical, ce asigură consultarea angajaților de către medicul clinicii în baza bonului de trimitere, semnat de medicul întreprinderii.

Conform contractului colectiv de muncă pentru anii 2023- 2027, angajatul care pleacă în concediu beneficiază de un ajutor material unic.

De asemenea, întreprinderea compensează parțial costul foii de odihnă pentru angajat și membrii familiei sale, la prezentarea de către acesta a actelor justificative corespunzătoare.

Angajații mai beneficiază de ajutor material unic la nașterea copilului, la înregistrarea primei căsătorii, în cazul intervențiilor chirurgicale sau unor boli grave. În plus, li se acordă zile suplimentare la concediu, adițional celor stabilite de legislație, la căsătoria angajatului, nașterea sau înfierea copilului.

În cazul rezilierii contractului individual de muncă din motive de sănătate sau pensionare,



angajatul beneficiază de ajutor material unic, cuantumul căruia fiind calculat în funcție de vechimea în muncă la întreprindere. Cu ocazia Zilei Internaționale a copilului și a sărbătorilor de Crăciun copiii angajaților primesc cadouri, iar angajații beneficiază de prime unice cu ocazia Zilei Energeticianului și Zilei Internaționale a Femeii. Sărbătoarea profesională „Ziua Energeticianului” și ziua de 31 decembrie sunt declarate la întreprindere zile de muncă cu orar redus de 6 și, respectiv, de 4 ore. Contractul colectiv de muncă pentru anii 2023-2027 mai prevede acordarea unor ajutoare unice familiilor angajaților în caz de deces a angajatului, precum și în caz de declarare a acestora victime ale calamităților naturale.

Program de muncă flexibil

Angajaii continuă să beneficieze de un program de muncă flexibil, de luni până joi ziua de muncă este de de 8 ore și 15 minute, începerea activității are loc în intervalul dintre ora 07:45 min și 08:30, iar finalizarea ei - în intervalul dintre ora 17:00 și 17:45, cu o pauză de masă cu durata de o oră, între orele 12:00 și 14:00. Ziua de vineri este de 6 ore de muncă efectivă continuă fără pauză de masă, cu începerea activității în intervalul dintre ora 07:45 min și 08:30 și finalizarea ei în intervalul dintre ora 13:45 și 14:30.

Obiective pentru 2023 și 2024

Obiective realizate în 2023		Obiective propuse pentru 2024
Realizarea studiului cu privire la evaluarea riscurilor psiho-sociale	■	Continuarea studiului privind evaluarea riscurilor psiho-sociale
Negocierea și semnarea Contractului colectiv de muncă pentru anii 2023-2027.	■	Negocierea și semnarea Acordului protocol pentru 2024 la Contractul colectiv de muncă.
Realizarea formărilor profesionale cu privire la securitatea și sănătatea în muncă	■	Realizarea formărilor profesionale cu privire la securitatea și sănătatea în muncă
Realizarea formărilor profesionale cu privire la angajamentele față de mediu	■	Realizarea formărilor profesionale cu privire la angajamentele față de mediu
Desfășurarea evenimentelor formative în cadrul proiectului de Politici prietenoase familiei la locul de muncă	■	Desfășurarea evenimentelor formative în cadrul proiectului de Politici prietenoase familiei la locul de muncă
		Formarea angajaților cu privire la acordarea primului ajutor
		Formarea psihologică a angajaților cu privire la reducerea stresului, gestionarea echilibrului emoțional și comunicarea eficientă

Legendă: ■ îndeplinit ■ parțial îndeplinit ■ neîndeplinit

Activități de formare personală și profesională

Gestiunea energiei

În luna iulie a demarat cursul de formare a specialiștilor în instalații fotovoltaice, destinat specialiștilor, profesioniștilor, dezvoltatorilor și investitorilor pentru sisteme și instalații fotovoltaice. Acesta a avut 3 module cu privire la cunoștințele de bază despre tehnologia sistemelor fotovoltaice, legislația în vigoare în domeniul construcției, costurile și analiza eficienței economice, implementarea și evaluarea proiectelor. De formare au beneficiat 5 angajați.

Instruire în securitate și sănătate în muncă

În cadrul activităților dedicate săptămânii securității și sănătății în muncă, marcată anual în luna aprilie, a avut loc un seminar on-line pentru toți angajații interesați de prevenția bolilor cardiovasculare, prezentat de medicul șef al serviciului „Sănătate în muncă”, cardiolog de specialitate.

În același context 5 angajați au beneficiat de formare cu privire la normele de securitate și

sănătate în muncă de nivel I (obligatorie, conform legislației în vigoare, o dată la 3 ani pentru angajatori, conducători ai unităților și conducătorii locurilor de muncă).

Pentru noii angajați a fost organizat un curs de acordare a primului ajutor, la care au participat 5 persoane.



Calitate și mediu ambiant

Conform planului aprobat de formare profesională a angajaților a fost organizat un curs important *Lean Six Sigma Yellow Belt* despre optimizarea proceselor și concentrarea asupra performanțelor, ce influențează nemijlocit îmbunătățirea costurilor, a calității și respectarea termenelor de livrare. Cursul prezintă o metodologie, principalele instrumentele ale căreia identifică oportunitățile de ameliorare a proceselor în cadrul organizației, reduce durata proceselor și minimizează risipa de resurse, timp și bani. La acest curs au participat 2 angajați din direcția comercială și servicii client.

Un curs obligatoriu a fost și cel de auditare internă a sistemului integrat de management conform ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 și ISO 19011:2018, la care a participat 1 angajat.

Training de abilități transferabile (soft skills)

Cu scopul dezvoltării abilităților de comunicare eficientă între angajați, a conștientizării importanței utilizării unui limbaj pozitiv și impactului unei comunicări constructive, precum și a rolului acesteia în succesul personal și profesional, pentru 8 angajați a avut loc un training de dezvoltare a comunicării eficiente cu clienții externi și interni.



Servicii client

În contextul optimizărilor efectuate în sistemele de gestiune a activității comerciale, a fost organizat un curs destinat angajaților implicați în procesele comerciale cu privire la îmbunătățirea proceselor de deservire a clienților, cu 8 ore de curs, la care au participat 48 de persoane.

Instruirea pe domenii de dezvoltare, ore

	2023	2022
Achiziții, calitate și logistică	10	8
Calitate, mediu ambiant	72	120
Control și audit	0	8
Gestiunea energiei	173,5	0
Dezvoltare personală	142	859
Economico-financiar	38	47,5
Limbi străine	73	7
Protectie civilă	0	152
Resurse umane	50	56
Servicii client	559	472
Sisteme informatice	2	34
SSM	837	861
Total	1.956,5	2.624,5

Numărul mediu de ore de instruire

	2023	2022
■ în funcție de gen		
femei	19	24
bărbați	20	21
■ per categorie de angajați		
directori	8	5
management intermediar	23	25
funcții operative	9	20
tehnicieni specializați	18	22

Campanii de informare

În cadrul campaniei globale „16 zile de activism împotriva violenței față de femei și fete”, desfășurată anual în perioada 25 noiembrie - 10 decembrie cu scopul de a spori gradul de conștientizare a gravității acestui fenomen vicios și a contribui la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și fetelor, Premier Energy s-a aliniat campaniei prin desfășurarea

unui webinar informativ cu un psiholog despre violența împotriva femeilor și fetelor cu sloga-
nul ediției „Să investim în prevenirea violenței

împotriva femeilor și a fetelor”. La webinar au
participat 33 de angajați și angajate ai întreprin-
derilor Premier Energy Moldova.

Politici prietenoase familiei la locul de muncă

În cadrul proiectului de implementare a politi-
cilor prietenoase familiei la locul de muncă în
anul 2023, în studioul de artă al Premier Ener-
gy s-au desfășurat 34 de ateliere de creație la
specialitățile de grafică, desen stilizat în creion,
acuarelă, guașă, desen pe sticlă, ceramică,
modelare de lut, pictură în plastilină, confecții
din biser etc.

De asemenea, au avut loc 5 traininguri cu pri-
vire la bunele practici de management al resur-
selor umane, livrate de un expert HR pe teme
de *Work&Life Balance*, motivarea personalului,
adaptare și mentoring, comunicare și retenția
angajaților. La traininguri au participat angajați
din toate direcțiile companiei pentru preluarea
bunelor practici în materie de gestiune a perso-
nului din subordine.



Securitate și sănătate

ÎCS „Premier Energy” SRL își planifică și derulează activitățile, considerând că nimic nu este mai important decât securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor. În acest sens, performanța întreprinderii depășește simpla îndeplinire a obligațiilor sale legale și a altor cerințe adoptate în mod voluntar. Astfel, se promovează îmbunătățirea continuă a condițiilor de muncă și de gestionare a securității, sănătății și bunăstării, care implică nu doar angajații ÎCS „Premier Energy” SRL, ci și personalul furnizorilor, pe cel al antreprenorilor, clienții, la fel, alte grupuri de interes, cu scopul evitării și prevenirii accidentelor și problemelor de sănătate, prin asigurarea unui mediu sigur și sănătos, precum și promovând sănătatea și bunăstarea acestora.





ANGAJAMENT

- Garantarea faptului că securitatea și sănătatea reprezintă o responsabilitate individuală ne-delegabilă, care, prin intermediul unui angajament colectiv vizibil, este asumată de pe poziția de lider de către conducere. Totodată, este asumată în mod proactiv și integrat de către întreaga organizație, precum și de către furnizori și antreprenori.
- Recunoașterea securității și sănătății drept responsabilitate individuală, care este o condiție de muncă pentru personalul ÎCS „Premier Energy” SRL, precum și a activității antreprenorilor. Monitorizarea permanentă a sarcinii de a notifica, evalua și gestiona în mod corespunzător orice situații cu risc potențial, ce ar putea să afecteze lucrătorii, furnizorii, clienții, publicul și securitatea instalațiilor.
- Promovarea continuă a necesității menținerii unui mediu de lucru liber de riscuri integrând în managementul antreprenorial prevenția riscurilor la locul de muncă și acțiunile destinate protejării și promovării sănătății și bunăstării.
- Stabilirea instruirii în calitate de motor al cultivării securității, prin intermediul formării continue, al analizării incidentelor și accidentelor, al difuzării lecțiilor învățate, al educării și promovării sănătății.
- Integrarea criteriilor existente cu privire la securitatea muncii și sănătate în cadrul proceselor aferente afacerilor, în noile proiecte, activități, instalații, și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor și al întreprinderilor colaboratoare, care, dacă nu sunt îndeplinite, condiționează începerea sau continuarea activității.
- Investirea în strategii noi de educație sanitară și promovare a sănătății, care să permită ca locul de muncă să se transforme într-un vector de comunicare a conduitelor sănătoase pentru angajat și mediul său.
- Implementarea acțiunilor de îmbunătățire a calității vieții, a bunăstării și sănătății comunităților în care societatea își desfășoară activitatea. Asigurarea resurselor și mijloacelor necesare care să permită permanent respectarea standardelor de securitate.

Securitatea și sănătate în muncă – obiectiv prioritar

Securitatea și sănătatea rămâne a fi cea mai importantă și actuală preocupare a companiei ÎCS „Premier Energy” SRL. În anul 2023 au continuat activitățile lansate în cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, păstrându-se obiectivul prioritar de asigurare a securității și sănătății în muncă a angajaților, precum și reducerea la 0 a numărului de accidente.

Întreprinderea a continuat să promoveze cele 5 principii de prevenire a riscurilor din planul angajamentului pentru securitate și sănătate.



Principiile de securitate și sănătate

01 Nimic nu este mai important decât securitatea și sănătatea

02 Orice accident poate fi evitat

03 Securitatea este o responsabilitate a conducerii

04 Securitatea este o responsabilitate individuală

05 Toți angajații trebuie să planifice și să execute lucrările ținând cont de securitate

Obiective de securitate și sănătate

Obiective realizate în 2023		Obiective propuse pentru 2024
Menținerea indicatorului de gravitate 0 ²	■	Menținerea indicatorului de gravitate 0 ²
Menținerea indicatorului de frecvență 0 ³	■	Menținerea indicatorului de frecvență 0 ³
Îmbunătățirea indicelui de absenteism, 2,5 %	■	Îmbunătățirea indicelui de absenteism, 2,3 %
Comunicarea privind prevenirea riscurilor interne și externe 12 activități	■	Comunicarea privind prevenirea riscurilor interne și externe, 12 activități
Instruirea personalului propriu și contractați cu privire la acordarea primului ajutor, 1 curs	■	Instruirea personalului propriu și contractați cu privire la acordarea primului ajutor, 1 curs
Realizarea campaniilor de promovare a unui mod de viață sănătos și de prevenire a bolilor, 4 campanii	■	Realizarea campaniilor de promovare a unui mod de viață sănătos și de prevenire a bolilor, 4 campanii

Legendă: ■ îndeplinit ■ parțial îndeplinit ■ neîndeplinit

În scopul informării și implicării angajaților companiei în procesul decizional, trimestrial au avut loc ședințe cu prezență ale comitetului de securitate și sănătate în muncă. În cadrul acestor ședințe trimestriale au fost discutate chestiunile cu privire la asigurarea securității și sănătății angajaților companiei, accidentele și incidentele produse în ultima perioadă, condițiile de muncă ale personalul din oficiile comerciale, situația pandemică în rândul angajaților companiei și prezentarea indicatorilor de securitate, frecvență și gravitate, dotarea personalului cu echipamente de protecție individuale și condițiile de muncă a angajaților, precum și alte teme de asigurare a activității angajaților în siguranță.



Obiectiv	Unitate de măsură	Valoare	2023	2022
Menținerea indicatorului de gravitate	Indicator ²	0	0	0
Menținerea indicatorului de frecvență	Indicator ³	0	0	0
Îmbunătățirea indicelui de absenteism	%	2,5	1,6	2,17

Indicele de absenteism

	2023	2022
Obiectiv, %	2,5	3,10
Realizat, %	1,60	2.17

Notă: Dinamica indicelui de absenteism în 2023 în comparație cu anul 2022 a fost pozitivă. ÎCS „Premier Energy” SRL a implementat standardul internațional privind Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale ISO 45001:2018. Anual sunt realizate audituri interne și externe pentru urmărirea respectării întocmai a cerințelor standardului și a normelor de securitate și sănătate în muncă. Abaterile detectate sunt definite drept constatări (neconformități, observații, oportunități de îmbunătățire), care sunt investigate și pentru care sunt elaborate planuri de acțiuni corective /preventive cu scopul eliminării acestora. Urmând cerințele standardului ISO 45001:2018, compania stabilește anual obiective pentru securitate și sănătate în muncă.

Sănătate și securitate prin informare și instruire

Atingerea unui nivel înalt de securitate în muncă a angajaților este posibilă nu doar prin dotarea personalului cu echipamente de protecție individuală și colective, implementarea procedurilor de lucru și instrucțiunilor de securitate, precum și sensibilizarea personalului privind respectarea normelor de protecție în muncă. Un factor important este influențarea conștiinței personalului propriu pentru a obține asumarea unui comportament sigur în orice activitate. În acest context, activitatea de sensibilizare și conștientizare în rândul angajaților privind necesitatea respectării normelor de securitate a fost desfășurată și în cadrul instructajelor periodice și primare cu angajații. În 2023 conform planului de lucru cu personalul au avut loc 2 tipuri de instructaje pentru atingerea nivelurilor suficiente de securitate și sănătate în muncă.

Te rog,
oprește-l pe tatăl meu,
dacă face ceva nesigur!
Eu îl aștept
sănătos acasă.



Numărul de ore de instructaj, defalcat pe categorii

Instructaje	2023	2022
Primare	5	29
Periodice	98	99

Aceste teme, de asemenea, au fost transmise prin intermediul comunicatelor interne, a imaginilor de start în calculatoare și pe bannerul din sediul central al companiei.

ÎCS „Premier Energy” SRL a evaluat periodic și a reevaluat riscurile profesionale. La apariția noilor riscuri, acestea au fost înregistrate, pentru ca ulterior să fie evaluate și elaborate măsurile corective și preventive.

Pornind de la ideea că numai prin informare și instruire este posibilă modelarea unui comportament conștient și corect în raport cu securitatea și sănătatea, compania a continuat și în anul 2023 desfășurarea mai multor campanii interne cu privire la promovarea modului sănătos de viață.

Pentru a trasa principalele directive în domeniul securității și sănătății în muncă, compania elaborează în fiecare an un plan de securitate, care prevede acțiuni adiționale de promovare a importanței securității și sănătății în muncă în rândul angajaților. În anul 2023 acesta a inclus următoarele aspecte:

- instruirea personalului cu privire la securitatea și sănătatea în muncă - 837 de ore;
- campanii de sensibilizare și adaptare a comportamentului angajaților în materie de securitate și sănătate - 4 campanii.

Întreprinderea a acordat o atenție deosebită instruirii și desfășurării diferitor simulări în ce privește securitatea antiincendiară. În anul 2023 personalului i s-a reamintit despre procedura de evacuare în situații excepționale și a fost efectuată evacuarea simulată a personalului.



Sănătatea la ordinea zilei

Activități cu caracter medical, realizate în 2023

- Organizarea examenelor medicale periodice obligatorii pentru angajații expuși acțiunii factorilor profesionali de risc, în corespundere cu Hotărârea de Guvern Nr.1025 din 07.09.2016 pentru aprobarea Regula-

tului sanitar privind supravegherea sănătății persoanelor expuse factorilor profesionali de risc.

- În 2023 examenul medical obligatoriu l-au trecut 97 de persoane, inclusiv 7 la angajare, reîncadrare în câmpul muncii, conform legislației în vigoare.





- Acordarea asistenței medicale terapeutice curativ-profilactice ambulatorie, inclusiv ajutorul medical de urgență.
- Organizarea activităților contractuale cu centrele medicale prestatoare de servicii medicale.
- Organizarea și realizarea procesului de completare (colectarea informației, procurarea medicamentelor și repartizarea lor) a truselor medicale pentru servicii și unitățile de transport, procurarea medicamentelor pentru acordarea asistenței medicale de urgență.
- Organizarea procesului de transmitere la Agenția Medicamentului a medicamentelor cu termenul de valabilitate expirat, pentru distrugerea lor inofensivă.

Campanii interne de sănătate prin comunicare

ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat și în anul 2023 desfășurarea mai multor campanii interne cu privire la promovarea modului sănătos și prevenirea accidentelor de muncă. În acest context, pe parcursul anului 2023 au fost difuzate constant comunicate interne privind securitatea și sănătatea în muncă, siguranța rutieră, diverse recomandări pentru prevenirea diferitor maladii, au fost publicate articole în revista in-

ternă a întreprinderii și mesaje tematice pe desktopul calculatorului și au fost distribuite afișe informaționale în toate centrele de muncă.

- Prevenirea tuberculozei, în contextul zilei mondiale de combatere a tuberculozei (24.03.23).
- „Un măr pe zi ține doctorul departe”: au fost oferite mere angajaților companiei și clienților din oficiile comerciale, cu scopul promovării modului sănătos de viață în cadrul Săptămânii Securității și Sănătății, marcată în aprilie, acțiunea fiind reluată și în luna septembrie.
- În contextul Săptămânii Securității și Sănătății a fost organizat un seminar online cu privire la prevenirea bolilor cardiovasculare.
- Pe 30 mai în incinta punctului medical al întreprinderii a fost organizată campania de donare voluntară și neremunerată a sângelui, la care au participat benevol 6 angajați și angajate.
- Alte informații comunicate angajaților prin canalele interne, referitor la prevenirea bolilor cardiovasculare, ale aparatului respirator, a diabetului zaharat.



Lanț de distribuție responsabil

Promovarea unei culturi bazate pe comunicare, consecvență și schimb de cunoștințe, consolidează parteneriatele de lungă durată motiv pentru care colaborăm îndeaproape cu furnizorii și partenerii noștri. Furnizorii și antreprenorii sunt factori cheie în funcționarea optimă a lanțului valoric al companiei, de aceea promovăm menținerea relațiilor de încredere pe termen lung, stabile, solide și reciproc avantajoase, bazate pe principii de eficacitate și management a riscurilor.





ANGAJAMENT

- Angajamentul de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării continue a unui lanț responsabil de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate;
- Cooperarea și susținerea furnizorilor din comunitatea locală, sprijinind astfel generarea unui impact social pozitiv;
- Garantarea echității, independenței și transparenței în procesul de contractare;
- Promovarea dezvoltării furnizorilor identificând oportunități de colaborare și inovare asigurând un mediu de comunicare transparent;
- Includerea clauzelor contractuale pentru respectarea legislației naționale și angajamentelor companiei în domeniul protecției mediului înconjurător, în toate contractele încheiate;
- Aderarea neechivocă a furnizorilor la Politica Drepturilor Omului și la angajamentul de Securitate și Sănătatea la Locul de Muncă al companiei, de asemenea să dispună de un Cod Etic și angajamentul de a promova practici conform normelor de conduită incluse în Codul Etic a companiei.

Acest angajament combină responsabilitatea socială și de protecție a mediului cu preocuparea constantă pentru performanța operațională, călăuzind compania și furnizorii săi în căutarea unei soluții optime privind succesul economic, calitatea serviciilor și securitatea aprovizionărilor. Politicile, procedurile și procesele interne ale companiei vizează promovarea unei culturi organizaționale care pune accent pe comportamentul etic și pe respectarea prevederilor legale, generând în același timp oportunități de creștere și beneficii reciproce, operând în conformitate cu valorile companiei noastre și cu legislația națională și internațională în ceea ce privește protecția mediului, sănătatea și securitatea în muncă, managementul calității, etica și combaterea corupției, responsabilitatea socială, drepturile omului și standardele de muncă. Încurajăm furnizorii noștri să dezvolte și să implementeze procese interne pentru derularea activităților în vederea asigurării conformității cu cerințele și exigențele companiei.

De asemenea, aceste măsuri sunt pentru a preveni și gestiona posibilele conflicte de interese la toate nivelurile operaționale. Încurajăm de asemenea angajații să acționeze urmărind interesele companiei, luând decizii obiective, fără a lăsa interesul personal să le influențeze în vreun fel activitatea în cadrul companiei.

Integritatea, corectitudinea și încrederea sunt piloni esențiali ai activității noastre. Politicile,

procedurile și controalele interne pe care le avem în vigoare sunt pentru a preveni și gestiona posibilele conflicte de interese la toate nivelurile operaționale. Încurajăm angajații să acționeze urmărind interesele companiei, luând decizii obiective, fără a lăsa interesul personal să le influențeze în vreun fel activitatea în cadrul companiei.





Pentru a asigura întreprinderea cu bunurile, serviciile și lucrările necesare unei funcționări eficiente, activitatea de achiziții se desfășoară în conformitate cu prevederile legale în vigoare: Legea privind achizițiile în sectoarele energeticii, apei, transporturilor și serviciilor poștale, nr. 74 din 21.05.2020, publicată în Monitorul Oficial nr. 153-158 din 26.06.2020, în vigoare începând cu 26.06.2021. Această lege transpune parțial Directiva 2014/25/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 februarie 2014 privind achizițiile efectuate de entitățile care își desfășoară activitatea în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale. De asemenea, procedurile aprobate în cadrul întreprinderii asigură o abordare coerentă, clară și eficientă pentru ca procedurile de achiziții să se desfășoare într-un mod transparent și eficient, sprijinind activitățile întreprinderii. Principiile care reglementează desfășurarea procedurilor de achiziții, și ulterior executarea contractelor de achiziții, asigură respectarea obligațiilor aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii, instituite prin actele normative naționale sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii la care Republica Moldova este parte. În acest scop se organizează proceduri de achiziții transparente, cu posibilitatea participării tuturor potențialilor furnizori de bunuri, lucrări, și servicii. Pentru realizarea acestor principii se elaborează planul

anual de achiziții, se publică anunțuri privind lansarea procedurilor de achiziții atât în Buletinul Achizițiilor Publice cât și pe pagina electronică a companiei, se creează comisii structurale responsabile de achiziții; se elaborează documentația de atribuire pentru desfășurarea procedurilor de achiziții; se asigură participarea vastă a operatorilor economici la procesul de achiziții; se examinează și se evaluează ofertele primite de la operatorii economici; se încheie contracte de achiziții cu operatorii economici, câștigători în cadrul procedurilor de achiziții; și ulterior se asigură evidența și păstrarea tuturor documentelor întocmite, aplicate și primite în cadrul procedurilor de achiziții.

Achizițiile de bunuri și servicii, a căror valoare



estimată este egală sau mai mare cu 800 mii lei, fără TVA, și achizițiile de lucrări, a căror valoare estimată este egală sau mai mare cu 2 milioane de lei, fără TVA, se desfășoară în conformitate cu prevederile Legii privind achizițiile în sectoarele energiei, apei, transporturilor și serviciilor poștale, nr. 74 din 21.05.2020, toate aceste activități se desfășoară prin intermediul sistemului de gestiune informatică Bravo Solution, care permite prezentarea și clasificarea ofertelor în format electronic. Contractele de achiziții a căror valoare estimată nu depășește pragurile menționate mai sus se desfășoară în conformitate cu normele și procedurile aprobate în cadrul întreprinderii de asemenea prin intermediul sistemului de gestiune informatică Bravo Solution. Utilizarea sistemului de gestiune informatică exclude necesitatea de a recepționa ofertele în plic din partea participanților la concursuri, precum și de asemenea exclude elaborarea și gestionarea documentelor pe hârtie. De asemenea, platforma oferă o evidență strictă a sincronizării deschiderii automate a ofertelor tuturor participanților la concurs, în ziua și ora indicată la crearea procesului, înainte de lansarea concursului, ceea ce permite maximizarea transparenței tuturor proceselor. În scopul omogenizării și simplificării procesului de coordonare a contractelor utilizăm contracte model, ce conțin anexe cu privire la Politica

Drepturilor Omului și la angajamentul de Securitate și Sănătatea la Locul de Muncă al companiei, precum și angajamentul de a respecta Codul Etic a companiei.

La începutul fiecărui an de gestiune se elaborează planul de achiziții, care se coordonează cu subdiviziunile interne în ceea ce privește tipul și cantitatea bunurilor, lucrărilor sau serviciilor necesare pentru desfășurarea activității continue în anul calendaristic următor, având în vedere planurile de întreținere și de investiții aprobate.

Pe parcursul anului 2023 a fost realizată achiziția bunurilor, serviciilor și lucrărilor în valoare totală de 9 mln. 820 de mii de lei.

Etapa inițială de înregistrare a furnizorilor este cea de evaluare inițială, la care furnizorul completează chestionarul de evaluare inițială și declarația de eligibilitate. Următoarea etapă se referă la analiza calificării sale pentru a furniza bunuri, servicii sau lucrări, la fel, elementele economico-financiare, resursele tehnice și umane, capacitatea tehnică, precum și aspectele legale și de reputație corporativă. Evaluarea furnizorilor este un proces prin care ne asigurăm ca aceștia contribuie în mod continuu la succesul companiei, aceasta fiind efectuată de către unitățile utilizatoare, fiind trasați indicatorii care sunt utilizați în stabilirea performanțelor furnizorilor.



Angajament social

ÎCS „Premier Energy” SRL este antrenată activ în dezvoltarea economică și socială a țării, contribuind cu cunoștințe, capacitate de gestionare și creativitate, precum și alocând o parte a beneficiilor pentru investiții sociale. Dialogul fluid, permanent și bidirecțional cu societatea permite companiei să cunoască așteptările și interesele comunității în care operează, ceea ce îi permite să se implice în dezvoltarea acesteia și să ofere cel mai adecvat răspuns nevoilor sale.





ANGAJAMENT

- Asigurarea unui dialog fluid și bidirecțional, promovarea implicării sale în comunitățile locale, respectând mentalitățile, normele și mediul, astfel încât preocupările acestora să primească răspunsuri adecvate și prompte.
- Efectuarea evaluării impactului social produs de activitatea companiei pentru a evita sau atenua posibile efecte adverse și pentru a spori efectele pozitive.
- Dezvoltarea inițiativelor de filantropie pentru a crea valori colective și a obține impact social pozitiv în proiectele energetice.
- Promovarea educației, bogăției culturale, sănătății, cercetării și incluziunea colectivelor defavorizate prin investiții responsabile social.
- Transferul de cunoștințe și valori către societate prin acorduri de colaborare cu comunitatea științifică și utilizarea mecanismelor necesare și/sau existente ca vehicul de transmitere a nivelurilor de calitate a serviciului către antreprenori și furnizori.

Dialog și responsabilitate

Ca investitor european, întreprinderile ÎCS „Premier Energy” SRL promovează și implementează de peste două decenii în Moldova cele mai bune practici și standarde europene de gestiune, investind în îmbunătățirea eficienței și creșterea calității serviciilor. Furnizorul serviciului universal și furnizorul de ultimă opțiune a avut un rol esențial în ultimii doi ani în tranziția Republicii Moldova de la un model energetic de dependență geopolitică la cel paneuropean, cu o securitate energetică sporită și o diversitate a surselor de aprovizionare. Din această perspectivă în 2023 pentru ÎCS „Premier Energy” SRL unul din aspectele prioritare l-a constituit dialogul constant cu societatea, motiv pentru care întreprinderea și-a concentrat eforturile pe asigurarea canalelor optime de comunicare pentru a asigura nevoile sale în funcție de așteptările și interesele identificate.

În corespundere cu angajamentele asumate în documentul „Politica de responsabilitate social corporativă”, ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat în 2023 să investească în proiecte pentru comunitate și cu implicarea comunității, fie, după caz, prin continuarea celor inițiate în 2022 sau în anii anteriori, fie optând pentru proiecte sau acțiuni noi sau doar punctuale.

Derularea activităților și proiectelor aprobate a avut loc în concordanță cu prioritățile identifica-

te prin prisma angajamentelor, a valorilor companiei și a angajamentelor politicii de RSC. La fel, acțiunile desfășurate în comun cu alte entități au armonizat cu valorile și angajamentele de responsabilitate socială ale ÎCS „Premier Energy” SRL. În principal, s-a optat pentru încurajarea și sprijinirea inițiativelor de securitate și siguranță, sănătate și eficiență energetică, mod sănătos de viață, promovarea tradițiilor, a valorilor culturale și artistice și, fără îndoială, protecția mediului înconjurător. De asemenea, ÎCS „Premier Energy” SRL a răspuns, în urma unei analize riguroase, la solicitările unor reprezentanți ale diverselor entități de stat, internaționale și obștești, ce activează în țara noastră. Abordarea sa a mențină dialogul activ în încercarea de a răspunde, în corespundere cu angajamentele asumate voluntar de către grup, nevoilor tuturor grupurilor de interes, ceea ce a condus la ajustarea continuă a activităților respective la bugetele aprobate în acest sens.

Eficiență energetică, mobilitate durabilă, reducerea emisiilor de carbon

ÎCS „Premier Energy” SRL acordă o atenție specială utilizării eficiente a energiei electrice pentru asigurarea cererii energetice, dar și din perspectiva protecției mediului înconjurător, și promovează acest deziderat atât în activitatea

proprie, cât și în raport cu furnizorii săi. Întreprinderea califică drept foarte importante promovarea și încurajarea consumului rațional, monitorizarea continuă a consumului de resurse energetice, care trebuie să aibă loc în mod durabil, pentru a contribui la siguranța sistemului energetic și a preveni schimbările climatice. Campania a contribuit la completarea și consolidarea acțiunilor ÎCS „Premier Energy” SRL de promovare constantă a diverselor recomandări de eficiență energetică utile pentru consumatorii casnici și non casnici, pe care furnizorul le derulează pe canalele sale de comunicare: pagină web, Facebook, Telegram, la posturile de radio din țară și bineînțeles, pe facturile la energia electrică.

Sponsor general al evenimentului Energy Tech Forum - Powering Moldova

ÎCS „Premier Energy” SRL promovează activ inițiative proprii și politici sociale privind consumul responsabil de energie electrică. Pe 14 iulie 2023 la Chișinău a avut loc Energy Tech Forum Powering Moldova, un eveniment de impact major în domeniul energetic, la care s-au întrunit oficiali de înalt nivel și experți din domeniul energiei. La reuniune au fost puse în discuție teme importante pentru dezvoltarea acestui sector și anume oferta și cererea de energie, managementul energetic al clădirilor, precum și importanța educării consumatorilor cu privire la beneficiile energiei durabile. Susținerea acestui eveniment important a confirmat angajamentul ÎCS „Premier Energy” SRL de a continua investițiile în modernizarea infrastructurii energetice și de a contribui la generarea de locuri de muncă și la dezvoltarea economiei moldovenești.



Premier Energy – sponsor al Techstars Startup Weekend EnergyTech

ÎCS „Premier Energy” SRL a susținut organizarea evenimentului Techstars Startup Weekend EnergyTech, care a avut loc în perioada 28-30 aprilie 2023 în Chișinău. Evenimentul a reunit 50 de tineri pasionați, din medii diferite, pentru a crea soluții inovatoare la provocările stringente de energie.

Totodată, în cadrul acestui parteneriat doi angajați ai ÎCS „Premier Energy Distribution” SA au făcut parte din echipa de mentori, ce a ghidat echipele în dezvoltarea ideilor din domeniul tehnologiilor energetice.

Startup Weekend reprezintă o platformă globală pentru inovare și antreprenoriat, care își propune să aducă împreună oameni din diferite domenii și să îi provoace să-și dezvolte ideile într-un interval de timp limitat. Techstars Startup Weekend Energy Tech este doar un exemplu al evenimentelor organizate de Techstars la nivel global. ÎCS „Premier Energy” SRL promovează educația și dezvoltarea tinerilor, motiv pentru care în 2023 a susținut pentru al doilea an consecutiv proiectele Startup Moldova.

Transformă consumul în economii durabile

ÎCS „Premier Energy” SRL s-a alăturat campaniei de informare lansată de Agenția pentru Eficiență Energetică (AEE) cu genericul „Transformă consumul în economii durabile” privind importanța întreprinderii măsurilor de eficiențiere a consumului de resurse energetice.

Obiectivul acesteia a fost de a spori gradul de conștientizare a publicului cu privire la importanța raționalizării consumului de energie și reliefa rolului pe care fiecare consumator de energie îl are în reducerea importurilor de energie, dar și creșterea rezilienței energetice a țării. Campania de informare a încurajat consumatorii către alegeri mai informate și mai eficiente în ceea ce privește consumul de energie, adoptarea de practici responsabile în gestionarea energiei în viața de zi cu zi și a inclus distribuirea de materiale educaționale și informative, precum broșuri și pliante, pentru a sprijini eforturile de informare și conștientizare a personalului și a comunității locale. De asemenea, în cadrul acesteia au avut loc întruniri cu autoritățile publice locale pentru a le prezenta un model de plan de management energetic pentru perioada rece a anului, dar și cu gestionarii fondului locativ pentru oferirea informațiilor privind cele mai utilizate măsuri de eficiență energetică la nivelul clădirilor multietajate.

Mesaje de „Ora Planetei” (Earth Hour)

ÎCS „Premier Energy” SRL susține „Ora Planetei” (Earth Hour) și invită anual consumatorii de energie electrică să se alăture acestui evenimentului global de mediu. Provocarea anului

Stil sănătos de viață

Un măr pe zi ține medicul departe: pentru angajați și consumatori în OC

În contextul zilei internaționale a securității și sănătății la locul de muncă, marcată anual la 28 aprilie, la întreprindere a fost derulat un program de activități, care au avut ca scop prevenirea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale. Una din activitățile programate a fost cea, în cadrul căreia înainte de începerea programului de muncă tuturor angajaților din centrul de muncă și oficiul comercial Chișinău li s-a oferit câte un măr însoțit de indemnul de a consuma cât mai des produse sănătoase, în special, fructe și legume bogate în vitamine și nutrienți importanți pentru organism. La fel, au fost pregătite și transmise mere pentru angajații din toate centrele de muncă.

2023, anunțată de Fundația Mondială a Naturii (WWF), a fost invitația ca oamenii să nu se limiteze la gestul simbolic de a stinge lumina în intervalul 20:30 - 21:30, ci chiar să renunțe la rutina zilnică și să dedice o oră pentru activități de protecție a naturii.

ÎCS „Premier Energy” SRL susține evenimentul „Ora Planetei” din anul 2009 și desfășoară activități în principal de informare a populației și încurajare a persoanelor să adere prin participarea personală la această acțiune, deconectând în ziua respectivă pentru cel puțin o oră lumina sau aparatele electrocasnice neesențiale.

În acest scop, în ultimii ani pe partea verso a facturilor pentru electricitate emise în luna martie furnizorul de energie electrică a plasat mesaje cu privire la „Ora Planetei” și importanța aderării voluntare și dezinteresate la această inițiativă mondială.

De asemenea, furnizorul de energie dispune de un spațiu dedicat evenimentului pe pagina sa web <https://premierenergy.md/info-utile/ora-planetei/>, unde oferă mai multe sugestii de economisire a energiei electrice pentru a economisi bani și energie în gospodăria proprie și, prin urmare, în întreaga țară printr-un efort comun de a asigura protecția mediului prin cultivarea deprinderii de a economisi energia electrică.

Distribuția merelor cu mesaj clar de sănătate a fost reluată în contextul Zilei mondiale a inimii, marcată anual la 29 septembrie 2023, în sprijinul campaniei internaționale de sensibilizare cu privire la prevenirea bolilor cardiovasculare (BCV) și a accidentelor vasculare cerebrale.



Cu copii și pentru copii

Pacea are cele mai frumoase culori!

Cu ocazia Zilei internaționale a Ocrotirii Copiului, în cadrul întreprinderilor Premier Energy Moldova a fost organizat concursul de desen cu tema „Pacea în culori”, la care au participat 150 de copii cu vârsta de la 3 la 14 ani. Juriul desemnat de comitetul organizatoric a selectat 9 câștigători, cărora le-au fost înmânate premii speciale pentru lucrările prezentate, dar conform tradiției, de asemenea toți ceilalți participanți au primit câte un cadou în semn de apreciere pentru participare și implicare creativă.

Dăruiește o carte pentru un copil aflat în nevoie

Colectă internă de carte organizată în colaborare cu Fundația Premier Energy în contextul Zilei Mondiale a Copiilor Orfani, marcată la 13 noiembrie. O carte veche va fi o carte nouă pentru un copil aflat în nevoie: colecții de povești, cărți de aventuri, beletristică variată, cărți de desenat, culegeri cu activități de dezvoltare și caiete de desen, creioane colorate, carioci, seturi de acuarelă sau de hârtie colorată. Prin intermediul colectei oferim câte un strop de bucurie în copertile unei cărți bune.



Bucuria de a dăru

În 2023 au continuat două proiecte deosebite: s-a derulat a treia ediție a proiectului „Pregătește un copil nevoiaș pentru școală” și cea de-a patra ediție a proiectului „Bucuria din cutie”. Datorită efortului comun, contribuțiilor din cadrul Fondului intern de Caritate, colaborării cu CCF Moldova și, mai nou, cu Fundația Premier Energy Moldova, echipele Premier Energy în Moldova au oferit suport la 15 familii nevoiașe, unde cresc 45 de copii. Cu fiecare contribuție în plus echipele Premier Energy în Moldova reușesc să ajute tot mai multe persoane nevoiașe și să bucure tot mai mulți copii.

Promovarea valorilor culturale

Mărțișoare pentru clienți, sprijin pentru parteneri

Pentru al 12-lea an în prima zi a primăverii au fost dăruite mărțișoare angajaților și clienților conform tradiției populare, mărțișorul simbolizând venirea primăverii și perpetuarea bunătații. Proiectul a ajuns în 2023 la cea de-a unsprezecea ediție de colaborare cu Asociația obștească MOTIVAȚIE și constă în confecționarea manuală a acestor bijuterii a creației populare de către meșterițele beneficiare ale proiectului și achiziționarea cu scopul cunoscut deja de a

fi dăruite. Asociația MOTIVAȚIE întrunește persoane cu diferite grade de dizabilitate, dar care și-au găsit domeniul unde pot să-și demonstreze talentul și utilitatea publică.

În 2023 la concursul de selectare a podoabelor primăverii au fost prezentate modele de mărțișoare confecționate de șapte persoane cu dizabilitate. Tradițional, a avut loc comună o șezătoare de împachetare a mărțișoarelor, la care au participat atât meșterițele vizate, cât și angajate ale Premier Energy.

Parteneriatul dintre Premier Energy și AO MO-

TIVAȚIE nu doar că asigură continuitate unei tradiții înscrise în zestrea de valori a neamului nostru, dar permite și angajarea în acest scop pentru o perioadă determinată a unor persoane cu dizabilități, oferindu-li-se astfel posibilitatea integrării binemeritate în societate.

Purtăm IE cu mândrie

De Ziua națională a portului popular mai mulți angajați au purtat la birou piese vestimentare din portul tradițional pentru a aduce un omagiu valorilor etnice naționale și a promova în continuare tradiția.



Sănătate, securitate și caritate

„Big Hearts Marathon”

Maratonul Internațional Chișinău este cea mai mare și mai spectaculoasă competiție sportivă de alergare din Moldova în susținerea unor cauze caritabile. De mai bine de șase ani echipa Premier Energy Moldova participă cu drag la Chișinău Big Hearts Marathon. O echipă de sportivi entuziași, angajați ai celor două întreprinderi din cadrul Premier Energy Moldova au participat pe 24 septembrie la ediția din 2023, parcurgând cursele de 5, 10 și 21 km. La linia de finisaj tuturor le-au fost înmânate diplome de confirmare a propriilor realizări.

Întreprinderea promovează pasiunea pentru un mod sănătos de viață și oferă echipei toată susținerea pentru înscriere în competiție, apreciind efortul personal al angajaților care reușesc să-și confirme rezultatele în diferite domenii. Iar evenimentele cu un scop caritabil au conotație aparte pentru fiecare dintre participanți. La ediția din 2023 au participat 23 de angajați.



Integritate și transparență

ÎCS „Premier Energy” SRL consideră că încrederea clienților deserviți, a specialiștilor săi, a furnizorilor și antreprenorilor, a acționarilor, a investitorilor și finanțatorilor, a autorităților de reglementare și a altor agenți ai pieței și ai grupurilor sociale, se bazează pe integritate, înțeleasă ca mod de acțiune etic, onest, responsabil și cu bună credință al fiecărei persoane, care lucrează în cadrul și pentru companie.





ANGAJAMENTE

- Respingerea actelor de corupție, fraudă și mită în desfășurarea activității companiei și stabilirea măsurilor pentru evitarea și combaterea acestora, dezvoltând canale interioare, care să permită comunicarea neregulilor, cu respectarea și protejarea anonimatului comunicării.
- Respectarea legislației, a normelor naționale și internaționale în vigoare în mod special, a principiilor menționate în Declarația Universală a Drepturilor Omului a Organizației Națiunilor Unite și pe cele ale Declarației Organizației Internaționale a Muncii (OIM), principiile Pactului Mondial al Națiunilor Unite, precum și Principiile Directoare ale Națiunilor Unite privind Întreprinderile și Drepturile Omului.
- Acționarea cu responsabilitate în gestionarea afacerilor și respectarea obligațiilor fiscale, prin asumarea angajamentului de transparență și colaborare cu administrațiile fiscale abilitate.
- Respectarea unei concurențe loiale pe piață, neadmiterea unui comportament înșelător, fraudulos sau rău intenționat, care ar permite companiei să obțină avantaje necuvenite.
- Promovarea transparenței informaționale și a comunicării responsabile, veridice, eficiente, complete și la obiect prin publicarea periodică a informațiilor financiare și nefinanciare, de natură să evidențieze acțiunile societății și să ofere un răspuns specific nevoilor de informare ale grupurilor de interes ale companiei.
- Menținerea dialogului permanent cu grupurile de interes prin intermediul canalelor de comunicare cele mai adecvate și accesibile.

Succesul are la bază integritatea

ÎCS „Premier Energy” SRL are convingerea absolută că integritatea și transparența contribuie direct la atingerea obiectivelor și la gestionarea afacerilor într-un mod sustenabil.

Etica și onestitatea, definite clar în angajamentele conducerii companiei, constituie fundamentul declarației misiunii, viziunii și valorilor, a planurilor sale strategice, precum și a politicii de responsabilitate socială corporativă.

Criza încrederii în sectorul energetic din ultimii ani necesită toată atenția companiei pentru a contribui la îmbunătățirea percepției grupurilor de interes în piețele în care operează, având la baza principiile etice ale ÎCS „Premier Energy” SRL, precum și a angajamentului de a consolida cele mai bune comportamente și practici în mediile de activitate, în așa fel încât eforturile depuse pe acest segment să contribuie la dezvoltare și progresul social.

ÎCS „Premier Energy” SRL face față provocărilor în materie de integritate prin intermediul unei abordări a gestiunii bazată pe diverse pro-

ceduri, politici și instrumente specifice, încadrate în codul etic al companiei.

Aceste elemente au menirea să asigure respectarea de către angajați și furnizori a legis-

Integritate

lației și a standardelor aplicabile în toate activitățile companiei. De asemenea, acestea își propun, să genereze în toate subdiviziunile un comportament impecabil, bazat pe valorile etice și angajamentele formale de conduită, la fel, să prevină și să detecteze orice formă de abateri în viitor.

Modelul de gestiune a codului etic

Codul etic este documentul ce stabilește regulile care trebuie să ghideze comportamentul etic al administratorilor și angajaților companiei în lucrul lor zilnic în ceea ce privește relațiile și interacțiunile pe care le întrețin cu toate grupurile lor de interes.

În acesta sunt stipulate angajamentele asumate de către companie în privința unei bune guvernări, a responsabilității corporative și a problemelor legate de etică și respectarea normelor.

Liniile directoare de acțiune se referă la corupție și mită, respectul față de alte persoane, dezvoltarea profesională, egalitatea de șanse/în oportunități, relațiile cu companiile prestatoare de servicii,

ÎCS „Premier Energy” SRL a stabilit câteva programe de integritate corporativă care garantează îndeplinirea obiectivelor anterioare. Aceste programe sunt:

- Modelul de gestiune a codului etic;
- Politici și planuri antifraudă și anticorupție;
- Politici fiscale;
- Politica Drepturilor Omului.

siguranța și sănătatea la locul de muncă, respectul față de mediul înconjurător și altele.

De asemenea, ÎCS „Premier Energy” SRL dispune de o politică anticorupție, care este o extensie a capitolului 4.7 „Corupția și mita” a codului etic și stabilește principiile ce trebuie să ghideze comportamentul tuturor angajaților și administratorilor companiilor grupului în ceea ce privește prevenirea, depistarea, cercetarea și remedierea oricărui practici de corupție în cadrul entității.

ÎCS „Premier Energy” SRL mai dispune de un model de gestiune a codului etic și a politicii anticorupție, iar administratorului întreprinderii și Comisiei Codului etic le revine să își asume rolul de promotor ca să asigure înțelegerea lui, implementarea și aplicarea acestuia.

Componentele modelului de gestiune:

- Codul etic și politica anticorupție constituie instrumente fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent.
- Comisia Codului etic este responsabilă de difuzarea și respectarea codului prin intermediul supravegherii și controlului sistemelor de protecție.
- Comisia Codului etic, creată în 2011, a fost modificată la 13 martie 2023. În noua componență este condusă de către administrator și include membri din domenii diferite ale întreprinderii: Resurse, Control și audit, Direcția juridică și Resurse umane.

Cunoaște și aplică zilnic
principiile Codului etic

Respectă cerințele de integritate
și responsabilitate profesională.

1. **Respectarea legalității, a drepturilor omului și a valorilor etice**
„Integritatea îi călăuzește pe cei drepti.”
2. **Respectul față de persoane**
„Ce ție nu-ți place, altuia nu-i face.”
3. **Dezvoltarea profesională și egalitatea șanselor**
„Trăim cu toții sub același cer.”
4. **Cooperarea și dedicația**
„Când faci ceva fă-o bine, cu dăruire și angajament, și cel mai important, cu inimă.”
5. **Securitatea și sănătatea la locul de muncă**
„Sănătatea e cel mai de preț bun al omului.”
„Mai ușor e a preveni decât a lecu.”
6. **Utilizarea și protejarea activelor**
„Nu scuipa în fântâna că vei bea apă din ea.”
7. **Corupția și mita**
„Nimic nu te sărăcește mai mult decât lăcomia.”
„Nu te întinde mai mult decât plapuma.”
8. **Plățile ilegale și spălarea de bani**
„Decât să mănânc pâine cu unt și să mă uit în pământ, mai bine mănânc pâine cu sare și mă uit la soare.”

9. **Imaginea și reputația corporativă**
„O imagine valorează cât o mie de cuvinte.”
10. **Loialitatea față de întreprindere și conflictul de interese**
„Bunăvoința și loialitatea sunt întotdeauna drepte.”
11. **Tratarea informațiilor și a cunoștințelor**
„Informațiile sunt cheia succesului nostru, nu le lăsa să cadă în mâini cu proastă reputație.”
12. **Relațiile cu clienții**
„Cine vorbește seamănă, cine ascultă culege.”
„Vorbele cele dulci deschid ușa cea de fier.”
13. **Relațiile cu întreprinderile colaboratoare și furnizorii**
„Nu poți să primești mai multă încredere decât ești în stare să dai.”
14. **Respectarea mediului înconjurător**
„Pământul nu aparține omului.
Omul aparține pământului.”



PREMIER ENERGY
HOLDOVA

- Sistemele de protecție constituie mecanismele companiei pentru supravegherea îndeplinirii Codului etic. Acestea constau în următoarele:
 - Canal de reclamații, prin intermediul căruia toți angajații și furnizorii pot realiza consultări sau pot denunța neîndeplinirea codului, cu bună credință, confidențial și fără temeri de represalii.
 - Procedură de declarație recurentă, prin intermediul căreia toți angajații declară că au citit, înțeleg și îndeplinesc codul.
 - Cursuri online, formare despre aspectele incluse în codul etic și politica anticorupție, obligatorii pentru toți angajații.

Modelul de gestiune a codului etic și a politicii anticorupție stabilește faptul că Comisia Codului etic ar trebui să informeze periodic administratorul companiei referitor la cele mai relevante teme ce țin de difuzarea și respectarea acestor documente.

Consultări și denunțuri ale codului etic

ÎCS „Premier Energy” SRL așteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate în respectarea codului etic și a politicii anticorupție. Pentru aceasta, se pune accentul pe transmiterea culturii de integritate a companiei. Nerespectarea acesteia se analizează în conformitate cu procedurile interne, normativa legală și convențiile în vigoare.

Politici și planuri antifraudă și anticorupție

Odată ce fraudă și corupția sunt menționate în sistemul de prevenire penală, compania a pus accent pe îmbunătățirea și actualizarea normelor interne și pe definirea protocoalelor și mecanismelor specifice acestei materii.

Politica anticorupție a ÎCS „Premier Energy” SRL respectă legislația națională și internațională în ceea ce ține de corupție și mită.

Obiectivul acestei politici este de a stabili principiile ce trebuie să ghideze conduita tuturor angajaților și administratorilor ÎCS „Premier Energy” SRL cu privire la prevenirea, detectarea, investigarea și remedierea oricărei practici corupte în incinta organizației. Astfel, sunt adu-

Comisia nu a primit denunțuri ce ar fi dezvăluit incidente legate de problemele de muncă sau exploatarea copiilor, sau de relația cu drepturile comunităților locale și drepturile omului. Pe durata perioadei 2023 Comisia Codului etic nu a primit notificări ori consultări.

Gestiunea consultărilor și denunțurilor

Modul de gestiune permite ca fiecare notificație de la oricare angajat, antreprenor ori colaboratori externi ai ÎCS „Premier Energy” SRL, referitoare la consultări și denunțuri ale codului etic, să fie formulată și comunicată în mod sigur și confidențial, respectând legislația în vigoare. Acestea asigură abordarea sistematică pentru stabilirea tuturor procedurilor necesare, ce ar permite o analiză și investigare eficientă a consultărilor și denunțurilor ale codului etic notificate către Premier Energy.

Canalul de denunțuri a ÎCS „Premier Energy” SRL permite tuturor angajaților și antreprenorilor să se adreseze la Comisia Codului etic pentru a efectua consultări ori notificări ale neîndeplinirii codului, cu bună voință, în mod confidențial și fără temeri de represalii.

Președintele Comisiei Codului etic, odată ce va primi notificarea prin intermediul canalului codului etic, o va înregistra în baza de date. Înregistrarea va conține detaliile fiecărei notificări ce permit înțelegerea inițială a acesteia, analiza și soluționarea.



Respectă principiile de acțiune ale Politicii anticorupție.



nate într-un singur instrument toate acțiunile realizate în acest sens pentru a evita comportamente frauduloase sau acte de corupție, care ar putea provoca situații periculoase pentru ÎCS „Premier Energy” SRL, administratorilor și angajaților acesteia, din punct de vedere legal sau reputațional.

Politica anticorupție stabilește paisprezece principii de acțiune, referitoare la promovarea integrității și transparenței în aspecte ce țin de tratarea informației, spălarea de bani, conflictele de interese și relațiile cu terții.

Programul anticorupție a ÎCS „Premier Energy” SRL pune accent pe trei domenii principale:

- **stabilirea** unei culturi antifraudă și anticorupție prin formare și conștientizare;
- **implementarea** mijloacelor proactive pentru evaluarea riscului de fraudă și corupție, monitorizare și controale;
- **dezvoltarea** măsurilor și planurilor de reacție în fața unor situații, ce ar constitui un act de fraudă și corupție. Aceste planuri și măsuri cuprind **investigarea** cazurilor, **definirea** soluțiilor și **stabilirea** măsurilor disciplinare.

Auditul intern

Serviciul de audit intern este parte a direcției „Control și audit” și este responsabil de revizuirea continuă și îmbunătățirea sistemului de control intern al întreprinderii, precum și de asigurarea îndeplinirii normativei și a modelelor de control, stabilite cu scopul de a asigura eficiența și eficacitatea operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu, în mod special riscurile operaționale, legale, de corupție și fraudă.

Serviciul de audit intern optează pentru o abordare metodică și riguroasă la monitorizarea și îmbunătățirea proceselor și pentru evaluarea riscurilor și controalelor operaționale asociate acestora.

În desfășurarea activității sale, auditul intern realizează revizuirea metodică a sistemului de control intern al proceselor, precum și evaluarea controalelor și riscurilor operaționale asociate acestor procese, prin intermediul definirii

și executării planului anual de audit intern, cu scopul de a îmbunătăți eficiența și eficacitatea acestora. Astfel, sprijină direcțiile generale la îndeplinirea obiectivelor lor. Planul anual de audit intern se elaborează, ținând cont, în mod special, de domeniile de risc, rezultatele proceselor de audit din anii precedenți și propunerile primului nivel al conducerii.

Metodologia de evaluare a riscurilor operaționale se aliază la practicile cele mai bune de guvernare corporativă și este bazată pe cadrul conceptual al raportului COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), având ca punct de plecare tipologia riscurilor inerente proceselor.

Riscurile operaționale sunt ierarhizate evaluând incidența, importanța relativă și gradul de control ale lor și, în funcție de rezultatele obținute, se aprobă un plan de acțiuni cu măsurile corective care vor permite diminuarea riscurilor reziduale identificate, cu un impact potențial superior riscului tolerabil sau acceptat stabilit.

Pe parcursul anului 2023 au fost realizate 4 proiecte de audit intern, 1 dintre acestea fiind pentru revizuirea proceselor legate de principalele riscuri operaționale, de corupție, fraudă și legale ale direcțiilor de afaceri și corporative ale întreprinderii. În proiectele executate pe parcursul anului 2023 nu au fost detectate riscuri semnificative relaționate cu fraudă sau corupție.

Spune **NU** corupției!

Nu achita niciun fel de plăți persoanelor care pretind unele sume în numele Premier Energy.

Semnaleză orice tentativă suspectă la numărul de telefon **022 43 19 50** sau accesați <https://premierenergy.md/asistenta/solicitari> și completați formularul „Semnaleză cazuri de fraudă și corupție”.

Informațiile vor fi tratate în mod confidențial.



SONDAJ

Vă rugăm să marcați cu un X celula corespunzătoare răspunsului Dvs.

În linii generale raportul este:							
Deloc interesant	<input type="checkbox"/>	Puțin interesant	<input type="checkbox"/>	Interesant	<input type="checkbox"/>	Foarte interesant	<input type="checkbox"/>
Raportul m-a ajutat să cunosc activitatea Premier Energy în materie de RSC							
Aproape deloc	<input type="checkbox"/>	Puțin	<input type="checkbox"/>	Suficient	<input type="checkbox"/>	Mult	<input type="checkbox"/>

Comentarii și sugestii:

Nume, prenume:

Organizație/instituție

Date de contact:

În relația Dvs. cu Premier Energy vă identificați ca:

Aționar Consumator Furnizor Angajat Definiți altele

Opinia Dvs. este foarte importantă pentru Premier Energy.

Vă mulțumim pentru participare.

Pentru precizări în legătură cu informațiile incluse în prezentul raport de responsabilitate socială corporativă ne puteți contacta:

1. **la următoarea adresă poștală:**

Departamentul „Relații externe și comunicare”

ÎCS „Premier Energy” SRL

str. Andrei Doga nr.4

MD-2024 mun. Chișinău

Republica Moldova

2. **la adresa de e-mail:** comunicare@premierenergy.md;

3. **pe rețeaua de socializare Facebook:** @premierenergymoldova

