

2020



# Raportul Conducerii

**IM Orange Moldova SA**

ORANGE MOLDOVA



## Dezvoltarea și performanțele companiei

### ➤ Introducere

Orange Moldova este parte a Grupului Orange, unul dintre cei mai mari operatori de servicii mobile și internet din Europa și Africa și lider global în serviciile de telecomunicații corporative. În Republica Moldova, compania și-a demarat activitatea în 1998, sub marca comercială VOXTEL. Pe 25 aprilie 2007, Voxtel a anunțat despre rebranding, devenind una din cele 32 de companii care operează în toată lumea sub brandul Orange. Astăzi, compania este cel mai mare jucător de pe piața de telecomunicații în Republica Moldova. Conform datelor publicate de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI) pentru primele 9 luni ale anului 2020, Orange Moldova deține:

- 40.9% din valoarea pieței TELCO (excluzând veniturile din alte activități în domeniul de comunicații electronice și alte venituri TV);
- 62% din valoarea pieței serviciilor mobile;
- 7.2% din valoarea pieței serviciilor de acces la Internet fix (excluzând veniturile din transmisiuni date).

La moment, compania deține 55,5% din total utilizatori de servicii mobile înregistrați la 30.09.2020, având în portofoliu peste 2,6 milioane de clienți și o echipă formată din circa 946 de angajați. Entitatea este un model de angajator digital și uman și oferă angajaților săi toate mijloacele necesare pentru a fi actorii transformării în serviciul experienței clienților.

Orange Moldova este operator convergent care prestează servicii mobile de voce și data, servicii Internet Fix și Televiziune, atât pentru persoane fizice cât și juridice. Orange Moldova deține cea mai performantă și extinsă arie de acoperire 4G. Clienții se bucură de cel mai rapid Internet fără fir în cele mai importante localități ale țării. Statutul de lider în inovații a fost reconfirmat prin 2 premii mondiale: HD Voice și HD Voice International.

Clienții Orange Moldova beneficiază de acces gratuit la rețeaua WiFi în spațiile publice (stații de transport public, autogări, parcuri, scuaruri ale instituțiilor publice).

În anul 2016, Orange a achiziționat compania Sun Communications, operatorul de cablu lider din Republica Moldova, care a permis lansarea ofertelor convergente inovative și extinderea portofoliului de servicii, cu propriile abonamente fixe de Internet și TV Acasă sub umbrela Orange Love, începând cu luna octombrie 2017. Această achiziție face parte din ambiția Grupului Orange care și-a propus să-



și consolideze poziția de operator convergent lider în Europa, care furnizează Internet în bandă largă, servicii de voce pentru mobil și fix, precum și servicii TV cu plată.

Începând cu 01 noiembrie 2020, Director General al Orange Moldova este desemnat Dnul Mariusz Gatza.

➤ **Misiunea companiei: conectare la ce e important pentru client**

Clienții au nevoie de soluții simple și funcționale, doresc conexiuni stabile și rapide, interacțiuni personalizate și cel mai bun raport preț-calitate. Prin urmare, misiunea companiei este cu atât mai justificată: să fie întotdeauna prezentă pentru a asigura conectarea la ceea ce e important pentru fiecare client.

În 2020, eforturile companiei s-au concentrat pe:

- Păstrarea poziției de #1 cel mai iubit brand;
- Creșterea afacerii fixe - accelerarea volumelor de achiziție pentru serviciile fixe, în principal pe conexiuni noi și îmbunătățirea experienței clienților (inclusiv procesele interne de vânzare și grijă);
- Îmbunătățirea calității serviciilor fixe ;
- Menținerea veniturilor principale de la serviciile mobile, creșterea veniturilor din utilizarea Data și PostPay, accelerarea vânzărilor dispozitivelor;
- Consolidarea poziționării convergenței.
- A fost îmbunătățită aplicația My Orange cu noi funcționalități, a fost extins numărul de utilizatori și a crescut satisfacția clientului la utilizarea acesteia;
- A fost modernizat magazinul electronic e-shop Orange – mult mai simplu, mai util și cu un nou design;

➤ **Orange a fost desemnată cea mai performantă rețea din Republica Moldova de 8 ori consecutiv**

Lider incontestabil pe piața de telecomunicații după numărul de clienți, Orange Moldova a dovedit, o dată în plus, că are cea mai performantă rețea de telefonie mobilă. Astfel, în 2020 Orange a reușit să obțină consecutiv al 8-lea certificat ce confirmă calitatea superioară a rețelei mobile, comparativ cu alți operatori. Măsurările tehnice au fost efectuate de către experții de la compania europeană Systemics-Pab.

Orange investește anual în echipamente de ultimă generație, atât pentru îmbunătățirea rețelei sale, cât și pentru extinderea acesteia. Totul, pentru ca utilizatorii Orange Moldova să se bucure de cea mai

bună experiență de comunicare și navigare pe Internet, chiar și în cele mai greu-accesibile regiuni ale țării.

➤ **Orange a lansat serviciul Virtual PBX, o soluție inteligentă pentru telefonie fixă**

În 2020 Orange Moldova a lansat pentru clienții business serviciul Virtual PBX. Această soluție permite conectarea și gruparea telefoanelor fixe ale companiei, fără a investi în procurarea și întreținerea unei stații telefonice clasice. Soluția Orange înseamnă crearea unei centrale telefonice în cloud, ceea ce aduce un plus de eficiență și productivitate pentru afacere. Acum el este unul inovativ, util, accesibil și ușor de folosit pentru companiile din Republica Moldova.

➤ **Lansarea serviciului Business Internet Security – serviciul ce protejează afacerile chiar și de la distanță**

Munca la distanță și transferul activităților în mediul online sunt unele dintre cele mai importante schimbări pe care le-a adus anul 2020 pentru toată lumea. Tot mai multe afaceri au extins accesul angajaților la rețeaua lor internă, pentru ca aceștia să poată lucra de acasă. Drept consecință, aceasta devine mai vulnerabilă.

Serviciul Business Internet Security (BIS) lansat de Orange oferă companiilor siguranță și protecție non-stop. Datorită BIS, antreprenorii pot anticipa și preveni riscurile legate de accesul angajaților la Internet și își pot securiza rețeaua internă. Nu e nevoie de investiții în echipamente sau în softuri, ei beneficiază de serviciile și expertiza Orange. Totul la prețul unui abonament lunar, pe care îl aleg în funcție de necesitățile reale ale afacerii.

BIS e potrivit și dacă afacerile și-au reluat deja activitatea în birou. Sistemul scanează și blochează automat virusii, protejând calculatoarele și serverele din rețea, cât și dispozitivele mobile, cum sunt smartphone-urile, laptop-urile, tabletele sau modemele GSM conectate la Internet.

Datorită acestui serviciu, companiile beneficiază de o putere de procesare mai mare a datelor, la un cost semnificativ redus față de soluțiile clasice. Serviciul este disponibil cu două tipuri de abonamente – Basic și Standard, ce pot fi personalizate cu opțiuni adaptate la dimensiunea companiei, nivelul de protecție dorit sau modul în care sunt utilizate conexiunile la Internet.

➤ **Lansarea abonamentelor noi Microsoft, cu grad superior de securitate**

Trei abonamente noi Microsoft 365 au fost lansate în 2020 de către Orange Moldova pentru clienții business. Fiecare dintre ele include o licență Windows 10 Enterprise, toate aplicațiile din suita Office 365 și cele mai avansate servicii de securitate de pe piață.

Abonamente oferă upgrade gratuit pentru Windows 10 Enterprise pentru licențele Windows utilizate în compania clientului. În plus, acesta are un pachet complex de instrumente pentru



managementul aplicațiilor, dispozitivelor și utilizatorilor, precum și pentru controlul accesului și securizarea datelor companiei.

Oricare dintre noile abonamente Microsoft este o soluție ce îi permite clientului să înceapă să lucreze imediat. Ceea ce le deosebește de celelalte pachete este multitudinea de aplicații Office, sistemul de operare inclus și, mai ales, serviciile de protecție. Noile abonamente includ atât protecție împotriva amenințărilor, cât protecția datelor companiei.

## Prezentare fidelă a poziției și performanței entității

### ➤ Analiza rezultatului financiar

În anul 2020 performanța financiară a companiei comparativ cu anul 2019 este în creștere, după cum este reprezentat în continuare.

Indicatori	Anul 2019 (MDL)	Anul 2020 (MDL)	Diferența absolută (MDL)	Variația în %
Venituri din vânzări	2,943,694,625	2,913,682,056	-30,012,569	-1.02
Costul vânzărilor	1,567,279,474	1,671,780,490	104,501,016	6.67
<b>Profit brut (pierdere brută)</b>	<b>1,376,415,151</b>	<b>1,241,901,566</b>	<b>-134,513,585</b>	<b>-9.77</b>
Alte venituri din activitatea operațională	21,171,799	14,639,009	-6,532,790	-30.86
Cheltuieli de distribuire	618,935,474	477,626,241	-141,309,233	-22.83
Cheltuieli administrative	326,089,535	279,204,587	-46,884,948	-14.38
Alte cheltuieli din activitatea operațională	1,027,194	3,777,922	2,750,728	267.79
<b>Rezultatul din activitatea operațională: profit (pierdere)</b>	<b>451,534,747</b>	<b>495,931,825</b>	<b>44,397,078</b>	<b>9.83</b>
Rezultatul din alte activități: profit (pierdere)	14,369,956	-303,265	-14,673,221	-102.11
<b>Profit (pierdere) până la impozitare</b>	<b>465,904,703</b>	<b>495,628,560</b>	<b>29,723,857</b>	<b>6.38</b>
Cheltuieli privind impozitul pe venit	64,638,765	86,578,323	21,939,558	33.94
<b>Profit net (pierdere netă) al perioadei de gestiune</b>	<b>401,265,938</b>	<b>409,050,237</b>	<b>7,784,299</b>	<b>1.94</b>

Analiza performanței în anul 2020 comparativ cu anul 2019 denotă următoarele fluctuații: profitul brut este în descreștere cu 134,513,585 lei (9.77 %), rezultatul din activitatea operațională este în creștere cu 44,397,078 lei (9.83 %), profitul până la impozitare este în creștere cu 29,723,857 lei (6.38%), impozitul pe venit calculat este în creștere cu 21,939,558 lei (14.78%) și profitul net al perioadei de gestiune este în descreștere cu 41,132,026 lei (33.94 %).



➤ **Analiza rezultatelor financiare și rentabilității**

Situațiile financiare ale Orange Moldova pentru anul 2020 prezintă fidel, din toate punctele de vedere semnificative poziția financiară a companiei la data de 31 decembrie 2020 și performanța sa financiară aferentă anului 2020, în conformitate cu Standardele Naționale de Contabilitate.

Indicatori	Anul 2019	Anul 2020	Diferența absolută
<b>Rentabilitatea Veniturilor din vânzări</b>	<b>0.16</b>	<b>0.17</b>	<b>0.01</b>
Profit pînă la impozitare (mdl)	465,904,703	495,628,560	29,723,857
Venituri din vânzări (mdl)	2,943,694,625	2,913,682,056	-30,012,569
<b>Rentabilitatea activelor</b>	<b>0.11</b>	<b>0.12</b>	<b>0.01</b>
Profit pînă la impozitare (mdl)	465,904,703	495,628,560	29,723,857
Valoarea medie a activelor (mdl)	4,346,631,262	4,168,352,896	-178,278,367
<b>Rata rentabilitatii capitalului propriu</b>	<b>0.11</b>	<b>0.12</b>	<b>0.01</b>
Profit net (mdl)	401,265,938	409,050,237	7,784,299
Valoarea medie a capitalului propriu (mdl)	3,585,886,946	3,447,821,841	-138,065,105
<b>Rata profitului brut</b>	<b>0.47</b>	<b>0.43</b>	<b>-0.04</b>
Profit brut (mdl)	1,376,415,151	1,241,901,566	-134,513,585
Vânzări nete (mdl)	2,943,694,625	2,913,682,056	-30,012,569
<b>Rata profitului operational</b>	<b>0.15</b>	<b>0.17</b>	<b>0.02</b>
Rezultatul din activitatea operationala (mdl)	451,534,747	495,931,825	44,397,078
Vânzări nete (mdl)	2,943,694,625	2,913,682,056	-30,012,569
<b>Rata profitului net</b>	<b>0.14</b>	<b>0.14</b>	<b>0.00</b>
Profit net (mdl)	401,265,938	409,050,237	7,784,299
Vânzări nete (mdl)	2,943,694,625	2,913,682,056	-30,012,569
<b>Rata profitului net în profitul pînă la impozitare</b>	<b>0.86</b>	<b>0.83</b>	<b>-0.03</b>
Profit net (mdl)	401,265,938	409,050,237	7,784,299
Profit pînă la impozitare (mdl)	465,904,703	495,628,560	29,723,857

➤ **Indicatori de lichiditate**

Indicatori	Anul 2019	Anul 2020	Diferența absolută
<b>Lichiditatea curentă</b>	<b>1.60</b>	<b>2.31</b>	<b>0.71</b>
Active circulante (mdl)	1,142,602,461	1,172,764,962	30,162,501
Datorii curente (mdl)	715,559,733	507,020,366	-208,539,367
<b>Lichiditatea intermediară</b>	<b>1.40</b>	<b>2.06</b>	<b>0.66</b>
Mijloace bănești (mdl)	169,863,883	272,257,949	102,394,066
Investiții pe termen scurt (mdl)	34,518,272	34,991,132	472,860
Creanțe pe termen scurt (mdl)	800,940,787	738,473,754	-62,467,033
Datorii curente (mdl)	715,559,733	507,020,366	-208,539,367



Indicatori	Anul 2019	Anul 2020	Diferența absolută
<b>Lichiditatea absolută</b>	<b>0.24</b>	<b>0.54</b>	<b>0.30</b>
Numerar (mdl)	169,863,883	272,257,949	102,394,066
Datorii curente (mdl)	715,559,733	507,020,366	-208,539,367

➤ **Analiza surselor de finanțare**

Indicatori	Anul 2019	Anul 2020	Diferența absolută
<b>Coeficientul de autonomie financiara</b>	<b>0.82</b>	<b>0.83</b>	<b>0.01</b>
Capital propriu (mdl)	3,480,657,519	3,414,986,163	-65,671,356
Total pasive (mdl)	4,242,392,633	4,094,313,158	-148,079,475
<b>Rata brută generală de îndatorare</b>	<b>0.22</b>	<b>0.20</b>	<b>-0.02</b>
Datorii pe termen lung si scurt (mdl)	761,735,114	679,326,995	-82,408,119
Capital propriu (mdl)	3,480,657,519	3,414,986,163	-65,671,356
<b>Rata solvabilității generale</b>	<b>5.57</b>	<b>6.03</b>	<b>0.46</b>
Total pasive (mdl)	4,242,392,633	4,094,313,158	-148,079,475
Datorii pe termen lung si scurt (mdl)	761,735,114	679,326,995	-82,408,119
<b>Rata de manevrare a capitalului propriu</b>	<b>0.12</b>	<b>0.19</b>	<b>0.07</b>
Active curente nete (mdl)	427,042,728	665,744,596	238,701,868
Capital propriu (mdl)	3,480,657,519	3,414,986,163	-65,671,356
<b>Rata corelației dintre activele nete si capitalul statutar</b>	<b>19.39</b>	<b>19.03</b>	<b>-0.36</b>
Active nete (mdl)	3,480,657,519	3,414,986,163	-65,671,356
Capitalul statutar (mdl)	179,499,609	179,499,609	0
<b>Rata stabilității financiare</b>	<b>0.83</b>	<b>0.84</b>	<b>0.01</b>
Capital Propriu + Datorii pe termen lung (mdl)	3,526,832,900	3,457,060,697	-69,772,203
Total pasive (mdl)	4,242,392,633	4,094,313,158	-148,079,475

### Principalele priorități ale Orange Moldova pentru anul 2021

- Loializarea bazei existente de abonați, precum și sporirea numărului acestora pe toate segmentele de activitate;
- Consolidarea diferențierii de marketing pentru serviciile fixe, oferind mai mult conținut HD și exclusiv;
- Accelerarea către digitalizare și aplicarea metodologiei Agile pentru procesele cheie;
- În 2021 programul Orange Green continuă cu:
  - **Lansarea programului Buy Back**, adică recompensarea celor care vor aduce telefoanele vechi, funcționale sau deteriorate în magazinele Orange, pentru reciclarea lor ulterioară;



- **Renunțarea la hârtia standard** și înlocuirea ei cu hârtie reciclată. Vorbim despre kilograme de hârtie folosită anual pentru tipărirea și multiplicarea informației, pentru rapoarte, documente financiare, facturi, scrisori, contracte și cereri în magazine. Acolo unde e posibil, se va digitaliza procesele și se va înlocui hârtia obișnuită cu alternativa ei eco.

### **Activitățile din domeniul dezvoltării companiei**

Pe parcursul anului 2020, compania a continuat procesul de dezvoltare a activității sale aferente serviciilor de telecomunicații, și s-a orientat preponderent spre următoarele oferte principale:

- **Oferta convergentă LOVE** - pachete noi de Internet + TV pentru a genera volume, ofertă generoasă de achiziție pentru clienții LOVE, televizoare la prețuri speciale, ofertă subvenționată pentru smartphone în perioada Xmas.
- **Conținut TV** - extinderea pachetului HBO, primul canal TV 4K din Moldova și extinderea grilei HD TV.
- **Portofoliu nou pentru serviciile mobile** - concentrarea pe opțiuni nelimitate, atât pentru voce, cât și pentru date. Oferte speciale dedicate tinerilor.
- **Oferta de dispozitive** - axată pe abordarea Best Deal.

### **Protecția mediului, oportunitățile profesionale ale angajaților și responsabilitatea socială a companiei**

#### ➤ **Promisiunea Orange: Angajatorul digital și atent**

A lucra la Orange reprezintă o experiență unică din punct de vedere digital și uman, care se ridică la înălțimea experienței pe care se dorește să se o ofere clienților. Pentru că se ascultă și se răspunde. Această promisiune presupune că compania se bazează pe digitalizare pentru a accelera dezvoltarea angajaților în aceeași măsură ca în cazul clienților. Înseamnă să ofere condiții de lucru adaptate la viața și nevoile cotidiene. Înseamnă că ajută angajatul să se dezvolte și astfel să contribuie pe deplin la reușitele Grupului. Această promisiune confirmă faptul că în centrul activității Orange stau oamenii.

#### ➤ **Orange Moldova a obținut certificarea Top Employer 2021**

Compania Orange Moldova, pentru al 8-lea an consecutiv, este certificată ca Angajator de Top de către Institutul Top Employers din Amsterdam, autoritatea globală pentru recunoașterea excelenței în practicile de Resurse Umane. Acesta presupune: dezvoltarea continuă a angajaților prin participarea la cursuri interne și internaționale de dezvoltare profesională, programe de rotație internă, pachet generos



de beneficii. În cadrul Grupului Orange, Orange Moldova deține certificarea Top Employer Global 2021 pentru al 5-lea an consecutiv.

### ➤ Orange Moldova: Angajator favorit

Cea mai importantă resursă în companie sunt oamenii, de aceea Orange oferă o experiență pozitivă angajaților săi. De aceea compania își dorește ca fiecare angajat să simtă beneficiile oferite și să aibă o colaborare de durată.

<p><b>Banii angajatului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonus de performanță</li> <li>• Tichete de masă</li> <li>• Credite pe termen scurt fără dobândă</li> <li>• Credit ipotecar</li> <li>• Bonus pentru recomandarea unui angajat</li> <li>• Bonus pentru conectarea unui client la Orange</li> <li>• Dispozitive la preț special + reducere</li> <li>• Servicii Orange la preț preferențial pentru angajați</li> </ul>	<p><b>Suport pentru activitatea angajatului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Training-uri de dezvoltare</li> <li>• Telefon mobil de serviciu</li> <li>• Pachet gratuit de comunicare</li> <li>• Transport de serviciu</li> </ul>
<p><b>Familia și timpul liber</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suport financiar pentru evenimente din familie</li> <li>• Suport lunar pentru grădiniță și școală</li> <li>• + 2 zile de concediu la fiecare 5 ani</li> <li>• Lucru la domiciliu</li> </ul>	<p><b>Sănătatea angajatului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigurare medicală privată</li> <li>• Compensarea cheltuielilor pentru activități sportive</li> <li>• Masaj la birou</li> <li>• Livrări de fructe proaspete</li> <li>• Comunități sportive</li> </ul>

### ➤ Codul de etică

Într-o lume tot mai intens conectată, Orange Moldova dorește să aducă cele mai bune servicii digitale pentru toți și fiecare. Ambiția companiei este să fie operatorul preferat al tuturor.

Conduita etică stă la baza dezvoltării Grupului Orange, iar Codul de etica este documentul de referință în care sunt specificate principiile pe care compania se asumă să le respecte în activitate zi cu zi, dincolo de prevederile legale:

- respectul față de toți cei cu care relaționează;
- integritatea;
- calitatea serviciilor livrate;
- spiritul de echipă.

Prin acest cod de etica Orange adopta un set de principii de ghidare, menite să consolideze încrederea angajaților, clienților, furnizorilor, acționarilor și partenerilor săi precum și a societății în întregime. Orange va respecta aceste principii zi de zi și va asigura respectarea lor de toți cei cu care lucrează,



indiferent de mediul geografic și cultural. În așa fel, un comportament exemplar poate doar să fortifice poziția companiei ca un operator de încredere.

Angajații Orange sunt onești și respectă normele Codului de etică într-un mod absolut firesc. Nu sunt acceptate practici care ar afecta integritatea și reputația companiei, pentru că aceasta ar prejudicia evoluția afacerii pe termen lung, precum și comunitățile în care operează. Prevederile Codului de Etică sunt valabile pentru toate structurile Grupului Orange, precum și pentru filialele sale.

Principiile Orange sunt în conformitate cu cele din Declarația Universală a Drepturilor Omului și cele stabilite de Organizația Internațională a Muncii (în special în ceea ce privește interdicția față de munca forțată și folosirea muncii copiilor), de OCDE (în special în ceea ce privește lupta împotriva corupției) și angajamentele pe care Grupul Orange și le-a asumat în privința respectării Responsabilității Social Corporative, fiind una dintre primele organizații care a aderat la Pactul Global al Națiunilor Unite.

#### ➤ **Conformitatea: Orange Moldova se angajează să lupte împotriva corupției**

Conformitatea este mai mult decât respectarea normelor, este o abordare, o cultură și o serie de mecanisme. Pe măsura ce reglementările internaționale devin tot mai stricte cu fiecare an, Orange se organizează a elimina riscurile de neconformitate. Această abordare este în ton cu valorile companiei și dorința acesteia de a fi un jucător corect într-un mediu de afaceri solid. Orice caz de încălcare, de fraudă sau de corupție pot fi raportate direct prin intermediul sistemului intern de whistleblowing.

Prevenind corupția se contribuie la dezvoltarea businessului. Într-adevăr, tot mai mulți clienți și parteneri de afaceri cer să se furnizeze dovezi în favoarea poziției puternice a companiei împotriva corupției. Orange respectă în totalitate cerințele de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului. Drept urmare, compania a implementat politica privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care corespunde prevederilor legislației Republicii Moldova.

Astfel, Orange Moldova a adoptat o politică de toleranță zero la corupție în toate activitățile sale. Misiunea companiei este să fie mereu în legătură pentru a conecta ceea ce este esențial în viața tuturor, iar ambiția acesteia este de a oferi o experiență și un suport de neegalat clienților prin angajamentul de a-și desfășura activitățile într-un mod sănătos și onest, în conformitate cu toate legile aplicabile. Se dorește de a atinge obiectivele sale, cu respectarea performanțelor sociale corporative, prin a fi o companie etică, respectând ecosistemul în care operează.

#### ➤ **Programul de voluntariat**

Programul de voluntariat “*Ne Pasă*” a fost lansat în Decembrie 2010, ca parte componentă a strategiei de responsabilitate social-corporativă Orange Moldova. Inițial, acesta s-a născut din dorința



angajaților de a se implica în proiectele sociale Orange Moldova și ale Fundației Orange. Mai târziu a prins contur și s-a fortificat într-o entitate cu un program amplu și cu un plan de acțiuni bine stabilit. În fiecare an, circa 10% din numărul total al angajaților Orange se implică în acțiuni de voluntariat iar numărul acestora crește din an în an. Compania salută inițiativele de voluntariat și acordă tot suportul necesar pentru desfășurarea acestor activități.

➤ **Orange Green: Avem putere. Avem responsabilitate**

Schimbările climatice din ultimele decenii, calitatea mediului în care trăim, dar și consecințele poluării, mai ales în orașe – sunt deja dificil de ignorat. În ultimii ani, în special după semnarea de către 195 de țări a Acordului de la Paris, tot mai multe companii se implică și contribuie activ la reducerea efectelor încălzirii globale.

În calitate de actor social responsabil și angajat în lupta contra schimbărilor climatice, Orange Moldova a lansat Green Academy. Acest proiect vine să ajute la implementarea obiectivelor de mediu, parte a planului strategic Engage2025, prin care Orange și-a asumat să fie un jucător activ în combaterea schimbărilor climatice. Scopul proiectului este să dezvolte competențele și cunoștințele angajaților în domeniul promovării economiei verzi, a practicilor de gestionare durabilă a deșeurilor și economie circulară, precum și diseminarea acestora în rândul elevilor, prin intermediul programului de voluntariat Ne Pasă.

➤ **Magazinele Orange, mai prietenoase cu mediul**

Astăzi, clienții Orange pot accesa informația necesară online, din orice colț al lumii, fără a necesita vizite în magazine. Astfel, în 2020 a fost redusă cantitatea de hârtie și plastic, utilizată pentru producerea sau/și ambalarea produselor oferite clienților, iar cifrele sunt impunătoare:

- Nu se mai imprimă Broșuri cu liste de prețuri și nici Ghidul Utilizatorului pentru mai multe servicii. Printre acestea pot fi enumerate Lista de prețuri pentru Abonament, PrePay, Internet Acum și Ghidul utilizatorului pentru Abonament, Internet Acum și PrePay. În cifre, e vorba despre milioane de pagini color pe an și o reducere de circa 80% a materialelor tipărite în 2019 și 2020. De asemenea, din 2020 se tipăresc mai rar broșurile promoționale ce conțin ofertele noi Orange. Toate sunt disponibile online, dar și pe posterele electronice din magazine. În aceeași ordine de idei, a fost redus numărul de panouri stradale din orașe, în special, afișarea acestora în stațiile de așteptare a transportului public.
- A fost redusă mărimea pachetului PrePay și a cartelei SIM în jumătate. Mai exact, a fost redusă cu 50% cantitatea de carton utilizată la împachetare, iar pelicula a fost chiar eliminată. Și suportul pentru cartela SIM a devenit mai mic, adică, deja se utilizează de două ori mai puțin



plastic. Aceste îmbunătățiri permit companiei să fie mai prietenoasă cu mediul, păstrând totodată calitatea produselor, dar și a serviciilor pe care le oferă clienților.

- A fost implementată factura electronică. Tot mai mulți clienți aleg să primească factura pentru serviciile Orange prin email. E comod și sigur, ai acces mereu la arhiva de facturi primite, dar cel mai important este economia de resurse naturale. Fiecare an în care primești factura online echivalează cu 1 copac salvat de la defrișare.
  - Au fost puse în vânzare accesorii eco-friendly începând cu luna mai 2020. Acum accesoriiile prietenoase cu mediul constituie circa 4% din portofoliul de accesorii Orange. Odată cu creșterea cererii, numărul și diversitatea acestora, cu siguranță, se va mări.
  - A fost redus cu 20% consumul de energie electrică. Economia de resurse înseamnă eficiență, dar și grija față de mediu și față de oameni. În anul 2020 s-a reușit reducerea cu 20% a consumului de energie electrică consumată de către stațiile de bază Orange din țară, în comparație cu anul 2018. Acest lucru a fost posibil datorită lucrărilor ample de modernizare a stațiilor, schimbarea tehnologiei 2G și actualizarea echipamentelor 3G și LTE. Totodată, a fost modernizată tehnologia de livrare a energiei electrice, iar structura stațiilor a fost modificată. Aceasta înseamnă că, deși volumul de trafic a crescut semnificativ în acest an, consumul de energie a rămas neschimbat. Lucrările de modernizare vor continua și în anii următori.
- **Redu, Reutilizează, Reciclează** - sunt principii ale unui mod de viață sustenabil și în baza cărora a fost elaborat și simbolul companiei Orange Green. Aceasta este în prim plan un subiect care va fi inima strategiei Grupului Orange – Vision2025. Orange Green devine filosofia companiei vizavi de mediul în care trăim și modul în care îl abordăm.

La Orange, credem că responsabilitatea de a proteja planeta ne revine tuturor. Iar pentru că  $\frac{3}{4}$  din impactul tehnologiei digitale asupra mediului este legat de fabricarea de echipamente, odată cu campania de conștientizare cu privire la impactul echipamentelor digitale asupra mediului, Orange Moldova a subsemnat ca, până în 2025, să colecteze 30% din numărul total de telefoane vândute în magazinele sale pentru a le recicla.

În calitate de operator responsabil care introduce pe piață un echipament electric sau electronic (EEE), care va deveni deșeu de echipament electric sau electronic (DEEE), Orange Moldova urmează să se asigure că acestea sunt colectate de la consumatori și nu ajung la groapa de gunoi, poluând iremediabil mediul.

Dacă anterior colectarea DEEE era o pură inițiativă demnă de apreciat, odată cu intrarea în vigoare a prevederilor *HG nr.212/2018 cu privire la aprobarea Regulamentului privind deșeurile de echipamente electrice și electronice*, Orange este obligat legal să colecteze, începând cu 2020, 5% din



cantitatea de EEE pusă pe piață prin rețeaua directă și indirectă. Acest procentaj urmează să ajungă la 30% în 2025.

Astfel, clienții din toată țara sunt așteptați în orice magazin direct Orange să lase telefonul în boxa dedicată. Telefoanele colectate vor fi transmise către o companie specializată în reciclarea dispozitivelor electronice. Fiecare telefon urmează să fie dezasamblat, iar materia primă, ce poate fi reutilizată, va fi transmisă mai departe pentru fabricarea de la zero a altor dispozitive.

Boxele dedicate colectării de DEEE sunt plasate în locuri vizibile în interiorul magazinelor, pentru a fi accesibile tuturor și admit depozitarea următoarelor categorii de DEEE: telefoane mobile, tablete, laptopuri, routere, modeme, accesorii, dispozitive smart home.

#### ➤ **Certificatele ISO Orange Moldova**

Pentru Orange, menținerea unui nivel înalt al calității, protecția mediului, sănătatea și securitatea operațională, precum și securitatea datelor clienților este preocuparea principală.

Orange este prima companie de telecomunicații din Republica Moldova care are implementat un Sistem de Management Integrat (SMI). Adoptarea unui SMI este o decizie strategică a companiei și contribuie la îmbunătățirea performanței sale globale. Fiecare angajat Orange are responsabilitatea de a cunoaște și de a urma procedurile interne și Declarația de Politică în domeniul Calității, Protecției Mediului, Sănătății și Securității Ocupaționale și a Securității Informaționale conform:

- ISO 9001 Sistemul de Management al Calității;
- ISO 14001 Sistemul de Managementului al Mediului;
- OHSAS 18001 Sistemul de Management al Securității și Sănătății Ocupaționale;
- ISO 27001 Sistemul de Management al Securității Informației.

#### ➤ **Orange Moldova este un operator social responsabil**

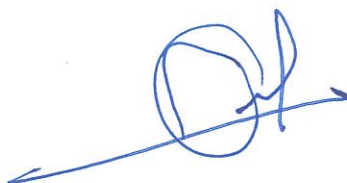
Statutul Orange Moldova de operator responsabil social este confirmat de activitatea Fundației Orange din țară, care, de la lansarea sa, a implementat circa 50 de proiecte din diverse domenii și de care au beneficiat circa 180 de mii de persoane. Contribuția Orange la dezvoltarea societății se concretizează prin programe de incluziune digitală, proiecte în educație și sănătate, implementate prin intermediul Fundației Orange. Cu noua strategie Engage2025, atât Fundația Orange Moldova, cât și Orange Moldova se angajează să rămână un partener de încredere, care oferă tuturor cheile unei lumi digitale responsabile. Conform sondajului OMNIBUS din 2017, Fundația Orange este cea mai eficientă și de încredere Fundație non-politică din Moldova, iar de Financial Times este recunoscută în topul celor 100 de campioni digitali ai Europei pentru „oferirea de inițiative precum Incluziunea digitală rurală pentru creșterea alfabetizării digitale” în Moldova.



În 2020, un an pandemic pentru întreaga omenire, Orange Moldova a lansat Campania Solidari pentru Moldova în data de 30 martie 2020. Campania presupune un suport de 10 milioane de lei pentru solidarizarea cu eforturile depuse de către autorități și societate pentru a depăși pandemia. Este important de menționat că 8 milioane de lei sunt direcționați pentru a achiziționa seturi de echipamente de protecție pentru medici, iar alte două milioane de lei – pentru a asigura conectivitatea instituțiilor medicale private și de stat, lucrătorilor medicali și profesorilor. Astfel, entitatea a contribuit enorm la sistemul medical al Republicii Moldova precum și la sistemul de învățământ cu:

- A donat circa 10 tone de echipamente medicale de protecție la 19 instituții medicale din țară. În total au fost distribuite 15 mii de seturi de protecție constituite din mănuși, costume, măști cu protecție sporită, botoși de unică folosință și 2000 de ecrane de protecție;
- A alocat câte 360 de minute, gratuit, pentru circa 3000 de lucrători medicali din toată țara, care muncesc în circa 200 de instituții medicale private și de stat. 130 de instituții de stat au beneficiat de 1 lună gratuită voce și Internet;
- A facilitat serviciile de telemedicină în lupta cu COVID-19 donând tablete la 20 de instituții medicale din țară, 20 de smartphone-uri performante și 20 de bluetooth-uri;
- 9700 de profesori sau 34% din numărul total de profesori din Moldova, ce predau în 680 de școli din 32 de raioane ale țării, inclusiv Găgăuzia, au primit gratuit câte 50 GB trafic Internet mobil, valabil timp de două luni.

**Director General**



**Mariusz GATZA**