

Procedura de soluționare a plângerilor

Parcul fotovoltaic Văcărești

Aprilie 2025

Pașaport

Versiune document	1.0
Responsabil proces de business	Manager Comunicare și Sustenabilitate
Întocmit de	Loredana Modoran
Public țintă	Toate funcțiile de business ale DRI și entităților sale. Subcontractorii DRI și audiențele externe
Data intrării în vigoare	Aprilie 2025
Data revizuirii	N/A
Condidențialitate	Nu
Procese conexe	N/A
Documente conexe	N/A

Controlul versiunilor

Dat ă	Autor	Versiune	Descrierea modificărilor
04.2025	Loredana Modoran	1.0	Elaborare Regulament/Procedură

** Controlul versiunilor este utilizat pentru a urmări modificările aduse documentului de reglementare, indicând următoarele: data modificărilor; angajatul autorizat să efectueze modificările; o scurtă descriere a modificărilor (de ex. ștergerea/modificarea/adăugarea unui paragraf/secțiune din document).*

Table de continut

Controlul versiunilor	2
1. Introducere	4
1.1 Scop	4
1.2 Obiectiv	4
1.3 Principii.....	4
2. Termeni și definiții	5
2.1 Definiții	5
2.2 Abrevieri	5
3. Roluri, Autoritate și Responsabilități	6
4. Procesul de soluționare a plângerilor	8
4.1 Publicarea mecanismului de soluționare a plângerilor	8
4.2 Metode de depunere a plângerilor	8
4.3 Primirea plângerilor	8
4.4 Categorisirea sesizărilor	9
4.5 Revizuirea și investigarea sesizărilor	9
4.6 Rezolvarea sesizărilor	10
4.7 Închiderea sesizării	10
4.8 Monitorizarea sesizărilor	11
5. Anexe.....	12
5.1 Anexa 1: Formular de plângere	12

1. Introducere

1.1 Scop

Această procedură se aplică activităților de proiectare, construcție, operare și întreținere pentru proiectul **parcului solar Văcărești (126MWp)**. Mecanismul de soluționare a plângerilor comunității abordează plângerile provenite din partea comunităților locale și a părților interesate din cadrul amplasamentului și al zonelor înconjurătoare.

- Mecanismul este deschis pentru plângeri atât din partea indivizilor, cât și a grupurilor de părți interesate. Plângerile colective vor fi tratate cu aceeași corectitudine și eficiență ca și plângerile individuale, punând accent pe procesele menite să ajungă la un consens și reconciliere prin implicare, dialog și respect față de contextul local.
- Mecanismul de soluționare a plângerilor comunității se aplică pe parcursul tuturor fazelor: proiectare, construcție, operare și întreținere. Acesta va fi adaptat pentru a se potrivi impactului operațiunilor DRI și riscurilor asociate. Acest mecanism poate fi extins sau actualizat pe măsură ce operațiunea progresează, având în vedere schimbările în natura plângerilor de-a lungul timpului.

1.2 Obiectiv

Plângerile se referă la reclamații sau preocupări legate de implementarea unui proiect. Acestea pot include plângeri referitoare la daune, activități de rutină sau incidente percepute. Abordarea plângerilor ajută la gestionarea riscurilor, rezolvarea impacturilor neprevăzute și la consolidarea relațiilor pozitive între proiecte, comunități și părți interesate. Mecanismele de soluționare a plângerilor oferă o modalitate formală pentru părțile interesate de a comunica cu compania, iar monitorizarea plângerilor ajută la identificarea potențialelor conflicte sau dispute.

1.3 Principii

Mecanismul de soluționare a plângerilor se bazează pe următoarele principii fundamentale:

- **Claritate:** Mecanismul de soluționare a plângerilor este clar, ușor de înțeles și accesibil tuturor membrilor comunității afectate, fără niciun cost.
- **Transparență:** Mecanismul funcționează într-o manieră deschisă, prin redactarea acestuia, publicarea sa și explicarea lui părților interesate.
- **Protecție adecvată:** Mecanismul asigură protecție împotriva represaliilor și nu împiedică accesul la alte remedii, inclusiv opțiuni judiciare sau non-judiciare.

Mecanismul nu limitează accesul la remedii judiciare sau administrative în țară. Persoanele care depun plângeri și persoanele afectate au dreptul de a accesa instanțele în orice moment, independent de mecanismul de soluționare a plângerilor al proiectului.

2. Termeni și definiții

2.1 Definiții

Termeni	Definiție
Comunitate afectată	O comunitate afectată se referă la un grup de persoane sau locuitori care sunt direct sau indirect impactați de activitățile, operațiunile sau deciziile unui proiect sau ale unei companii. Aceste impacturi pot include efecte de natură ecologică, socială, economică sau culturală care influențează bunăstarea, mijloacele de trai sau stilul de viață al membrilor comunității.
Reclamant	Persoana care depune o plângere sau o reclamație împotriva proiectului parcului solar Văcărești (126 MWp).
DRI	DTEK Renewables International B.V., o companie cu răspundere limitată din Olanda, cu sediul în Amsterdam, Țările de Jos, și filialele sale.
Plângere	O plângere este o reclamație depusă de o persoană sau un grup din cadrul comunităților afectate de activitățile, operațiunile sau deciziile companiei. Aceste plângeri pot proveni din efectele reale sau percepute ale activităților companiei și sunt gestionate prin același proces. Diferența principală între abordarea unei preocupări și a unei plângeri constă în abordările specifice utilizate și în timpul necesar pentru rezolvarea acestora.
Echipa de conducere	Echipa de conducere a DTEK Renewables International B.V., conform structurii de guvernare a companiei.
Părți interesate	Părțile interesate sunt persoane sau grupuri care sunt afectate de proiect, fie direct, fie indirect, precum și cei care au un interes în proiect sau puterea de a influența rezultatul acestuia, pozitiv sau negativ. Aceștia pot include comunități locale, persoane fizice și autorități guvernamentale naționale sau locale.

2.2 Abrevieri

Abrevieri	Definiții
CA	Comunitate afectată

3. Roluri, Autoritate și Responsabilități

Nº	Rol	Responsabilități
1	Manager de proiect construcții	- Se asigură că toți membrii echipei de proiect, inclusiv contractorii, primesc instruire cu privire la detaliile acestei proceduri; - Se asigură că liniile directoare descrise în această procedură sunt respectate; - Se asigură că comunitatea și părțile interesate afectate de proiect sunt complet informate despre procedură, inclusiv despre cum pot depune o plângere; - Participă activ în echipa de rezolvare ori de câte ori este ridicată o plângere; - Alocă resursele necesare pentru implementarea eficientă a procedurii; - Se asigură că conținutul procedurii este accesibil comunității și tuturor grupurilor afectate.
2	Manager de șantier	- Înregistrează plângerile primite pe șantier; - Se asigură că liniile directoare descrise în această procedură sunt respectate pe șantier; - Participă activ în echipa de rezolvare ori de câte ori este ridicată o plângere; - Se asigură că conținutul procedurii este accesibil pe șantier;
3	Manager de comunicare și sustenabilitate	- Se asigură că toți membrii echipei de proiect, inclusiv contractorii, primesc instruire cu privire la detaliile acestei proceduri; - Se asigură că comunitatea și părțile interesate afectate de proiect sunt complet informate despre procedură, inclusiv despre cum pot depune o plângere; - Întocmește și menține evidențele tuturor formularelor de plângere. Facilitează medierea tuturor plângerilor primite pe șantier prin canalele corespunzătoare; - Oferă toate informațiile necesare, așa cum sunt specificate de această procedură, ori de câte ori apare o plângere; - Se asigură că plângerile sunt rezolvate rapid, eficient și definitiv de echipa de investigare a plângerilor;
4	Manager HSE	- Provide asistență în implementarea acestei proceduri; - Participă activ în echipa de rezolvare ori de câte ori este ridicată o plângere; - Se asigură că detaliile acestei proceduri sunt comunicate clar tuturor lucrătorilor noi în timpul procesului lor de instruire;
5	Manager Juridic	- Conduce echipa de investigare a plângerilor; - Împărtășește asistență juridică în evaluarea și soluționarea plângerilor, precum și în formularea răspunsului;
6	Office Manager	Înregistrează plângerile primite prin scrisori;

7	Toți contractorii care lucrează pe șantier sau sunt implicați în interacțiunile cu comunitatea	• Respectă pașii descriși în această procedură; • Creează un mediu de lucru propice, în care comunitatea poate ridica preocupări fără teama de represalii sau prejudecăți;
---	--	--

4. Procesul de soluționare a plângerilor

Procesul de soluționare a plângerilor DRI este detaliat mai jos:

4.1 Publicarea mecanismului de soluționare a plângerilor

Mecanismul de soluționare a plângerilor va fi promovat prin următoarele metode:

- Afișarea unor postere pe șantier și în locuri vizibile din comunitatea Văcărești;
- Angajarea părților interesate prin activități dedicate;
- Împărtășirea informațiilor online (pe www.dri-energy.com) pentru accesibilitate mai largă.

DRI se va angaja public la un termen clar pentru abordarea tuturor plângerilor înregistrate. Prin notificarea persoanelor despre când se pot aștepta să fie contactate de reprezentanții companiei sau să primească un răspuns, incertitudinea privind procesul de soluționare a plângerilor va fi redusă.

4.2 Metode de depunere a plângerilor

Părțile interesate pot depune plângeri prin mai multe metode, inclusiv:

- **În persoană:** la șantierul Văcărești, în cutia de plângeri dedicată de pe șantier;
- **Electronice:** prin adresa de e-mail [DRI vacaresti@dri-energy.com](mailto:vacaresti@dri-energy.com);
- **Prin scrisori:** la adresa DRI România: Biroul BVO, Str. Barbu Văcărescu 241A, București, România;

4.3 Primirea plângerilor

Următorii pași vor fi urmați pentru primirea plângerilor:

- Toate plângerile primite vor fi recunoscute și înregistrate prompt, ideal la momentul depunerii, dar nu mai târziu de trei zile după. În funcție de metoda de depunere, personalul DRI responsabil cu înregistrarea este:
 - Managerul de șantier / Managerul HSE – pentru plângerile primite pe șantier;
 - Managerul de Comunicare și Sustenabilitate – pentru plângerile primite prin e-mail;
 - Office manager – pentru plângerile primite prin poștă la biroul DRI România.
- O confirmare formală, completată cu un număr de plângere sau alt identificator și un termen de răspuns – va asigura reclamantul că plângerea este tratată serios, oferind totodată o evidență pentru proiect.
 - Managerul de Comunicare și Sustenabilitate este responsabil pentru trimiterea scrisorii de confirmare.
 - Managerul de Comunicare și Sustenabilitate / Managerul Juridic va informa reclamantul în scrisoarea inițială de confirmare despre orice pretenții clar în

afacerea mecanismului de soluționare a plângerilor și va sugera canale alternative pentru abordarea unor astfel de preocupări.

4.4 Categorisirea sesizărilor

După primire și înregistrare, sesizarea va fi evaluată și clasificată de către Managerul de Comunicare și Sustenabilitate, după cum urmează:

G0: Cerere de informații care nu este direct legată de Proiect

G1: Întrebări / preocupări

G2: Solicitări / petiții

G3: Reclamații

Toate sesizările vor primi apoi un nivel de prioritate, stabilit în funcție de următoarele criterii:

Nivel de Prioritate	Acțiune
Scăzut	- Solicitare sau sesizare privind lipsa de informații sau informații neclare furnizate. - Managerul de Comunicare și Sustenabilitate poate răspunde fără implicarea Managerului Legal.
Mediu	- Solicitare sau sesizare din partea părților interesate (individuale sau de grup) care ar putea afecta reputația proiectului sau compromite dezvoltarea acestuia pe termen mediu. - Managerul de Comunicare și Sustenabilitate va consulta Managerul Legal pentru formularea răspunsului și pentru a decide dacă este necesară constituirea unei echipe de investigare.
Ridicat	- Solicitare sau sesizare implicând părți interesate de prioritate ridicată, și: - Raportează o încălcare a drepturilor omului - Se referă la o nerespectare a legislației - Reprezintă un risc pe termen scurt pentru continuitatea proiectului

4.5 Revizuirea și investigarea sesizărilor

În cazul sesizărilor cu prioritate medie și ridicată, poate fi necesară o investigație mai detaliată/complexă, prin urmare va fi formată o Echipa de investigare a sesizărilor (conform definiției din secțiunea 4.5.1 de mai jos).

În acest caz, Reclamantii vor primi un răspuns în termen de două săptămâni de la înregistrarea sesizării, care va include pașii întreprinși pentru soluționarea problemei și estimarea duratei de rezolvare.

O investigație amănunțită poate fi necesară pentru sesizările complexe care nu pot fi soluționate rapid. Compania își asumă întreaga responsabilitate pentru investigarea sesizărilor primite prin mecanismul de reclamații, respectând principiul „fără costuri pentru comunități”.

4.5.1 Echipa de investigare a sesizărilor

Echipa de Investigare a Sesizărilor va fi coordonată de Managerul Legal și va fi compusă din:

- Managerul de Proiect pentru Construcții
- Managerul de Șantier
- Managerul de Comunicare și Sustenabilitate
- Managerul HSE (Sănătate, Securitate și Mediu)
- Orice alți membri pe care Managerul Legal îi va considera relevanți pentru investigație

4.6 Rezolvarea sesizărilor

În cazul sesizărilor cu prioritate medie și ridicată, Echipa de Investigare a Sesizărilor va propune o soluție de rezolvare, care va fi aprobată de Echipa de Conducere (Senior Leadership Team). Ulterior, Managerul Legal va contacta Reclamantul pentru a obține acordul asupra soluției propuse.

Dacă toate părțile acceptă soluția propusă, acțiunile agreeate vor fi implementate în termenul stabilit. Dacă Reclamantul nu acceptă soluția propusă, DRI va reevalua situația. În cazul în care nu se poate identifica o soluție acceptabilă pentru ambele părți, sesizarea va fi trimisă către mecanisme externe de soluționare.

Sesizarea va fi monitorizată îndeaproape, dacă este posibil, prin colectarea de dovezi că acțiunile necesare au fost puse în aplicare. De exemplu:

- Dacă problema este rezolvată spre satisfacția Reclamantului, se va obține o confirmare, care va fi arhivată împreună cu documentația aferentă cazului.
- Se vor colecta fotografii sau alte dovezi documentare pentru a crea un dosar complet al sesizării și al modului în care aceasta a fost soluționată.

4.7 Închiderea sesizării

Managerul de Comunicare și Sustenabilitate al DRI sau Managerul Legal va comunica rezultatele investigației către Reclamant și va solicita feedback cu privire la rezolvare. Acest răspuns inițial va include un rezumat al acțiunilor planificate și termenul estimat pentru implementarea lor, sau o explicație privind motivul pentru care nu este necesară nicio acțiune.

Orice feedback suplimentar din partea Reclamantului va fi înregistrat pentru a determina dacă sesizarea poate fi închisă sau dacă sunt necesare acțiuni suplimentare. Managerul de Comunicare și Sustenabilitate sau Managerul Legal va utiliza canalele de comunicare adecvate pentru a confirma că Reclamantul înțelege și este mulțumit de răspuns.

Această comunicare va fi, de asemenea, consemnată în registrul sesizărilor. În funcție de răspunsul Reclamantului (acceptarea sau respingerea rezolvării fără alte revizuirii), Managerul de

Comunicare și Sustenabilitate sau Managerul Legal al DRI va decide dacă sesizarea poate fi închisă.

4.8 Monitorizarea sesizărilor

Implementarea acestui mecanism de sesizări va fi monitorizată prin revizuirea periodică a registrului sesizărilor.

5. Anexe

5.1 Anexa 1: Formular de plângere

Numele complet:

Informații de contact

(Vă rugăm să menționați cum doriți să fiți contactați și să adăugați detaliile de contact)

Descrierea plângerii

(Care este /plângerea/ce s-a întâmplat? Unde s-a întâmplat? Cui i s-a întâmplat? Care este rezultatul problemei?)

Data plângerii

(Vă rugăm să menționați dacă este un incident/ problemă repetitivă)

Ce ați dori să se întâmple pentru a rezolva problema?

Semnătura reclamantului
