



Rezumat
cu caracter Non-Tehnic
de Mediu și Social
Premier Energy Distribution
15 iunie 2022

REZUMAT CU CARACTER NONTEHNIC DE MEDIU ȘI SOCIAL

Premier Energy Distribution

Detalii aferente documentului	
Titlul documentului	Rezumat cu caracter nontehnic de Mediu și Social
Subtitlul documentului	Premier Energy Distribution
Data	15 iunie 2022
Versiunea	1.0

CUPRINS

1. DESPRE PREMIER ENERGY DISTRIBUTION.....	3
<i>Programul de Investiții 2021-2025</i>	<i>4</i>
2. CUM ABORDEAZĂ COMPANIA ASPECTELE DE MEDIU ȘI SOCIALE AFERENTE OPERAȚIUNILOR ȘI PROIECTELOR SALE?.....	5
2.1 Evaluarea și gestionarea impactului social și de mediu.....	5
2.2 Munca și condițiile de muncă.....	5
2.3 Utilizarea eficientă a resurselor și prevenirea și controlul poluării.....	6
2.4 Sănătate, siguranță și securitate.....	7
2.5 Achiziționarea de terenuri, relocarea involuntară și strămutarea economică	7
2.6 Conservarea Biodiversității	8
2.7 Patrimoniul Cultural	8
2.8 Implicarea părților interesate și divulgarea informațiilor.....	8

ACRONIME ȘI ABREVIERI

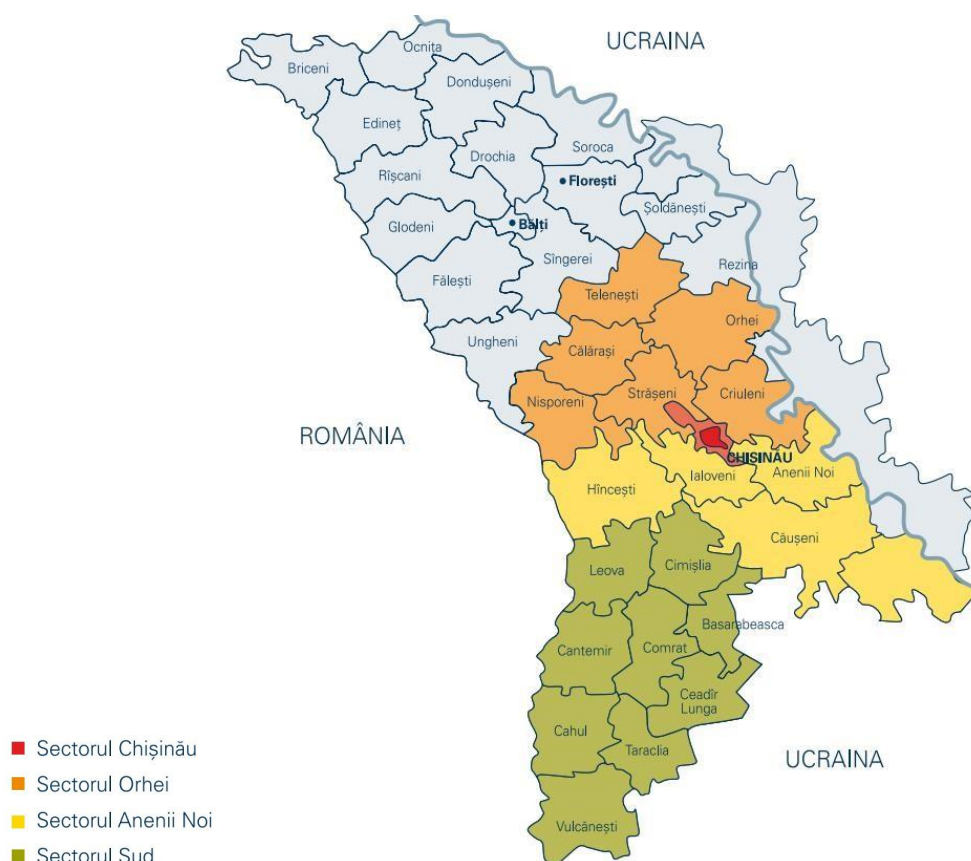
ANRE	Agenția Națională pentru Reglementare Energetică din Republica Moldova
OSD	Operatorul Sistemului de Distribuție
S&M	Social și Mediu
GES	Gaze cu efect de seră
HV	Tensiune Înaltă
LV	Tensiune Joasă
CRCT	Cadrul Restabilire a Condițiilor de Trai.
MV	Tensiune Medie
SSO	Sănătate și Securitate Ocupațională
PCB	Bifenili Policlorurați
SEP	Planului de Implicare a Părților Interesate

1. DESPRE PREMIER ENERGY DISTRIBUTION

ÎCS Premier Energy Distribution (Compania) este operatorul cel mai mare și exclusiv privat de sisteme de distribuție a energiei electrice (OSD) din Moldova. Compania deservește aproximativ 70% din teritoriul țării, inclusiv capitala Chișinău și 21 de raioane (dintr-un număr total de 37) din Centrul și Sudul Moldovei.

Din punct de vedere geografic, operațiunile sunt grupate în 4 sectoare, inclusiv Chișinău, Orhei, Anenii Noi și sectoarele din Sud, după cum se arată în figura de mai jos.

Figura 1 Zonele Operaționale de Distribuție ale companiei Premier Energy



Compania este succesorul foștilor operatori de sisteme de distribuție de stat care au fost privatizați în 2000. În 2019, compania a fost preluată prin achiziționarea de către Duet Private Equity Limited și își desfășoară activitatea sub denumirea Premier Energy Distribution începând cu decembrie 2019.

În prezent, compania operează următoarele facilități principale:

- Stații de transformare de 110-35 kV: 95 de unități (inclusiv 170 de unități de transformare de 110-35 kV);
- 1.802 km de linii de distribuție aeriene de înaltă tensiune (HV) (110-35 kV) ;
- 1 km de linii de distribuție subterane de înaltă tensiune (HV) (110-35 kV) ;
- Stații de transformare de 10-6 kV: 7814 unități (inclusiv 9349 unități de transformare de 10-6 kV);
- 12.768 km de linii de distribuție aeriene de tensiune medie (MV) (10-6 kV) ;
- 1.792 km de linii de distribuție subterane de tensiune medie (MV) (10-6 kV) ;
- 17.592 km de linii de distribuție aeriene de tensiune joasă (LV) (0,4 kV) și ■ 1.687 km de linii de distribuție subterane de tensiune joasă (LV) (0,4 kV).

Compania operează, de asemenea, o unitate centrală de depozitare la sediul companiei din Chișinău și o unitate de laborator de contoare electrice situată în Chișinău, precum și o serie de unități de depozitare mai mici pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

Deoarece toate activitățile de întreținere a echipamentelor au fost externalizate începând cu 2012, compania nu operează ateliere de întreținere a echipamentelor electrice.

Programul de Investiții 2021-2025

Programele de investiții implementate de companie cuprind investiții care pot fi, în general, clasificate în două categorii principale:

- investiții obligatorii, de ex. extinderi ale sistemului de distribuție supuse aprobării de către autoritatea de reglementare (ANRE, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică) și
- investiții în reabilitarea și modernizarea sistemului.

Extensiile de sistem sunt implementate pe baza programelor stabilite pentru o perioadă de 3 ani. Planificarea investițiilor se realizează anual, ca răspuns la necesitățile de intervenție în instalațiile electrice și investițiile obligatorii prestabilite. Prin urmare, planificarea investițiilor se realizează anual, ca răspuns la nevoile de intervenție în instalațiile electrice și la investițiile obligatorii prestabilite (conform planului de dezvoltare pentru o perioadă de 3 ani).

2. CUM ABORDEAZĂ COMPANIA ASPECTELE DE MEDIU ȘI SOCIALE AFERENTE OPERAȚIUNILOR ȘI PROIECTELOR SALE?

2.1 Evaluarea și gestionarea impactului social și de mediu

Operațiunile companiei se bazează pe un sistem de management certificat pentru calitate, mediu și sănătate și securitate ocupațională în conformitate cu standardele ISO (set de standarde recunoscute la nivel internațional care ghidează gestionarea aspectelor indicate în conformitate cu bunele practici).

Compania alocă resurse și personal, dezvoltă procese și proceduri menite să gestioneze în mod continuu impactul asupra mediului și social al operațiunilor și al celor asociate implementării proiectelor. Aceste aspecte organizaționale sunt revizuite periodic și orice ajustări necesare sunt implementate ca un proces de îmbunătățire continuă asigurat de sistemul de management menționat mai sus.

Premier Energy Distribution evaluează impactul social și de mediu al proiectelor implementate de Premier Energy Distribution în conformitate cu reglementările naționale.

Proiectele implementate de companie se încadrează în două mari categorii:

- Reabilitarea infrastructurii existente și
- Extinderea infrastructurii electrice pentru conectarea noilor consumatori.

Reabilitarea infrastructurii existente este asociată cu lucrări la scară relativ mică la instalațiile existente și, de obicei, nu este asociată cu impact semnificativ asupra mediului.

Impactul social și de mediu asociat cu extinderea infrastructurii electrice este, de obicei, evaluat de către promotorii proiectelor (de exemplu, primării sau entități private care inițiază proiectele). Această evaluare se face la etapele de proiectare și autorizare ale proiectelor. Odată aprobate, Premier Energy Distribution preia aceste proiecte și le implementează prin contractori de încredere pe termen lung.

Pentru a se asigura că potențialele riscuri și impact de mediu și sociale sunt gestionate în mod adecvat în timpul executării atât a proiectelor de reabilitare a infrastructurii în curs de desfășurare, cât și a proiectelor de extindere a infrastructurii, compania a definit un set de cerințe și proceduri standard de mediu și sociale și supraveghează implementarea acestora de către contractanți.

Aceste cerințe și proceduri abordează aspectele de mediu și de sănătate și siguranță ale lucrărilor de reabilitare a infrastructurii și ale proiectelor de extindere. Procedurile de management M&S implementate includ, printre altele, coordonarea/inspecția/supravegherea cerințelor și implementării standardelor, cerințele de formare a personalului, clasificarea și investigarea incidentelor etc.

Aceste cerințe și proceduri sunt comunicate pentru implementare de către contractori și sunt disponibile pe site-ul companiei: [Norme tehnice ale angajamentului de securitate sanitară | Premier Energy Distribution](#).

Premier Energy Distribution va revizui și actualiza permanent aceste proceduri (după caz, în conformitate cu sistemul de management implementat și în conformitate cu bunele practici din industrie) și va publica procedurile actualizate pe pagina web.

Pentru a îmbunătăți în continuare gestionarea riscurilor și impacturilor M&S asociate proiectelor companiei, pe lângă abordarea standardizată de management M&S indicată mai sus, compania va implementa un proces de screening pentru investițiile în extinderea rețelei, astfel încât, înainte de începerea execuției lucrărilor, fiecare proiect să fie analizat în ceea ce privește riscurile și impacturile potențiale. Acest lucru va permite, în urma evaluării efectuate de inițiatorii proiectului ca parte a procesului de autorizare, identificarea și definirea de către companie a oricăror măsuri specifice de atenuare aferente M&S care să fie puse în aplicare, dacă este necesar, de către contractanți în timpul executării lucrărilor proiectului, de la caz la caz. Acest proces de screening va permite îmbunătățirea supravegherii contractanților și a managementului de mediu în perioada executării proiectelor.

În plus, compania va efectua o analiză detaliată a nevoilor și capacităților pentru a determina orice ajustări ale structurii organizaționale care ar putea fi necesare și pentru a confirma adecvarea resurselor de personal în vederea abordării problemelor M&S asociate operațiunilor companiei și implementării proiectelor. Analiza va informa cu privire la orice ajustări a structurii organizaționale care vizează optimizarea în continuare a proceselor de management social și de mediu și de sănătate și siguranță ale companiei.

2.2 Munca și condițiile de muncă

Politica de resurse umane a companiei este în conformitate cu legislația națională a muncii. Pe lângă legislația națională, compania a elaborat, de asemenea, un set de politici generale care oferă cadrul pentru implementarea acestor principii în organizație și în toate operațiunile. Aceste politici includ următoarele:

- Codul de etică;
- Politica drepturilor omului;

- Politica Anticorupție;
- Politica RSC

Compania documentează și comunică angajaților drepturile lor, în conformitate cu cerințele legale aplicabile, printr-o serie de canale, inclusiv:

- Contractele de muncă care definesc raportul de muncă și stipulează drepturile și obligațiile atât ale angajatorului, cât și ale salariatului, în conformitate cu Codul Muncii al Republicii Moldova;
- Intranet / notificări prin e-mail și ziare corporative;
- Întâlniri cu conducerea.

Politica Premier Energy Distribution privind Drepturile Omului include dispoziții specifice privind interzicerea muncii în rândurile copiilor și a muncii forțate.

Compania aplică principiile nediscriminării și egalității de șanse în ocuparea forței de muncă. Deciziile de angajare și relațiile de muncă se bazează strict pe principiile de egalitate de șanse și tratament echitabil, fără discriminare pe baza caracteristicilor personale precum sexul, naționalitatea, opinia politică, etnia, religia etc. Discrepanța între numărul de angajați de sex feminin și cel de sex masculin (numărul de angajați de sex masculin este de aproximativ 4,5 ori mai mare decât numărul de angajați de sex feminin) se explică prin specificul industriei.

Politica privind Drepturile Omului și Contractul Colectiv de Muncă se referă la nediscriminare, combaterea hărțuirii, sprijin pentru maternitate, interzicerea muncii forțate și exploatarea copiilor prin muncă. Premier Energy Distribution se angajează să asigure un mediu de lucru nediscriminatoriu și are o politică de toleranță zero față de hărțuire, intimidare și violență în toate formele sale, inclusiv violența în bază de gen.

Aceste principii cheie ale companiei se aplică și angajaților indirecti. Premier Energy Distribution a elaborat un Cod de Etică al contractanților care interzice în mod explicit munca forțată și exploatarea copiilor prin muncă, precum și orice formă de hărțuire și discriminare. Codul este disponibil pe site-ul companiei, alături de alte standarde și cerințe ale contractantului: [Codul Etic / Premier Energy Distribution](#)

Premier Energy Distribution recunoaște valoarea negocierii colective drept instrument favorizat pentru determinarea condițiilor contractuale ale angajaților săi, precum și pentru facilitarea relației dintre conducere și forța de muncă, cu accent pe tratarea în condiții egale a angajaților care nu sunt reprezentați de niciun sindicat. Angajații au dreptul să solicite aderarea la sindicate, în mod voluntar. În cadrul companiei, există un sindicat activ, reprezentând aproximativ 47% din totalul angajaților și este în vigoare un Contract Colectiv de muncă.

Reglementările interne și Contractul Colectiv de muncă oferă cadru pentru depunerea reclamațiilor, indicând pașii care trebuie întreprinși de către angajați în acest sens.

Pentru a formaliza în continuare acest proces și pentru a asigura o procedură clară în vederea ridicării problemelor legate de legate de locul de muncă, Compania va dezvolta și implementa o procedură de depunere a reclamațiilor în conformitate cu bunele practici internaționale.

2.3 Utilizarea eficientă a resurselor și prevenirea și controlul poluării

Principalul indicator de eficiență a resurselor asociat activității companiei este reprezentat de pierderile de distribuție a energiei. Compania investește permanent și implementează un program de reabilitare și modernizare a infrastructurii existente, menit să reducă pierderile de distribuție, sporind astfel eficiența energetică a operațiunilor. De asemenea, compania a implementat o procedură de gestionare a eficienței resurselor care abordează aspecte legate de eficiența resurselor, inclusiv consumul de energie, apă, gaze naturale, agent termic etc.

Cele menționate fac parte din efortul global de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră (GES) și de a contribui la atenuarea schimbărilor climatice ca parte a angajamentelor de responsabilitate socială a companiei. Operațiunile companiei nu sunt asociate cu surse majore de contaminare a mediului. Cu toate acestea, deoarece o parte din echipamente și infrastructură a fost construită în anii 1980 și mai devreme, pe lângă lucrările permanente de întreținere prin OPEX și programul de reabilitare și modernizare a sistemului de distribuție electrică, compania abordează, de asemenea, aspectele potențiale de contaminare a mediului asociate cu infrastructura și echipamentele vechi.

În acest sens, Premier Energy Distribution a implementat un program care vizează scoaterea din funcțiune a echipamentelor care conțin bifenili policlorurați (PCB). PCB-urile sunt compuși chimici foarte cancerigeni, supuși unei reglementări stricte și eliminării treptate și controlate. Având în vedere infrastructura extinsă și numărul mare de echipamente în funcțiune, compania a inițiat acest program încă din 2009 cu o campanie de inventariere și eșantionare care vizează identificarea pieselor de echipament care conțin PCB. În urma acestui program de inventariere extins pe o perioadă de 6 ani, Premier Energy Distribution a început scoaterea treptată din funcțiune a acestui echipament și eliminarea acestuia prin intermediul unor companii specializate. În prezent, acest program ambițios se află în faza finală. Toate echipamentele care conțin PCB au fost eliminate până acum din funcțiune. Singurele câteva piese de astfel de echipamente aflate încă în dotare vor fi livrate pentru eliminarea finală către companii specializate în cursul anului 2023.

De asemenea, compania este conștientă de faptul că instalația de recuperare și depozitare a uleiului de transformator, aflată în funcțiune la sediul central din Chișinău, ar putea reprezenta o sursă de contaminare a solului și a apelor subterane. Prin urmare,

Premier Energy Distribution va investiga acest aspect printr-un studiu specializat privind solul și apele subterane. În cazul în care se va confirma orice contaminare, compania va implementa măsurile de remediere necesare.

Premier Energy Distribution va revizui, de asemenea, practicile de gestionare a deșeurilor și le va ajusta, dacă este necesar, în conformitate cu cele mai bune practici din industrie.

2.4 Sănătate, siguranță și securitate

Compania a implementat un set de proceduri care abordează riscurile pentru sănătate și siguranță asociate operațiunilor și activităților companiei, în conformitate cu cerințele de reglementare și recomandările furnizate de consultantul extern în materie de siguranță.

Aceste procese au avut drept scop asigurarea unor condiții de muncă sigure pentru întregul personal și contractanți și includ următoarele:

- identificarea și revizuirea periodică a riscurilor de sănătate și securitate în muncă (OHS) asociate fiecărui post;
- oferirea echipamentelor individuale de protecție adecvate (PPE) tuturor angajaților, la necesitate, pe baza specificului postului;
- efectuarea inspecțiilor OHS la toate instalațiile operaționale pe baza unui plan de inspecție definit anual;
- documentarea eventualelor abateri de la procedurile companiei și implementarea acțiunilor de remediere necesare (inclusiv acțiuni de prevenire a reparației);
- organizarea formărilor OHS pentru întregul personal, în conformitate cu un program de instruire adaptat nevoilor posturilor de muncă.

Sunt în vigoare proceduri care definesc cursul de acțiune în toate tipurile de situații de urgență, angajații companiei fiind instruiți permanent în implementarea acestora.

Premier Energy Distribution deține proceduri dedicate pentru notificarea, investigarea, clasificarea și raportarea incidentelor și accidentelor de siguranță. Aceste proceduri asigură atât incidentele și accidentele la locul de muncă (care implică personalul companiei și contractanții), cât și cele asociate cu terți (de exemplu, din cauza încălcării zonelor de protecție din jurul instalațiilor electrice sau din cauza accesului la instalațiile companiei).

Incidentele și accidentele sunt înregistrate și raportate ca parte a datelor statistice ale companiei și urmărite în baza unui set de Indicatori cheie de performanță (KPI) definiți. Aceste înregistrări indică unele accidente grave și foarte grave punctuale care implică atât angajații companiei sau ai contractantului, cât și o apariție relativ ridicată a incidentelor și accidentelor legate de accidentele de circulație a vehiculelor și de membrii comunității, în pofida proceselor de gestionare și resurselor menționate puse în aplicare de companie.

Incidentele grave la locul de muncă și accidentele înregistrate sunt asociate cu sarcinile cu risc sporit asociate activităților companiei, inclusiv lucrările la înălțime și lucrările electrice. Accidentele de circulație a vehiculelor care implică angajații companiei și contractanții de asemenea înregistrează o incidență foarte mare. Accidentele care implică membri ai comunității se produc drept rezultat al contactului direct cu instalațiile electrice sub tensiune, în principal din cauza accesului neautorizat la infrastructura companiei.

Pentru a aborda aceste probleme, Premier Energy Distribution va defini și implementa un program de măsuri pentru reducerea incidentelor care implică angajații companiei și terți, inclusiv, dar fără a se limita la, măsuri precum evaluări periodice ale riscurilor, planificarea managementului siguranței în teren, îmbunătățirea sesiunilor practice de formare pentru lucrări cu risc sporit, îmbunătățirea supravegherii lucrărilor în teren, evaluarea rutelor de transport, organizarea cursurilor de conducere defensivă pentru angajații relevanți și alte activități de gestionare a riscurilor.

2.5 Achiziționarea de terenuri, relocarea involuntară și strămutarea economică

În calitate de cel mai mare operator de sisteme de distribuție din Republica Moldova, Premier Energy Distribution operează o rețea extinsă de distribuție, cea mai mare parte dezvoltată în perioada sovietică într-un context semnificativ diferit de proprietate funciară. În timp ce majoritatea activelor sunt situate pe terenuri publice, un număr limitat de elemente de infrastructură electrică sunt încă situate pe proprietăți private ale terților.

Ori de câte ori este posibil și fezabil, ca parte a reabilitării și modernizării infrastructurii electrice, compania lucrează activ la transferarea elementelor de infrastructură existente din proprietățile private în domeniul public.

De asemenea, compania depune toate eforturile pentru a minimiza daunele aduse proprietăților terților și terenurilor agricole. De exemplu, ori de câte ori este posibil, lucrările de construcție sau intervențiile planificate la infrastructura existentă situată pe terenuri agricole sunt programate după recoltarea terenului afectat.

Pentru cazurile în care evitarea unor astfel de daune nu este posibilă (de exemplu, în cazul lucrărilor și intervențiilor neplanificate pentru remedierea unui incident), pierderile suferite de proprietarii sau utilizatorii terenurilor sunt evaluate și compensate conform cerințelor legale, printr-un contract negociat cu proprietarul sau utilizatorul terenului respectiv. Compania se va asigura că procedura de prevenire și compensare a daunelor este cunoscută părților interesate.

2.6 Conservarea Biodiversității

Compania a adoptat o serie de angajamente și măsuri de atenuare menite să reducă la minim impactul asupra biodiversității ca urmare a activităților operaționale în curs și a implementării proiectelor.

Măsurile tipice de atenuare puse în aplicare în legătură cu conservarea biodiversității includ, printre altele, interzicerea utilizării pesticidelor pentru întreținerea vegetației la instalațiile companiei și utilizarea exclusivă a metodelor mecanice pentru cosirea vegetației și pentru tăierea ramurilor copacilor de-a lungul coridoarelor liniilor electrice, precum și îndepărtarea și gestionarea adecvată a deșeurilor de întreținere a vegetației. Pentru a compensa impactul asociat cu tăierea ramurilor copacilor (măsură obligatorie din motive de siguranță operațională), compania organizează campanii de plantare a copacilor în cooperare cu autoritățile locale.

Compania gestionează, de asemenea, interacțiunile păsărilor cu infrastructura electrică în baza unei proceduri care stabilește cerințe privind evitarea executării lucrărilor de întreținere planificate în timpul sezonului de cuibărit al păsărilor la infrastructura care găzduiește cuiburile de păsări, precum și măsurile necesare în timpul lucrărilor de identificare și îndepărtare a cuiburilor și intervențiilor care abordează incidentele.

Premier Energy Distribution a inițiat și implementează, de asemenea, un program de instalare a dispozitivelor pentru a preveni electrocutarea păsărilor pe stâlpii liniilor electrice aeriene de înaltă tensiune.

Deoarece aproximativ 260 km de linii electrice de distribuție sunt amplasate adiacent sau în interiorul ariilor protejate, pentru fiecare nou proiect de extindere implementat de companie se va stabili dacă acesta interferează cu ariile naturale protejate. În cazul acelor proiecte situate în zone protejate, va notifica și consulta autoritățile de mediu cu privire la nivelul de evaluare de mediu necesar, în conformitate cu dispozițiile naționale de reglementare și pentru a atenua riscurile lucrărilor în zone sensibile.

2.7 Patrimoniul Cultural

Lucrările de proiect ale companiei asociate cu potențiale riscuri și impact asupra patrimoniului cultural sunt legate de proiecte care implică lucrări de excavare. Prin urmare, riscurile legate de patrimoniul Cultural sunt asociate în principal cu instalarea de cabluri electrice subterane (de exemplu, lucrări de tranșee) și, într-o măsură mai mică, cu proiectele de linii electrice aeriene (limitate la amprenta săpăturilor pentru fundațiile stâlpilor).

Astfel de riscuri asociate proiectelor de extindere a infrastructurii electrice ale companiei sunt abordate ca parte a procedurilor de autorizare a proiectelor.

Ca măsură de precauție suplimentară, în conformitate cu cele mai bune practici internaționale, compania va ajusta practicile existente pentru a defini măsurile și cursul de acțiune care trebuie implementate în cazul descoperirii accidentale a obiectelor arheologice în timpul lucrărilor de excavare asociate proiectelor implementate de companie. Aceste măsuri vor fi definite într-o așa-numită procedură de Screening de mediu (Chance Fi pentru a fi implementată de către contractanți la toate proiectele care implică lucrări de excavare a șanțurilor).

2.8 Implicarea părților interesate și divulgarea informațiilor

Compania a elaborat și va menține Planul de implicare a părților interesate (SEP) actualizat pentru a se asigura că toate părțile externe cunosc angajamentul planificat și canalele de comunicare dacă doresc să afle mai multe despre proiect. SEP se bazează pe procesele de implicare existente implementate de companie, dar are și scopul de a oferi un cadru pentru o implicare extinsă în continuare cu părțile interesate, o mai bună divulgare a informațiilor. SEP va fi publicat pe site-ul companiei.

Compania a stabilit mai multe canale de comunicare disponibile pentru comunicarea atât unidirecțională cât și bidirecțională cu părțile interesate, inclusiv:

- adresa poștală pentru comunicarea obișnuită prin poștă;
- numărul de telefon al serviciului clienți disponibil 24/7, 365 de zile;
- numărul de fax;
- adresa de email;
- pagina companiei pe rețelele de socializare
- cont Telegram, utilizat în principal pentru actualizări de servicii.

-
- Rapoarte anuale de Responsabilitate Socială Corporativă (CSR) publicate pe site-ul Premier Energy Distribution

De asemenea, site-ul companiei (www.premiereenergydistribution.md) disponibil în limbile română și rusă reprezintă o sursă importantă de informații cu privire la funcționarea Premier Energy Distribution, conținând următoarele:

- Prezentarea companiei, structurii organizaționale și a politicilor cheie (Politica de RSC, Politica Drepturilor Omului, Politica de conduită etică, Politica Anticorupție);
- informații comerciale privind serviciile companiei, tarifele și cadrul legal relevant
- Rapoartele companiei
- Comunicate de presă ale companiei
- datele de contact ale companiei și ale birourilor locale.

Compania prezintă informații în limbile română și rusă, atât online, cât și în birourile locale.

Compania implementează o procedură privind gestionarea reclamațiilor primite prin scrisori oficiale. Scrisorile oficiale adresate prin procesul menționat sunt calificate drept scrisori de solicitare, petiții, scrisori de reclamație, scrisori de informare și scrisori de propunere iar compania răspunde la ele într-o perioadă care nu depășește 30 de zile de la data scrisorii oficiale.

Acest proces de gestionare a reclamațiilor se desfășoară în conformitate cu legislația aplicabilă și cu procedurile interne ale companiei (de exemplu, pentru gestionarea daunelor aduse aparatelor electrocasnice în cazul întreruperii alimentării cu energie electrică sau a daunelor aduse proprietății private). Reclamațiile pot fi înregistrate online, prin intermediul site-ului companiei, utilizând formularele dedicate, prin telefon sau la ghișeu, în birourile companiei (<https://www.premiereenergydistribution.md/ro/formulare>).

Toată corespondența din cadrul procesului de reclamație este înregistrată și urmărită pentru a fi rezolvate reclamațiile în timp util. Cererile primite includ cereri de despăgubire a daunelor asociate operațiunilor companiei care sunt abordate în mod corespunzător de către companie.

Informații de contact ale companiei:

Adresa poștală:

ÎCS Premier Energy Distribution S. A., str. Andrei Doga nr. 4, Chișinău, Republica Moldova Telefon și e-mail:

+373 22 43 11 11 ot24@premierenergy.md

<https://www.premiereenergydistribution.md>