

2021

Raportul Consolidat al Conducerii

IM Orange Moldova SA

ORANGE MOLDOVA



Angajamentul Managementului

Preocuparea de menținere a unui nivel înalt al calității în tot ce facem, protecția mediului, sănătatea și securitatea operațională și securitatea datelor clienților, este omniprezentă în toate aspectele muncii noastre.

Managementul de la cel mai înalt nivel al Orange Moldova se angajează pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat calitate, mediu, sănătate și securitatea ocupațională, securitate informațională prin:

- *asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management;*
- *asigurarea că politica și obiectivele sunt stabilite și sunt compatibile cu direcția strategică și contextul companiei;*
- *asigurarea că cerințele sunt integrate în procesele de afaceri;*
- *asigurarea că resursele necesare sunt disponibile;*
- *comunicarea importanței managementului eficace și a conformării cu cerințele acestuia;*
- *asigurarea obținerii rezultatelor intenționate;*
- *direcționarea și susținerea persoanelor responsabile;*
- *promovarea îmbunătățirii continue.*



Astfel, asigurăm un management eficient și eficace, bazându-ne pe oferirea unei experiențe unice clientului, îmbunătățind continuu calitatea, gestionând aspectele de mediu, promovând utilizarea rațională a resurselor și securitatea informației în cadrul companiei.

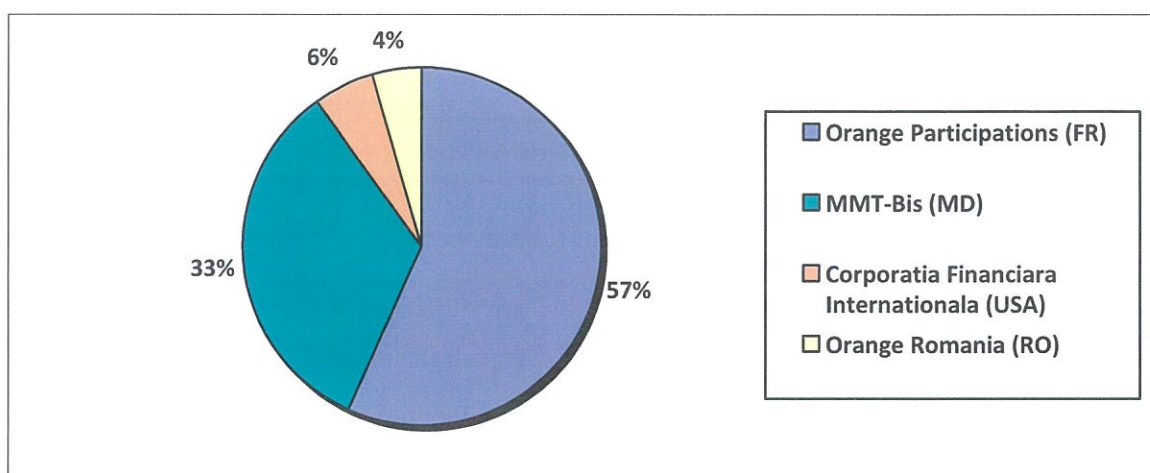
Mariusz Jerzy GATZA,
CEO Orange Moldova

Prezentarea generală a grupului

Grupul Orange Moldova este format din societate mamă ÎM „Orange Moldova” S.A. și companiile sale fiice: „Orange Systems” S.A., „Sun Communications” S.R.L., SC „Voxtel Imobil” S.R.L.

ÎM ”Orange Moldova” SA a fost înființată ca societate pe acțiuni la data de 18 martie 1998, având statutul de operatorul #1 pe piața Telco din Moldova până în prezent.

La 31 decembrie 2021 capitalul social al companiei este egal cu 179.499.609 lei, iar structura acționariatului este următoarea:



La moment, Orange Moldova are în portofoliu peste 2,6 milioane de clienți și este lider incontestabil pe piața de telecomunicații din Moldova.

Orange investește anual în echipamente de ultimă generație, atât pentru îmbunătățirea rețelei sale, pentru extinderea acesteia, cât și pentru ca utilizatorii să se bucure de cea mai bună experiență de comunicare și navigare pe Internet, chiar și în cele mai greu-accesibile regiuni ale țării.

➤ Lumea digitală mai aproape

La Orange, digitalul este o oportunitate atunci când este accesibil tuturor. De aceea, grupul Orange și-a asumat să aducă lumea digitală mai aproape de fiecare: angajați, clienți și societate. Orange oferă o rețea de încredere, instrumente digitale cu planuri tarifare asociate și acces la instruiți gratuite pentru dezvoltarea abilităților digitale.

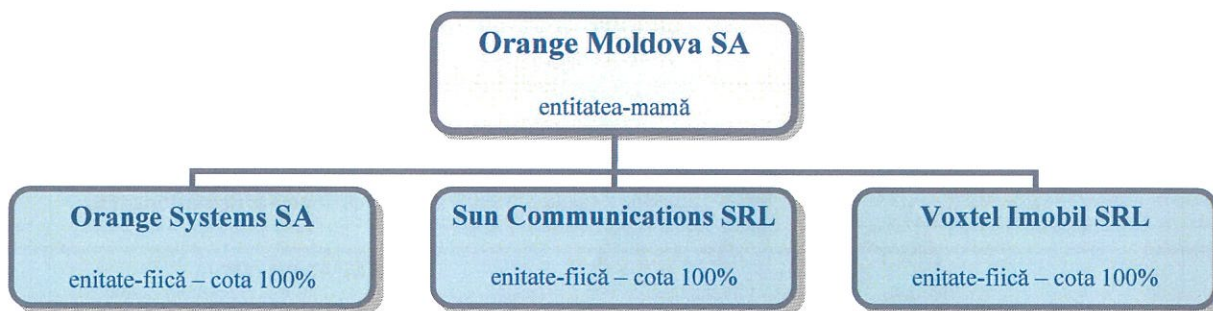
➤ Ai susținere din partea tuturor. Și un pic de ajutor de la Orange

Acesta este campania lansată de Grupul Orange, prin care se reconfirmă angajamentul asumat prin planul strategic Engage2025: să readucă inegalitățile legate de accesul la Internet, la dispozitive și la abilități digitale, astfel încât tehnologia să devină o sursă de progres și oportunități pentru toți.

➤ **Accesul la lumea digitală este esențial pentru fiecare**

Să știi să utilizezi tehnologiile digitale este o abilitate esențială. De aceea, Orange realizează proiecte sociale de incluziune și educație digitală pentru elevi, profesori, tineri, persoane dezavantajate, ajutând pe fiecare să-și dezvolte competențele digitale necesare unui viitor digitalizat.

Pentru atingerea obiectivelor sale, Orange Moldova de-a lungul anilor a achiziționat mai multe companii care i-au permis dezvoltarea și evoluția portofoliului de servicii pe diferite segmente de activitate.



Compania-fiică SC „Voxtel Imobil” SRL a fost înregistrată în anul 2006, fondatorul unic fiind Orange Moldova SA. Obiectul principal de activitate al companiei reprezintă cumpărarea și vânzarea de bunuri imobiliare proprii precum și schimbarea destinației terenurilor pentru construcția ulterioară a site-urilor.

În anul 2008, Orange Moldova a achiziționat compania „Telemedia Group” S.A. care avea ca activitate principală prestarea serviciilor de telecomunicații, inclusiv voce și transport date, internaționale, interurbane, locale, fixă și mobilă precum și servicii de telecomunicații cu valoare adăugată, televiziune eter și cablu. Utilizând rețeaua deja creată a companiei Telemedia Group, Orange Moldova a dezvoltat un nou segment de activitate – prestarea serviciilor de internet și telefonie fixă.

În 2015, Telemedia Group a fost redenumită în Orange Systems și a început să presteze un nou tip de serviciu – realizarea programelor informatice pentru compania-mamă.

În anul 2016, Orange a achiziționat compania „Sun Communications SRL”, operator de cablu, 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.

Indicatorii de performanță la nivel de grup (financiari/nefinanciari)

Date generale la nivel de grup	Anul 2021
Situația poziției financiare	
Active imobilizate (mdl)	2,714,404,670
Active circulante (mdl)	1,238,177,130
Capital propriu (mdl)	3,304,377,026
Datorii pe termen lung (mdl)	26,635,558
Datorii curente (mdl)	497,331,767
Situația performanței financiare	
Venituri din vânzări (mdl)	3,019,326,138
Costul vânzărilor (mdl)	1,781,655,719
Profit brut (mdl)	1,237,670,419
Rezultatul din activitatea operațională: profit (mdl)	489,816,878
Rezultatul din alte activități: profit (mdl)	-2,802,278
Profit pînă la impozitare (mdl)	487,014,600
Profit net (mdl)	392,173,290
Indicatori de performanță	
Rentabilitatea veniturilor din vânzări	0.16
Rata profitului net în profitul pînă la impozitare	0.81
Indicatori nefinanciari	
Numărul angajaților, persoane	1,348

Principalele priorități pentru anul 2022

- 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;

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.

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.

➤ **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 etică 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 etică 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: Companiile din grupul Orange 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.

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.

➤ **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.

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

➤ **Redu, Reutilizează, Reciclează** - sunt principii ale unui mod de viață sustenabil și în baza cărora a fost elaborat și simbolul campaniei 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), entitățile din grupul 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.

În 2021 Orange Moldova:

- și-a reconfirmat angajamentele anunțate în noua strategie Engage2025 și a continuat să fie un jucător activ în combaterea schimbărilor climatice și promovarea acțiunilor de responsabilitate față de Planetă. Compania pune în centrul operațiunilor sale grija față de resursele naturale ale planetei și își propune să reducă amprenta de carbon pe întregul perimetru al activităților.



- a continuat să colecteze telefoane mobile uzate în 38 de magazine directe și partenerie. În lipsa unei uzine de reciclare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice în Moldova, odată colectate, acestea sunt exportate pentru reciclare și valorificare de către partenerii Orange.
- și-a atins țintele de colectare prevăzute conform legislației pentru responsabilitatea extinsă a producătorului (REP). Astfel, în iunie 2021, Uniunea de persoane juridice „Eco-Green”, din care au făcut parte Orange Moldova și SUN Communications, a exportat 2996 kg DEEE nepericuloase către Greenweee International SRL, România, Buzău.
- în decembrie 2021, Orange Moldova și SUN Communications au aderat la un alt sistem colectiv - AP „Moldcontrol”, care a preluat, începând cu 01 ianuarie 2022, REP pentru deșeuri electrice și electronice și pentru baterii și acumulatori.



➤ **Sistem de management integrat**

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.

➤ **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.

În 2021, fiecare client Orange, cu fiecare apel, SMS sau navigând pe Internet, a ajutat la aducerea lumii digitale mai aproape de fiecare. În acest an:

- 1100 femei și-au dezvoltat abilități digitale și antreprenoriale cu Women Digital Center;
- 100 tineri din Soroca, Sângerei și Orhei au descoperit ce înseamnă manufactura digitală cu Solidarity FabLab;
- 9000 elevi și profesori din 11 școli învață într-o Clasă a Viitorului, unde educația a devenit mai eficientă cu ajutorul tehnologiei digitale;
- 1460 tineri și viitori antreprenori au învățat cum se lansează un startup tehnologic, cu proiectele Upcelerator, Startup School, Startup Grind sau Masterclass;
- 4700 elevi și 300 profesori au primit gratuit câte 80 GB de la Orange, pentru a rămâne conectați la educație în perioada pandemică;
- 613 copii din școli au învățat despre securitatea online, scrierea unui CV și folosirea eficientă a rețelelor sociale, cu ajutorul voluntarilor de la Orange;
- 29 000 de seniori au comunicat cu cei dragi, beneficiind de cele mai avantajoase tarife, cu abonamentul Senior 60;



➤ **Orange Moldova, jucătorul CSR #1 pe piața TELCO, își reconfirmă angajamentele pentru educația digitală**

Orange, jucătorul CSR #1 pe piața TELCO din Moldova cu cele mai mari investiții în domeniul educației, își confirmă angajamentul de a contribui în continuare la incluziunea digitală prin educație. Orange a semnat un Memorandum de Înțelegere pentru susținerea conectivității la Internet în școli și utilizarea tehnologiilor digitale în educație împreună cu cei mai mari jucători de pe piața de telecomunicații din Moldova, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Proiectul de Competitivitate din Moldova și Proiectul TEKWILL.

Parteneriatul vine în contextul în care pandemia de COVID-19 a reconfirmat necesitatea digitalizării pentru facilitarea și îmbunătățirea procesului și a calității studiilor.

Orange Moldova a lansat platforma Orange Digital School în 2015, ceea ce a favorizat implementarea a mai multor proiecte care vin să revoluționeze sistemul educațional, cât și să contribuie la incluziunea digitală tinerilor dezavantajați, a femeilor defavorizate și a altor categorii sociale. Printre acestea sunt: Clasa Viitorului, Burse pentru profesorii din domeniul STEM (știinte,

tehnologie, inginerie, matematica), Incluziunea Digitală Rurală, Orange WiFi Cafe, Orange Lab, Women Digital Center, #SuperCoders și programul de voluntariat și educație digitală Ne Pasă.

Mariusz Gatza, Director General Orange Moldova: „*Incluziunea și educația reprezintă un pilon important al strategiei de responsabilitate social-corporativă a Grupului Orange, Engage2025. Mă bucur să comunic că, din 2015 și până în prezent, Orange Moldova și Fundația Orange Moldova au susținut inițiativele de învățare și formare a circa 180.000 de beneficiari. Cu această ocazie, vreau să le mulțumesc tuturor partenerilor alături de care colaborăm fructuos de atâția ani și să-i felicit și pentru implicarea proactivă în implementarea obiectivului comun de dezvoltare a educației digitale din Moldova.*”



Anual, numărul beneficiarilor proiectelor Orange și celor ale Fundației Orange este de peste 160 de mii de persoane. Investițiile anuale pentru proiectele ce țin de incluziunea digitală sunt de circa 5 milioane de lei.

Doar în perioada de pandemie, în primăvara 2020 și 2021, 15 000 de elevi și profesori din întreaga țară s-au bucurat de conectivitate gratuită de la Orange, operatorul #1 care oferă servicii voce, Internet prin fibră și servicii TV sub același brand.

Prin semnarea acestui Memorandum, Orange se angajează să susțină și să promoveze în continuare:

- un ecosistem educațional digital incluziv și performant, prin dotarea cu tehnologii digitale de ultimă oră și conexiune la Internet accesibil și de mare viteză pentru școli;
- conținut și platforme educaționale digitale de înaltă calitate;
- consolidarea abilităților digitale ale profesorilor și elevilor din Moldova, cruciale pentru continuitatea educației adaptate provocărilor post COVID-19, precum și investițiile pe termen lung în resurse umane competitive;
- diversitatea, echitatea și incluziunea, folosind tehnologia digitală ca egalizator pentru eliminarea diferențelor dintre sexe, venituri și loc de trai.

Director General

Mariusz Jerzy GATZA