European Bank
for Reconstruction and Development

European Investment Bank
The EU bank

Planul de implicare a părţilor interesate (Stakeholder Engagement Plan - SEP)

Premier Energy Distribution

25 februarie 2025

Proiectul Nr.: 0645184

The business of sustainabilit

ERM

detalii	Detaliile introduse mai jos sunt afișate automat pe copertă și în subsolul paginii principale. NOTĂ: acest tabel NU trebuie eliminat din acest document.
Titlul documentului	Planul de implicare a părților interesate (SEP)
Subtitlul documentului	Premier Energy Distribution
Proiectul Nr.	0645184
Data	25 februarie 2025
Versiunea	3.0
Autori	Silvia Timu, Alina Solcan, Veronica Moraru
Numele Clientului	BERD

Istoricul documentelor

				Aprobarea Managementului resurselor de mediu		
Versiunea	Revizuire	Autori	Revizuit de către	Nume	Data	Comentarii
Proiect	0.1	Echipa Managementului resurselor de mediu	Horia Herta	Dana Bratu	17 iunie 2022	Proiect Preliminar trimis clientului
Proiect final	1.0	Silvia Timu	Horia Herta		18 august 2022	Proiectul Final trimis clientului
Actualizare	2.0	Veronica Moraru	Andrei Mantea	Jose Luis Gomez Pascual	29 martie 2024	Actualizare conform p.10.2 ESAP
Actualizare	3.0	Veronica Moraru	Andrei Mantea	Jose Luis Gomez Pascual	25.02.2025	Actualizare conform p.10.2 ESAP

Cuprins

1. INTRODUCERE 4
1.1 Context general 4
1.2 Domeniul de aplicare al SEP
2. DESCRIEREA PROIECTULUI 5
3. CERINȚE NAȚIONALE ȘI INTERNAȚIONALE PRIVIND IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE 6
3.1 Cerințele Legale aplicabile în Republica Moldova 6
3.2 Cerințe Internaționale 7
3.3 Cerințele corporative ale companiei 8
4. REZUMATUL ANGAJAMENTELOR ANTERIOARE REFERITOARE LA PROIECT 9
5. PĂRȚILE INTERESATE 10
5.1 Identificarea Părților Interesate 10
5.2 Abordarea grupurilor și persoanelor defavorizate și vulnerabile 10
5.3 Analiza Părților Interesate 11
6. PLANUL DE ACȚIUNE PRIVIND IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE 18
7. INSTRUMENTE DE IMPLICARE 22
8. RESURSE ȘI RESPONSABILITĂȚI 23
9. MECANISMUL EXTERN DE RECLAMAȚII 23
9.1 Scop 23
9.2 Mecanismul de reclamații 23
10. MONITORIZARE, EVALUARE ȘI RAPORTARE 26
10.1 Prezentare generală 26
10.2 Activități de monitorizare și evaluare 26
10.3 Raportarea către părțile interesate 26
10.3.1 Raportare Internă 26
10.3.2 Raportare Externă 27
ANEXA A GRUPURI GENERICE ALE PĂRȚILOR INTERESATE 28
ANEXA B FORMULARUL DE RECLAMAȚIE 29
ANEXA C BAZA DE DATE A RECLAMAȚIILOR 29

Lista tabelelor

Tabelul 5-1 Identificarea părților interesate și metodele de comunicare aferente 12
Tabelul 6-1 Planul de acțiune privind implicarea 19
Tabelul 7-1 Instrumente de implicare a părților interesate 22

Lista Figurilor

Figura 9-1 Mecanism de reclamație pentru etapele de pre-construcție, construcție și exploatare 25

Acronime și abrevieri

ANRE	Agenția Națională pentru Reglementare Energetică din Republica Moldova
OSD	Operatorul Sistemului de Distribuție
BERD	Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare
EHS	Mediu, sănătate și siguranță
EIM	Evaluarea impactului asupra mediului
M&S	Mediu și Social
ESAP	Planul de Acțiuni Sociale si de Mediu
ESIA	Evaluarea impactului social și de mediu
ESMS	Sistemul de management social și de mediu
ESP	Politica socială și de mediu a BERD
HV	Tensiune Înaltă
IPAM	Mecanismul independent de responsabilizare a proiectului
APL	Administrația Publică Locală
LV	Tensiune Joasă
MV	Tensiune Medie
OHS	Sănătate și Securitate Ocupațională
SEP	Planului de Implicare a Părților Interesate

1. INTRODUCERE

1.1 Context general

Acest document reprezintă Planul de implicare a părților interesate (SEP) pentru ICS Premier Energy Distribution S. A. ("Premier Energy" sau "compania"), cel mai mare operator privat exclusiv de sistem de distribuție (OSD) din Moldova. Compania dorește o potențială cofinanțare din partea Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) și a Băncii Europene de Investiții (BEI), denumite în mod colectiv în acest raport "Creditorii", a unei părți din programul de investiții al companiei pentru perioada 2021-2025 (în continuare "Proiectul").

Pentru a finanța Proiectul, Creditorii solicită companiei să respecte întreg cadrul normativ și legislativ din Republica Moldova, precum și standardele și orientările internaționale de mediu și sociale, cum ar fi cele ale BERD și BEI sau ale altor instituții internaționale de finanțare relevante. Aceste standarde internaționale solicită elaborarea următoarelor documente, împreună cu prezentul Plan de implicare a părților interesate (SEP): sumarul cu caracter non-tehnic specific proiectului (NTS) și un proces independent de *Due Diligence* social și de mediu (ESDD) care să conducă la elaborarea unui Planul de Acțiuni Sociale si de Mediu (ESAP), convenit cu compania. În conformitate cu cerința de performanță 10 a BERD și cerința de performanță 2 a BEI, acest SEP prezintă angajamentul și abordarea companiei în ceea ce privește divulgarea informațiilor despre proiect și implicarea părților interesate din proiect.

1.2 Domeniul de aplicare al SEP

Prezentul SEP corporativ se bazează pe bune practici/orientări internaționale, de exemplu *Notă orientativă a BERD privind gestionarea reclamațiilor și setul de instrumente BERD privind egalitatea de gen*[1], Corporația Internațională de finanțare (IFC) *Implicarea părților interesate: manual de bune practici pentru companiile cu afaceri pe piețele emergente*[2]; *Notă orientativă pentru standardele BEI privind implicarea părților interesate în operațiunile BEI*[3].

Acest SEP este un document-cadru, care prezintă angajamentele și strategia în ceea ce privește implicarea părților interesate de diferite activități ale Premier Energy, inclusiv lucrările de construcție asociate cu lucrările de întreținere, modernizare și extindere a rețelei de distribuție. SEP poate fi susținut de sectorul de distribuție a energiei electrice și, în funcție de necesități, de SEP specifice proiectului (de exemplu, în cazul proiectelor majore de modernizare sau extindere a rețelei), în vederea unei abordări adecvate scopului care să se refere la circumstanțele locale și specifice zonei proiectului.

Este important de menționat, că toate angajamentele din planul SEP sunt preluate în conformitate cu principalele cerințe ale activității companiei, ne-întreruperea procesului de distribuție, costuri reduse și eficiență ridicată pentru consumatori. În cazul în care orice acțiune contravine acestor principii, respectiva acțiune ar trebui revizuită și ajustată.

---

[1] Sursa: https://www.ebrd.com/downloads/sector/gender/Gender_toolkit_matrix2.pdf

[2] Sursa: IFC *Implicarea părților interesate: Manual de bune practici pentru companiile cu afaceri pe piețele emergente*, disponibil pe https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_handbook_stakeholderengagement__wci__1319577185063 ifc/publications/publications_handbook_stakeholderengagement__wci__1319577185063, accesat în octombrie 2019

[3] Sursa: Ghidul BEI privind implicarea părților interesate Notă orientativă pentru standardul BEI privind implicarea părților interesate în cadrul BEI Operațiuni

2. DESCRIEREA PROIECTULUI

ÎCS Premier Energy Distribution deservește aproximativ 78% din teritoriul țării, inclusiv capitala Chișinău și 20 de raioane (din cele 37) din Centrul și Sudul Moldovei.

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

Zonele de operare ale Premier Energy Distribution *(sursa: Premier Energy Distribution)*

Compania este succesorul foștilor operatori de distribuție de stat ÎCS RE Chisinau, ÎCS RED Centru și Î.C.S. RED Sud, care au fost inițial preluate prin privatizare de către compania spaniolă de utilități Union Fenosa International în anul 2000.

Cele trei societăți au fuzionat cu denumirea Î.C S.„Red Union Fenosa" S. A. din anul 2008. Din 2015, ca urmare a separării obligatorii a aprovizionării cu energie și a distribuției de energie, aprovizionarea cu energie a fost divizată și preluată de compania nouă înființată Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R L.

În 2019, compania a fost preluată prin achiziționarea de către Duet Private Equity Limited și operează cu 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 167 de unități de transformare de 110-35 kV);
- 1.800 km de linii de distribuție aeriene și subterane de înaltă tensiune (HV) (110-35 kV) ;
- Stații de transformare de 10-6 kV: 7.777 unități (inclusiv 9.470 unități de transformare de 10-6 kV);

- 14.577 km de linii de distribuție aeriene și subterane de tensiune medie (MV) (10-6 kV) ;
- 19.429 km de linii de distribuție aeriene și subterane de joasă tensiune (LV) (0,4 kV).

În cadrul companiei funcționează o unitate centrală de depozitare, care se află nemijlocit la sediul companiei din Chișinău și un laborator de contoare electrice situat în Chișinău, precum și o serie de unități de depozitare mai mici pe întreg teritoriul Moldovei.

De asemenea, în cadrul unității centrale de depozitare din Chișinău se află o unitate de depozitare și recuperare a petrolului.

Deoarece toate activitățile de întreținere a echipamentelor (de exemplu, unitățile de transformare și alte echipamente care necesită întreținere și reparații *ex situ* în instalații specializate) au fost externalizate din 2012, în cadrul companiei nu funcționează ateliere de întreținere a echipamentelor electrice.

Programul de investiții 2021-2025 („Proiect")

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

- investiții obligatorii, adică dezvoltarea și extinderea rețelelor sistemului de distribuție supuse aprobării Agenției Naționale pentru Reglementare în energie (ANRE) și
- reabilitarea sistemului și modernizarea investițiilor.

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).

Programul anual de investiții cuprinde următoarele categorii (exemple pentru 2023):

- Investiţii în construcţii de noi reţele şi noi capacităţi de producere (49 de proiecte);
- Investiţii în reţele şi capacităţi de producere existente (264 de proiecte);
- Investiţii în mijloace de transport, maşini, mecanisme, utilaje mecanice (3 proiecte);
- Investiţii în echipamente de măsurare, aparate de control şi diagnostică, inclusiv aferente reţelelor (41 de proiecte);
- Investiţii în clădiri şi construcţii, inclusiv aferente reţelelor (9 proiecte);
- Investiţii în tehnica de calcul, tele comunicaţii (12 proiecte);
- Investiţii în imobilizări necorporale (9 proiecte);
- Alte investiţii legate de activitatea licenţiată (2 proiecte).

3. CERINȚE NAȚIONALE ȘI INTERNAȚIONALE PRIVIND IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE

3.1 Cadrul normativ din Republicii Moldova

Următoarele legi și prevederi naționale reglementează contextul juridic al proiectului, în ceea ce privește consultarea publică și divulgarea informațiilor, direct sau indirect:

- Constituția Republicii Moldova / 1994, republicată, modificată și completată. Constituția recunoaște accesul la informație ca fiind unul dintre drepturile fundamentale ale omului și îl stipulează la articolul 34;

- Legea nr. 982/2000 privind accesul la informații, modificată, prevede ca informațiile de interes public să fie puse la dispoziție, gratuit, la cererea solicitanților;
- Legea nr. 86/2014 privind evaluarea impactului asupra mediului. Întrucât proiectele implementate de companie nu fac obiectul procedurii EIA, legislația națională nu impune un proces formal de consultare publică cu privire la potențialele efecte asociate lucrărilor;
- Legea nr.107/2016 privind energia electrică, care reglementează accesul la terenuri pentru proiectele companiilor, mai precis prin capitolul IX privind utilizarea terenurilor și drepturile privind proprietatea terților și reglementările aferente. Articolul 59 din lege stabilește cadrul legal în care daunele aduse bunurilor pot fi solicitate și compensate;
- Legea Nr.10 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile;
- Legea Nr. LP331/2023 din 09.11.2023 pentru modificarea Legii nr. 10/2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile;
- Ordinul Guvernului Republicii Moldova nr. 514/2002 privind aprobarea Normelor de protecție a rețelelor electrice;
- Regulamentul ANRE 94/2019 privind dezvoltarea rețelei de distribuție a energiei electrice. Elaborarea Planului de investiții este prevăzută în Regulamentul ANRE 94/2019, care necesită consultarea părților interesate, prin intermediul site-ului public al OSD. La examinarea planului, ANRE poate solicita OSD să consulte în mod specific autoritățile publice, companiile energetice și anumiți utilizatori ai sistemului, existenți sau potențiali și să prezinte Agenției rezultatul acestor consultări;
- Decizia ANRE 537/2020 privind reglementarea calității transportului și distribuției serviciilor de energie electrică;
- Codul Funciar nr. 828-XII / 1991, cu modificări in 1999;
- Legea nr. 218/2010 privind protecția patrimoniului arheologic;
- Legea nr. 64/2010 privind libertatea de exprimare, modificată în 2015;
- Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional.

3.2 Cerințe Internaționale

Cerințele de performanță (PR) ale BERD și standardele de mediu și sociale (ESS) ale BEI sunt considerate un punct de referință pentru bunele practici de gestionare a riscurilor sociale și de mediu în evoluțiile din sectorul privat. PR și ESS solicită clienților să implice comunitățile afectate prin divulgarea informațiilor, consultare și participare informată, într-un mod semnificativ pentru părțile interesate și proporțional cu riscurile și impactul proiectului asupra comunităților afectate.

BERD și BEI includ orientări specifice privind implicarea părților interesate pe durata proiectului. Cerințele privind implicarea părților interesate sunt prezentate în *PR10 (BERD) și, respectiv, ESS2 (BEI): divulgarea informațiilor și implicarea părților interesate*. Cerințele cheie pentru consultare și divulgare pe durata proiectului sunt rezumate în **Caseta 3-1** de mai jos (politica de mediu și socială 2019).

Caseta 3-1 Schița BERD PR 10 și BEI ESS2

Identificarea, analiza și planificarea implicării părților interesate

Implicarea părților interesate este un proces continuu care poate presupune, în diferită măsură, următoarele elemente: identificarea, analiza și planificarea părților interesate, divulgarea și diseminarea informațiilor, consultarea și participarea, mecanismul de soluționare a reclamațiilor și raportarea continuă către părțile interesate afectate.

Divulgarea informațiilor relevante despre proiect

Părțile interesate trebuie să primească informații cu privire la aspectele relevante ale proiectului: (i) scopul, natura, amploarea și durata activităților proiectului; (ii) riscurile și impactul potențial asupra părților interesate și planurile de atenuare propuse; (iii) procesul de implicare a părților interesate preconizat, dacă este cazul, și oportunitățile și modalitățile prin care publicul poate participa; și (iv) procesul prin care vor fi gestionate orice reclamații.

Consultări semnificative

Consultările vor fi în conformitate cu gradul de impact al proiectului și în conformitate cu cerințele legale, prin urmare vor fi: (i) incluzive și adecvate din punct de vedere cultural; (ii) fără manipulare externă, interferență, constrângere sau intimidare; (iii) corespunzătoare cu natura și amploarea potențialelor efecte negative ale proiectului asupra comunităților afectate; (iv) vor începe cât mai devreme posibil și vor continua pe tot parcursul proiectului, după caz și (v) vor fi documentate corespunzător.

Consultare și participare informată

Cerințele de divulgare și consultare vor fi încorporate la fiecare etapă a elaborării proiectului, ceea ce va duce la includerea în procesul de luare a deciziilor de către client a opiniilor părților afectate cu privire la aspecte care le vizează în mod direct, cum ar fi măsurile de atenuare propuse, partajarea echitabilă a beneficiilor și oportunităților din proiecte și problemele de implementare. Procesul ar trebui să fie documentat, în special măsurile luate pentru a evita sau a minimiza riscurile și impactul negativ asupra părților interesate afectate. Părțile interesate ar trebui să fie informate cu privire la modul în care au fost luate în considerare preocupările lor. În plus, procesul de consultare trebuie să îndeplinească toate cerințele aplicabile în temeiul legilor naționale privind evaluarea impactului asupra mediului și al altor legislații relevante.

Implicarea în timpul implementării proiectului și raportarea externă

Compania va furniza informații părților interesate identificate, în mod continuu, adecvate naturii proiectului și impacturilor și problemelor sale negative de mediu și sociale, precum și nivelului de interes public pe toată durata proiectului. În plus, clienții sunt încurajați să facă publice rapoarte periodice privind durabilitatea lor de mediu și socială.

Mecanismul de reclamație

Aplicarea unui mecanism, proces sau procedură de reclamație, pentru a primi și a facilita soluționarea preocupărilor și reclamațiilor părților interesate afectate cu privire la performanța socială și de mediu a clientului. Mecanismul de reclamație ar trebui să fie adaptat la riscurile și potențialele efecte negative ale proiectului.

Raportarea continuă către părțile interesate afectate

Prezentarea rapoartelor periodice părților interesate afectate în care sunt descrise progresele înregistrate în punerea în aplicare a planurilor de acțiune ale proiectului cu privire la aspecte care implică riscuri curente sau impactul asupra părților interesate afectate și cu privire la aspecte pe care procesul de consultare sau mecanismul de soluționare a reclamațiilor le-au identificat ca fiind o preocupare pentru părțile interesate respective.

3.3 Cerințele corporative ale companiei

Premier Energy Distribution recunoaște că implicarea părților interesate constituie bază pentru dezvoltarea unor relații constructive și puternice, care sunt esențiale pentru gestionarea cu succes a riscurilor de afaceri și crearea valorilor comune.

În sprijinul acestui lucru, compania implementează o politică RSC și publică în fiecare an un raport RSC, pentru a menține responsabilitatea și comunicarea cu părțile interesate cu privire la performanța sa operațională, de mediu și socială.

Rapoartele RSC enumeră o serie de angajamente de implicare în sprijinul obiectivelor companiei:

- *promovarea unei comunicări active bilaterale, care să permită o bună înțelegere a așteptărilor și opiniilor clienților, precum și adaptarea soluțiilor pe care compania le oferă pentru necesitățile clienților;*

- *promovarea implicării în comunitățile locale și respectarea mentalităților, normelor și mediului, astfel încât preocupările acestora să fie abordate în mod adecvat și prompt;*
- Promovarea transparenței informațiilor și a comunicării responsabile, exacte, eficiente, complete și directe prin publicarea periodică a informațiilor financiare și nefinanciare, evidențierea activităților companiei și oferirea unui răspuns specific nevoilor de informare ale diferitelor grupuri de părți interesate;
- menținerea unui dialog permanent cu grupurile de interese prin intermediul celor mai adecvate și accesibile canale de comunicare.

4. REZUMAT CU PRIVIRE LA ANGAJAMENTUL ANTERIOR PENTRU PROIECT

Proiectele de reabilitare a infrastructurii existente sunt, de obicei, asociate cu lucrări la scară mică la instalațiile existente și nu sunt asociate cu impacturi relevante asupra mediului. Până în prezent nu au fost implementate proiecte care fac obiectul LEA sau localizate în arii naturale protejate și nu sunt planificate astfel de proiecte, astfel încât informarea publicului și consultarea cu privire la impactul și beneficiile sociale și de mediu se desfășoară în mod voluntar.

Compania a stabilit mai multe canale de comunicare disponibile pentru părțile interesate în ceea ce privește problemele de performanță operațională, întreruperile planificate de energie electrică, compensațiile accidentale pentru daune și activitățile generale ale companiei. Acestea sunt comunicate tuturor clienților pe factura lunară de energie. Aceste canale de comunicare disponibile includ următoarele:

- adresa poștală a sediului central Premier Energy Distribution, pentru comunicarea regulată 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.
- În plus, compania are un cont Telegram, utilizat în principal pentru actualizări de servicii.

Site-ul companiei (www.premierenergydistribution.md) este disponibil în limba română și rusă și conține 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: rapoarte anuale financiare, cu privire la sistemul de distribuție și RSC; planul anual de investiții; planurile de dezvoltare pe trei ani, aprobate de ANRE;
- comunicate de presă ale companiei, care cuprind atât aspectele operaționale, cât și inițiativele de investiții comunitare.
- detalii de contact pentru companie și oficiile locale.

Comunicarea cu părțile interesate locale cu privire la aspectele legate de accesul la terenuri și compensațiile legate de terenuri este coordonată de managerul sectorului de distribuție și de funcțiile de sprijin la nivel local.

Ca răspuns la angajamentele RSC, Premier Energy Distribution a implementat o serie de inițiative orientate pe societate, în parteneriat cu instituții publice și ONG-uri naționale și internaționale. Unele dintre ele sunt menționate mai jos:

- **Siguranța electrică**: campanii Radio și TV privind promovarea regulilor de securitate electrică în rândul populației; campania informativă „O vacanță în siguranță" derulată anual începând cu anul 2012 în colaborare cu Asociația ICAR și completată de campanii suplimentare implementate cu Consiliul Municipal Chișinău și UNICEF Moldova pentru a aborda riscurile accidentelor în rândurile copiilor din cauza ignoranței și nerespectării regulilor; proiectul Ludobus realizat în colaborare cu

Misiunea Socială Diaconia pentru organizarea lecțiilor de securitate în aer liber pentru copiii din localitățile rurale. Site-ul companiei conține o secțiune dedicată siguranței electrice, inclusiv materiale educaționale, videoclipuri informative și informații utile.

- **Eficiența energetică:** recomandări privind eficiența energetică pe facturile trimise tuturor clienților, o secțiune specială pe site-ul companiei și postări săptămânale pe pagina de Facebook a companiei.
- **Acțiuni sociale destinate grupurilor vulnerabile**: activități care vizează familiile social vulnerabile din Republica Moldova prin intermediul Fondului de Caritate intern, care vizează sprijinirea familiilor cu venituri mici, a persoanelor cu dizabilități, a copiilor aflați în dificultate.
- **Inițiative educaționale:** elaborarea unui proiect de învățământ dual a început în 2016 în colaborare cu școala Profesională Nr.9, ca rezultat fiind creat un Centru de Excelență în energie. Proiectul Ludobus a fost lansat în parteneriat cu misiunea "Diaconia" pentru a sprijini comunitățile vulnerabile, în special din zonele rurale, acolo unde copiii au acces limitat la jocuri și activități extra curriculare.
- **Inițiative aferente COVID 19.** Parteneriate cu Ministerul Sănătății din Moldova, Primăria Chișinău și UNICEF Moldova pentru diseminarea informațiilor privind sănătatea și securitatea și oferirea echipamentelor medicale Spitalului Municipal Chișinău.
- **Abordarea problemelor de gen:** parteneriat cu UN Women Moldova pentru condamnarea oricărei manifestări de hărțuire sexuală, discriminare și/sau violență. În perioada noiembrie-decembrie, clienții Premier Energy au primit factura conținând mesaje informative cu privire la campania" *16 zile de activism împotriva violenței de gen*". Mesajul a fost însoțit de numere de telefon de urgență la care pot apela victimele abuzurilor. Informațiile au fost tipărite atât în limba română, cât și în limba rusă.

5. Părțile interesate

5.1 Identificarea Părților Interesate

Obiectivul identificării părților interesate este de a stabili organizațiile și persoanele ce pot fi afectate direct sau indirect (pozitiv și negativ) sau pot avea un interes în proiect sau activitate.

Părțile interesate se identifică la nivel național în mod general, o identificare mai detaliată trebuie făcută pentru sectorul de distribuție a energiei electrice și, în funcție de necesități, SEP specifice proiectului (de exemplu, în cazul proiectelor majore de modernizare sau extindere a rețelei), pe baza următoarelor grupuri generice furnizate mai jos.

Compania va detalia în continuare identificarea și analiza grupurilor de părți interesate (pe baza cunoștințelor aprofundate despre contextul local și relația părților interesate cu compania) pentru a permite înțelegerea următoarelor aspecte:

- de ce fiecare grup de părți interesate este relevant pentru companie, care este influența, interesul și impactul acestora asupra activităților proiectului/ companiei;
- grupuri de părți interesate care pot fi afectate în mod diferit sau disproporționat de activitățile companiei din cauza vulnerabilităților lor și pot avea preocupări și priorități diferite cu privire la impact, atenuări și beneficii.

Lista categoriilor și grupurilor cheie ale părților interesate este prezentată în Anexa A.

5.2 Abordarea grupurilor și persoanelor defavorizate și vulnerabile

Grupurile și persoanele dezavantajate sau vulnerabile se referă la persoanele sau grupurile care, în virtutea unora dintre caracteristicile lor, pot fi mai susceptibile de a fi afectate negativ de impactul proiectului sau mai limitate decât altele în capacitatea lor de a profita de beneficiile unui proiect.

Pe scurt, nivelurile și cauzele vulnerabilității diferitor părți interesate sunt următoarele:

- *Femeile, inclusiv gospodăriile conduse de femei*. Domenii specifice de vulnerabilitate legate de sărăcie și lipsa accesului la serviciile de bază. Femeile au mai puține opțiuni pe piața muncii decât bărbații și sunt mai implicate în traficul de persoane, ceea ce le face mai vulnerabile la sărăcie. Precaritatea este mai răspândită în rândul femeilor în vârstă, în special în cazurile în care acestea trăiesc singure.
- *Copii.* Copiii vulnerabili pot fi prezenți în întreaga zonă a proiectului, fie că nu sunt îngrijiți și protejați în mod adecvat de adulți și pot participa la activități periculoase sau care îi împiedică să continue învățământul sau să aibă acces la asistență medicală adecvată. Nivelurile de vulnerabilitate variază foarte mult și sunt susceptibile de a fi legate de factori suplimentari, cum ar fi venitul general al gospodăriilor și etnia.
- *Tinerii.* Tinerii sunt potențial vulnerabili în zonele rurale din cauza lipsei de proprietate asupra terenurilor sau a altor metode de asigurare a mijloacelor de trai, în special în cazul în care au o familie nou creată. De asemenea, aceștia pot fi vulnerabili la practicile de muncă necorespunzătoare din cauza lipsei de experiență. În special, tinerii localnici neangajați care au persoane aflate în întreținere și obligații financiare (de exemplu, familii, chirii etc.) sunt considerați mai vulnerabili.
- *Vârstnici / pensionari.* Persoanele în vârstă au vulnerabilități specifice legate de nivelul de venit și capacitatea limitată de a schimba sau de a crește accesul la finanțe suplimentare și accesul la asistență medicală, precum și de a fi mai susceptibile la boli și dizabilități. Locuitorii în vârstă din localitățile rurale pot depinde de agricultura de subzistență și sunt deosebit de vulnerabili, iar aceste localități sunt mai susceptibile de a avea o disponibilitate limitată a serviciilor și sunt mai predispuse la izolare.
- *Gospodăriile cu venituri mici, inclusiv fermierii care practică agricultura de subzistență.* Lipsa de active îi face vulnerabili la șocuri și schimbări. Vulnerabilitatea acestora este întărită de lipsa de facilități sociale, medicale și educaționale și de locuințe adecvate.
- *Sănătate fizică / mentală și handicap*. Persoanele cu dizabilități din întreaga zonă a proiectului sunt vulnerabile în ceea ce privește participarea la luarea deciziilor și accesul la oportunități de angajare. De asemenea, persoanele cu dizabilități se pot confrunta cu excluziunea socială la diferite niveluri, marginalizare comunitară și sunt mai vulnerabile la schimbări.
- *Neasigurații.* Persoanele neasigurate nu au acces la servicii de asistență medicală preventivă și la alte servicii de bază, ceea ce le face mai vulnerabile la capitolul sănătății.

5.3 Analiza Părților Interesate

Pentru a dezvolta mijloace de implicare adaptate și eficiente cu fiecare categorie de părți interesate (a se vedea mai sus), sectoarele de distribuție vor efectua o analiză și o cartografiere a părților interesate identificate, astfel încât implicarea să poată fi adaptată pentru a răspunde interesului lor pentru proiect și/sau activitate și pentru problemele lor cheie. Părțile interesate vor fi cartografiate în conformitate cu următoarele:

- *Influența asupra proiectului:* Influența se referă la puterea pe care o au părțile interesate în legătură cu deciziile luate în cadrul proiectului sau care afectează proiectul. Această putere poate fi sub forma părților interesate care au control formal asupra procesului de luare a deciziilor sau poate fi informală în sensul de a se opune, de a bloca sau de a permite continuarea operațiunilor proiectului.
- *Interes:* Interesele se referă la legătura dintre părțile interesate și proiect, de exemplu, acestea pot avea sau au ceva de câștigat sau de pierdut din cauza implementării proiectului.
  Înțelegerea nivelului de interes al părților interesate poate ajuta la clarificarea motivațiilor diferitelor părți interesate și a modurilor în care acestea ar putea influența proiectul.

Cartografierea părților interesate este un proces iterativ, care rezultă într-o comunicare adaptată cu fiecare grup de părți interesate identificate.

Tabelul 5-1 de mai jos este o prezentare generală a grupurilor cheie ale părților interesate și a metodelor de comunicare asociate.

Tabelul 5-1 Identificarea părților interesate și metodele de comunicare asociate

Categoria Părților Interesate	Grupul Părților Interesate	Părțile interesate	Metoda de comunicare
Autoritățile naționale de reglementare Guvernul național are o importanță politică națională primară pentru afaceri și / sau proiecte/activități în ceea ce privește stabilirea politicii, eliberarea autorizațiilor sau altor aprobări, precum și monitorizarea și asigurarea respectării cadrului de reglementare național pe parcursul tuturor etapelor ciclului de viață al proiectului sau al activității.	Guvernul Național Ministere Cheie Agențiile și Instituțiile Naționale de reglementare ,	Ministerul Energiei „Comisia pentru administrație publică, dezvoltare regională, mediu și schimbări climatice" Ministerul Mediului ANRE (Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică) Centrul Național pentru Dezvoltare Durabilă (CNED) Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare Ministerul și Infrastructurii și Dezvoltării Regionale Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Geodezică, Tehnică și Regim Apele Moldovei Agenția Silvică Moldsilva Agenția Națională Arheologică Inspectoratul pentru Protecția Mediului Agenția de mediu Inspecția Muncii Inspectoratul Național de Poliție Agenția Națională Sănătate Publică	Comunicarea cu autoritățile urmează procedurile stabilite în conformitate cu cadrul normativ din Republica Moldova. Comunicarea are loc prin următoarele canale de distribuție: ■ scrisori oficiale, telefon sau e-mail, ■ întâlniri cu administrația / reprezentanții companiei, ■ oferte pentru achiziționarea de servicii sau bunuri, ■ evenimente / întâlniri publice.
Administrația Publică Locală Administrația locală este importantă pentru afaceri sau / sau proiect, deoarece este responsabilă pentru punerea în aplicare a legislației și a planurilor și politicilor de dezvoltare la nivel municipal sau comunal. În plus, primăriile și / sau comunele din zona proiectului vor fi afectate de proiect	Autoritățile municipale Autoritățile Locale	Consiliul Municipal Agenții Regionale ecologice în (Orhei; Anenii Noi, Călărași, Telenești, Nisporeni, Strășeni, Criuleni, Hâncești, Ialoveni, Căușeni, Leova, Cimișlia, Cantemir, Comrat, Basarabeasca, Ceadîr-Lunga, Taraclia, Cahul, Vulcănești și Municipiu Chișinău)	Comunicarea cu administrația locală va urma procedurile stabilite în conformitate cu legislația Republicii Moldova. Comunicarea are loc prin următoarele canale de distribuție: ■ scrisori oficiale, telefon sau e-mail, ■ întâlniri cu administrația / reprezentanții companiei, ■ telefon sau email,

Categoria Părților Interesate	Grupul Părților Interesate	Părțile interesate	Metoda de comunicare
și va trebui să fie informat cu privire la progresele și planurile în zona lor, să ia în considerare activitățile proiectului în elaborarea politicilor lor, activităților de reglementare și alte sarcini și activități.		Primarul Orașului Primarul Satului	
"Parastatalele" "Parastatalele" pot deține terenuri sau alte active în țară (rețea electrică, drumuri publice), care ar putea fi afectate de proiect sau activitate, sau ale căror active influențează proiectul/activitățile (conducte subterane /linii aeriene care traversează zonele proiectului).	Agențiile întreprinderi finanțate și / sau private responsabile de gestionarea activităților specifice	Moldelectrica SA ENERGOCOM (CERS Moldovenească) alți furnizori de utilități.	Comunicarea cu „Parastatalele" va urma procedurile stabilite în conformitate cu cadrul normativ al Republicii Moldova. Comunicarea are loc prin următoarele canale de distribuție: Site-ul companiei Notificări oficiale Audiența directă cu Direcția Achiziții Scrisori E-mail Telefon
Clienți	Clienții finali	Clienții privați ai Premier Energy Distribution Agenți economici	Comunicarea cu clienții are loc prin următoarele canale de comunicare: Oficiul comercial Audiențe personale cu administrația/reprezentanții companiei Site-ul companiei Factura Oficiul telefonic 24/7 E-mail Scrisori Telefon SMS-uri Broșuri și pliante Platformele rețelelor de socializare (Facebook, Telegram) Mass-media

Categoria Părților Interesate	Grupul Părților Interesate	Părțile interesate	Metoda de comunicare
Comunități sau localități Gospodăriile și comunitățile care pot fi afectate direct sau indirect de proiect și / sau activitate. Aceasta include persoanele care locuiesc pe terenuri afectate de proiect și/sau activitate, prin preluarea directă (temporară) a terenurilor sau prin impactul social și de mediu, precum și alte persoane care vizitează sau utilizează terenuri sau resurse care pot fi afectate. Principalele părți interesate includ proprietarii de terenuri și utilizatorii de terenuri.	Populația locală afectată într-o anumită formă de proiect/ activitate	Persoanele care locuiesc în apropierea locației proiectului Utilizatorii terenurilor (pășunat, agricultură sau alte activități) Membrii comunității care folosesc drumuri de acces pentru a accesa resursele naturale din apropiere Clienții finali care cumpără electricitate Locuitorii din așezările situate în apropierea drumurilor utilizate pentru activitățile proiectului, cum ar fi transportarea materialelor în timpul construcției și vehicule de operare, contractant și furnizor Companii de infrastructură și servicii sociale / publice	Comunicarea cu rezidenții locali cu privire la operațiunile și activitățile companiei se realizează prin intermediul primăriilor consiliilor și locale sau al altor structuri relevante și sub rezerva comentariilor publicului implicat. Acest lucru diferă în funcție de locație, mediul rural/urban și tipurile de impact și nivelurile de interes. Comunicarea locală se va concentra pe divulgarea informațiilor de rutină, întâlniri cu autoritățile și consiliile relevante, dacă este necesar, și utilizarea mecanismului de reclamație; Comunitatea primește informațiile prin intermediul campaniilor naționale de informare CSR care sunt difuzate la posturile naționale de televiziune și radio.

Persoane/Grupuri Vulnerabile Grupurile vulnerabile pot fi afectate de proiect sau activitate din cauza dizabilității lor fizice, a statutului lor social sau economic și a educației limitate, a lipsei de locuri de muncă sau a accesului la teren. Vor fi adoptate practici și instrumente adecvate de implicare pentru a asigura identificarea grupurilor vulnerabile și accesul adecvat al acestora la informații și participare.	Grupuri vulnerabile	Grupuri etnice minoritare, care pot avea acces limitat la principalele canale de comunicare utilizate la nivel local și se pot confrunta cu bariere lingvistice Gospodării conduse de femei inclusiv mamele singure și văduvele, deoarece este posibil să nu aibă acces la aceleași oportunități de trai ca și bărbații și, prin urmare, se bazează adesea pe asistența membrilor familiei sau stat pentru a supraviețui Gospodăriile cu venituri mici-dat fiind accesul limitat la resurse, cum ar fi economiile și accesul la credite și, mai probabil, niveluri mai scăzute de educație; Tinerii șomeri, dependenți de alți membri ai gospodăriei, ceea ce înseamnă că tinerii sunt adesea privați de drepturi Vârstnici și orfani Persoane cu dizabilități Refugiații de război din Ucraina care se reinstalează sau tranzitează Moldova	Odată ce compania identifică grupuri vulnerabile și/sau persoane fizice, va intra în contact cu acestea pentru a identifica orice informații specifice sau nevoi de consultare pentru a lua în considerare orice preocupări sau impacturi. Comunicarea va fi adaptată în funcție de nevoile lor și va include întâlniri față în față, comunicare prin telefon și e-mail/ poștă, la necesitate. Campaniile RSC dedicate grupurilor vulnerabile sunt implementate pe tot parcursul anului, intenția companiei fiind de a trata persoanele/grupurile vulnerabile prin intermediul Fundației grupului PE, dacă se adresează.
Organizații neguvernamentale (ONG) și societatea civilă ONG-uri cointeresate direct de proiect și/sau activități și facilități asociate și aspectele sociale și de mediu și care sunt capabile să influențeze proiectul și/sau activitatea direct sau prin opinia publică.	Internaționale Naționale Locale	European Business Association (EBA) AmCham Camera de Comerț și Industrie (CCI) Laboratorul Green City UNICEF Moldova UNFPA Moldova (Fondul ONU pentru populație) Fundația Premier Energy Moldova CCF Moldova Asociația Motivația din Moldova	Site-ul companiei Mecanisme formale de consultare; Întâlniri Scrisori E-mail Telefon

		Misiunea Socială „Diaconia"	
Alte grupuri de interese Mass-media municipală și națională va avea, de obicei, un nivel mai ridicat de influență asupra proiectului și poate fi utilizată pentru a influența percepțiile părților interesate locale cu privire la proiect. Administratorii parcurilor naționale și/sau naturale influențează proiectul sau activitatea deoarece Autoritatea de reglementare a mediului ține cont de opinia acestora în timpul procedurii legale de autorizare pentru acordarea consimțământului pentru dezvoltarea proiectului.	Media Administratori de parcuri naționale și / sau naturale	Posturi de radio municipale, raionale și naționale Ziare municipale și naționale Posturi TV Internet	Comunicarea cu mass-media se va face prin intermediul site-ului companiei, comunicate de presă și anunțuri în ziare, campanii TV și Radio, articole și interviuri. Comunicarea cu administratorul parcurilor naționale și/sau naturale va urma procedurile stabilite în conformitate cu cadrul normativ al Republicii Moldova.
Părțile Interesate Interne Grupuri sau persoane fizice care lucrează în cadrul companiei.	Angajați Acționarii Companiei (de exemplu, creditori)	Asociația Sindicală Acționari Angajați	Interacțiunea cu aceste grupuri este supusă unor planuri și proceduri diferite, inclusiv mecanismului de divulgare a informațiilor și de soluționare a reclamațiilor. Acestea nu sunt cuprinse în acest document. ■ Adunarea Generală a Acționarilor ■ Rapoarte financiare ■ Scrisori ■ Ședințe interne cu reprezentanții administrației / Resurselor Umane ■ Comitetul Local pentru codul de etică ■ Comunicate interne ■ Revista internă „Energia noastră" ■ Postere ■ Evenimente Corporate ■ Proiecte sociale interne

			■ Competiții interne ■ Cursuri de formare. ■ E-mail ■ Telefon
Mediul de afaceri Întreprinderi și persoane fizice cointeresate direct de proiect și / sau activitate, de exemplu, cei care gestionează afaceri sau furnizează servicii și consumabile companiei.	Contractori și subcontractanți (furnizori de servicii de construcții, întreținere, consultanță și inginerie, instalații și Furnizori de echipamente Furnizori Dezvoltatori și Investitori ai Proiectului	Contractori de construcții Contractori de întreținere Potențiali furnizori de energie Furnizori de echipamente și furnizori Alte Întreprinderi	Site-ul companiei și registrul cererilor de informații de la furnizori. Oportunități de licitație pentru cumpărarea sau vânzarea către / de la Premier Energy Distribution disponibile pe pagina dedicată a portalului companiei. Comunicarea cu potențialii parteneri are loc prin următoarele canale de comunicare: ■ Ședințe cu administrația / reprezentanții Departamentului Achiziții ■ Asociațiile de afaceri, EBA, Amcham ■ Licitații pentru achiziționarea de bunuri sau servicii ■ Scrisori, comunicate de presă ■ Evenimente publice ■ E- mail, telefon.

6. PLANUL DE ACȚIUNE PRIVIND IMPLICAREA PĂRȚILOR INTERESATE

Acest SEP va servi drept cadru pentru implicarea părților interesate realizată de Premier Energy Distribution.

Tabelul de mai jos prezintă un Plan de acțiune generic de implicare cu exemple de elemente de acțiune care pot fi definite pentru implicarea părților interesate la diferite etape ale ciclului de viață al unui proiect. Acest plan de acțiune va fi modificat după cum este necesar pentru fiecare SEP specific sectorului de distribuție/proiectului.

Planul de acțiune propus pentru implicarea părților interesate va fi detaliat și perfecționat pentru a:

- include activități suplimentare de implicare menite să dezvăluie informații privind performanța proiectelor în domeniul E&S și impactul potențial;
- permite părților interesate să înțeleagă riscurile, impactul și oportunitățile fiecărui proiect.
- oferi feed-back în comunități la niveluri adecvate cu privire la modul în care opinia părților interesate și contribuțiile în timpul procesului de consultare au fost luate în considerare de către companie.

Tabelul 6-1 Planul de acțiune privind implicarea

Activitate / Acțiune	Părțile interesate vizate	Scopul activității/acțiunii	Perioada	Responsabilitate
Exemple de acțiuni la etapa de pre-construcție				
Implicarea părților interesate în elaborarea planului de investiții	Toate părțile interesate	Publicarea planului de investiții pe site-ului web al companiei și prin intermediul altor canale de comunicare relevante și documentarea și feedback-ul primit de la public prin intermediul instrumentelor de monitorizare disponibile	în curs de desfășurare	Departamentul Relații externe și Comunicare
Publicarea SEP, NTS și a altor informații relevante despre proiect	Toate părțile interesate	asigurarea publicării pe web a planului SEP	Anterior lucrărilor de construcție	Departamentul Relații externe și Comunicare
Comunicare despre formularele de reclamație care ar putea fi utilizate de canalele web și de alte canale.	Toate părțile interesate	asigurarea părților interesate a unui mijloc de comunicare a reclamațiilor, inclusiv pentru impacturile legate de lucrările de construcție asociate lucrărilor de modernizare și extindere a rețelei	Cât mai curând posibil la etapa de planificare a proiectului	Managerul sectorului de distribuție, cu sprijinul Departamentului de Relații Externe Comunicare
Comunicare regulată și întâlniri între sectorul de distribuție, la necesitate Managerul și APL	Administrațiile publice municipale și / sau locale	coordonează informațiile despre activitățile proiectului, diseminează informațiile privind fluxurile de trafic preconizate și cronologia construcției. Asigurarea faptului că specificațiile tehnice și rutarea (luând în considerare amplasarea infrastructurii, cerințele privind amortizorul de siguranță și restricțiile asociate accesului la teren) sunt comunicate în timp util pentru a evita potențialele efecte asupra mijloacelor de trai.	Comunicarea la etapa de pre-construcție Ședințe suplimentare imediate, dacă sunt necesare	Manager Sector Distribuție

Identificarea și implicarea proprietarilor și utilizatorilor de terenuri afectați	Proprietarii de terenuri afectați de lucrările de construcție	Identificarea proprietarilor și utilizatorilor de terenuri care pot fi afectați de lucrările de construcție pentru a obține aprobarea de acces atunci când este necesar și pentru a preveni eventualele daune.	Anterior accesării terenului	Manager Sector Distribuție

Activitate / Acțiune	Părțile interesate vizate	Scopul activității/acțiunii	Perioada	Responsabilitate
Comunicare periodică și întâlniri la necesitate cu comunitățile afectate	Populația locală	identificarea grupurilor vulnerabile și definirea mijloacelor adecvate de contact, explicarea proiectului și înțelegerea opiniilor acestora; consolidarea încrederii; ascultarea și colectarea reclamațiilor; distribuirea informațiilor;	Comunicarea la etapa de pre-construcție Ședințe imediate suplimentare, dacă este necesar (de exemplu, pentru grupurile vulnerabile)	Manager Sector Distribuție Contractori de construcții
Întâlniri publice voluntare, dacă este necesar	Toate părțile interesate	discutarea impactului social și de mediu asociat lucrărilor, inclusiv accesul la teren și compensarea daunelor accidentale, măsurile comunitare de atenuare a sănătății și siguranței	Anterior lucrărilor de construcție	Manager Sector Distribuție Contractori de construcții
Exemple de acțiuni în timpul construcției				
Publicarea informațiilor cheie despre activitățile proiectului către APL și solicitarea / publicarea informațiilor, după caz, în primărie/alte locuri publice din localitățile afectate, pentru a aduce informațiile date localnicilor în limba locală vorbită.	Populația locală	publicarea anunțurilor cheie privind activitățile proiectului (de ex. programul de construcție, procedura de reclamație și formularele, datele de contact)	Actualizarea corespunzătoare pe întreaga perioadă de construcție	Manager Sector Distribuție Contractori de construcții, care vor gestiona barierele lingvistice specifice

Comunicare periodică și întâlniri la necesitate cu comunitățile afectate	Populația locală	ascultarea și colectarea reclamațiior; distribuirea informațiilor;	Comunicare în timpul construcției Reuniuni suplimentare imediate, dacă este necesar (de exemplu, pentru grupurile vulnerabile sau dacă apar preocupări specifice sau dacă lucrările se desfășoară pe proprietate privată)	Manager Sector Distribuție Contractori de construcții
Exemple de acțiuni în timpul operațiunii				
Începerea funcționării sectorului rețelei de distribuție	Primarii localităților afectate și membrii comunității	informarea părților interesate cu privire la începerea funcționării, orice riscuri pentru sănătate și siguranță pentru comunități și măsurile de atenuare	Anterior începerii operațiunii	Manager Sector Distribuție Contractori de construcții

Activitate / Acțiune	Părțile interesate vizate	Scopul activității/acțiunii	Perioada	Responsabilitate
Informații actualizate și complete privind mecanismul de reclamație și procedura de despăgubire[4]	Toate părțile interesate; primarii localităților afectate și membrii comunității	informarea părților interesate cu privire la lucrările programate de întreținere și extindere a rețelei (durata, locația etc.).) Diseminarea procedurii de compensare online pe site-ul companiei și informarea APL-urilor;	în curs de desfășurare	Departamentul Relații externe și Comunicare, susținut de managerul sectorului de distribuție, Contractori de construcții
Informații permanente privind performanța socială și de mediu anuală a companiei	Toate părțile interesate; primarii localităților afectate și membrii comunității	Informarea părților interesate cu privire la performanța anuală de mediu și socială a proiectului prin intermediul publicării raportului anual CSR pe site-ul companiei	Anual	Departamentul Relații externe și Comunicare

[4] Compensarea daunelor rezultate din activitatea de distribuție sau din lucrările de construcție și întreținere aferente

7. INSTRUMENTE DE IMPLICARE

Utilizarea consecventă a instrumentelor de bune practici care au fost adaptate contextului local și nevoilor părților interesate maximizează eficacitatea planului de acțiune de implicare.

Instrumentele prezentate în **Tabelul 7-1** vor fi utilizate la diferite etape ale proiectului, beneficiind de actualizări ale conținutului și mesaje pe măsură ce proiectul progresează; acestea vor fi formulate ca actualizări ale SEP-ului actual și vor fi supuse aprobării conducerii înainte de diseminare.

Tabelul 7-1 Instrumente de implicare a părților interesate

Instrument	Descriere
Site-ul companiei	Site-ul companiei (www.premierenergydistribution.md) va furniza informații relevante și actualizate cu privire la următoarele: ▯ lucrări de construcții și aspecte operaționale. ▯ proiectul NTS, ESAP și SEP, pregătit ca parte a pachetului de evaluare socială și de mediu, va fi tradus în limba română (și rusă, la necesitate) și va fi accesibil, online și offline, tuturor părților interesate. ▯ descrierea formularului de reclamație externă va fi pusă la dispoziția publicului pe web. ▯ Secțiune dedicată pe site-ul web cu privire la siguranța electrică, inclusiv angajamentul, din partea companiei, orientări și materiale didactice.
Platformele rețelelor de socializare	▯ Conturile Facebook și Telegram pentru actualizări frecvente
Facturi lunare trimise clienților	▯ Facturile lunare trimise clienților includ informații privind datele de contact și campaniile de sensibilizare socială (de exemplu, siguranța electrică, eficiența energetică, violența bazată pe gen și hărțuirea).
Broșuri și pliante	▯ Broșuri sau pliante tipărite care susțin campanii de informare și sensibilizare
Poștă electronică și obișnuită	▯ E-mailuri de abonare și schimb de scrisori poștale.
Centrul de Apel non stop	Compania oferă asistență non-stop clienților printr-o linie telefonică dedicată: 022 43 11 11; 022 83 11 11; 022 43 15 15.
Raportarea Periodică Internă	Departamentul Relații Externe va pregăti rapoarte periodice pentru conducere. Aceste rapoarte vor include un rezumat al activităților de implicare a părților interesate și al tuturor plângerilor primite în perioada de raportare, orice abateri semnificative sau neconformități cu cerințele prezentei SEP, activitățile planificate pentru următoarea perioadă de raportare și orice alte probleme potențiale de interes-a se vedea secțiunea 10 pentru mai multe detalii.

Raportarea către Părțile interesate	Departamentul Relații Externe și Comunicare va prezenta actualizări de proiecte diferitelor grupuri de părți interesate, dacă este necesar. Raportul RSC, inclusiv raportarea privind performanța socială și de mediu a companiei, este publicat anual și distribuit în comunitățile locale prin intermediul autorităților locale și al partenerilor locali.

8. RESURSE ȘI RESPONSABILITĂȚI

Responsabilitatea generală pentru implicarea efectivă a părților interesate ale proiectului, așa cum este prezentată în acest SEP, revine echipei de conducere a companiei.

Departamentul de Relații Externe și Comunicare este responsabil pentru implicarea generală a părților interesate la nivel corporativ. Acest departament va fi susținut de managerii sectorului de distribuție și echipele acestora, care vor avea următoarele sarcini cheie:

- punerea în aplicare a acestui cadru SEP și în cascadă cerințele pentru sectoarele de distribuție;
- supravegherea punerii în aplicare a SEP, dacă este cazul;
- gestionarea bazei de date a reclamațiilor corporative/centrale, inclusiv reclamațiile majore din sectoarele de distribuție și / sau proiecte/activități;
- identificarea riscurilor asociate cu reclamațiile depuse la sectorul de distribuție și/sau proiecte / activități și definirea acțiunilor corective (în colaborare cu departamentele tehnice și personalul relevant). Departamentul "Petiții și Reclamații" este responsabil de gestionarea plângerilor externe, în colaborare cu toate celelalte funcții relevante, în plus, Departamentele Funcționarea rețelelor de joasă și medie tensiune și Funcționarea rețelelor de înaltă tensiune;
- Interacțiune regulată cu echipele din sectorul de distribuție și cu contractanții de construcții relevanți pentru a identifica problemele locale care necesită atenție din partea conducerii și implicare specifică.

9. MECANISMUL EXTERN DE RECLAMAȚII

9.1 Scop

Există un Mecanism extern de reclamație în vigoare care permite oricărei părți interesate să depună reclamații cu privire la modul în care proiectul este conceput sau implementat. Reclamațiile pot lua forma unor plângeri specifice pentru daune/vătămări, preocupări legate de activitățile de rutină ale proiectului sau incidente sau impacturi percepute.

Pentru comunitățile afectate de proiect, un mecanism eficient de soluționare a reclamațiilor oferă o alternativă accesibilă, dar formalizată (identificarea, urmărirea și soluționarea plângerilor) la un proces extern de soluționare a litigiilor. Cu toate acestea, părțile interesate vor avea întotdeauna dreptul de a depune o plângere la autoritățile competente sau la sistemul juridic, în conformitate cu legislația curentă națională.

Mecanismul de reclamație este adaptat contextului local al mediului proiectului și are drept scop găsirea de soluții reciproc avantajoase pentru soluționarea problemelor și dezvoltarea unei relații companie-comunitate bazate pe încredere. Compania se angajează să proceseze orice plângere primită în timp util, printr-o procedură transparentă, adecvată din punct de vedere cultural, fără costuri și fără răzbunare pentru partea care prezintă plângerea.

9.2 Mecanismul de reclamație

Recunoscând activități diverse ale companiei și prezența diferiților contractori, fiecare sector de distribuție și proiect/activitate nou/ă urmează mecanismul de reclamație al companiei bazat pe procedurile specifice

existente de gestionare a reclamațiilor. Acestea sunt transparente, adecvate din punct de vedere cultural, fără costuri și fără răzbunare pentru partea care prezintă plângerea. Compania monitorizează utilizarea procedurilor de gestionare a plângerilor de către fiecare domeniu de responsabilitate.
Procedurile specifice de soluționare a plângerilor sunt conforme cu notele orientative ale BERD privind gestionarea plângerilor
și sunt structurate în baza următoarelor elemente comune enumerate mai jos (a se vedea, de asemenea Figura 9-1 de mai jos):

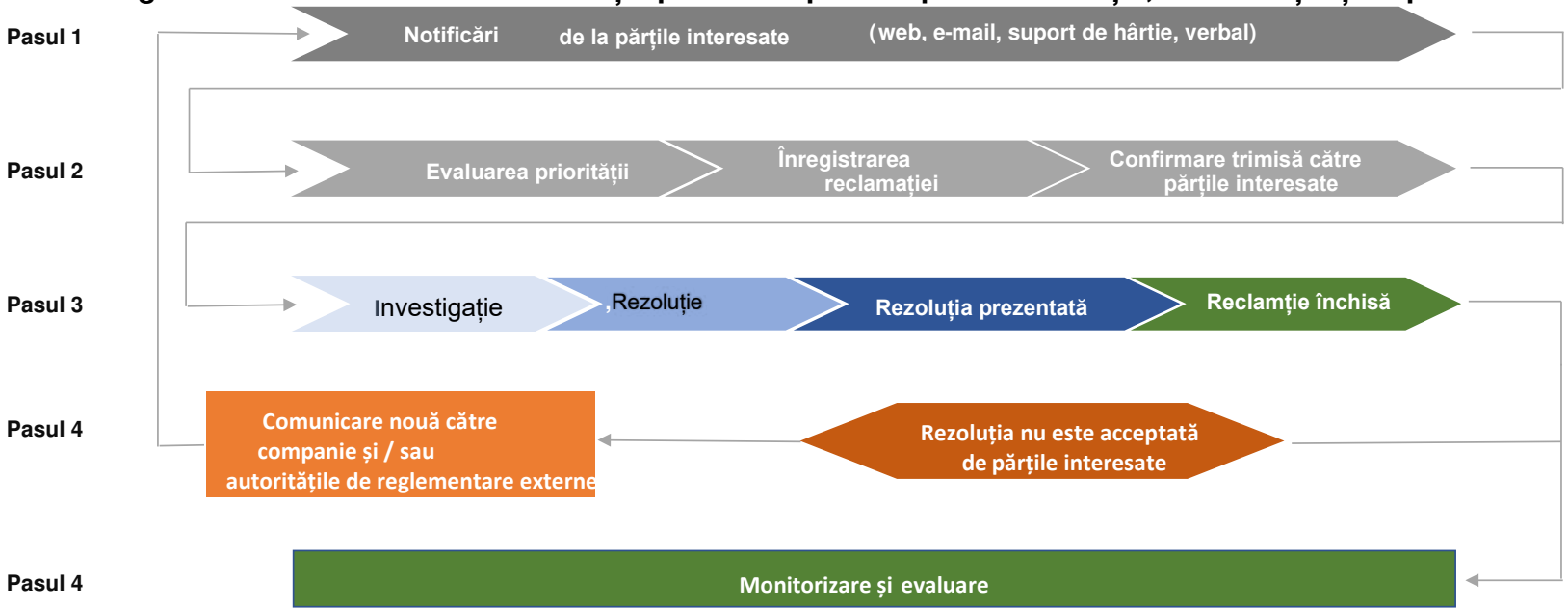
- recepționarea reclamației, indiferent dacă a fost făcută verbal sau în scris, în formă liberă sau pe baza formularelor de pe site, și înregistrarea acesteia în registrul/baza de date a reclamațiilor. Formularele șablon de pe site conțin câmpurile care trebuie completate în funcție de subiectul reclamației, pentru o gestionare cât mai eficientă și rapidă. ' Alt' tip de formular de solicitare permite orice tip de reclamație din partea oricărei persoane cu privire la activitatea companiei. Reclamațiile pot fi depuse în limba română / rusă. Lista formularelor de reclamație este disponibilă pe site-ul web, iar un eșantion de bază de date este prezentat în anexele B și C la SEP[5];
- confirmarea în mod oficial a primirii reclamației către reclamant și atribuirea unui număr de înregistrare: pentru cele primite electronic, notificarea este trimisă prin e-mail în momentul înregistrării în sistemul de gestionare a corespondenței (SEC), fiind prioritizată prin conținut în scopul notificării primirii și gestionării în cel mai scurt timp posibil; pentru cele primite în format fizic, se aplică ștampila oficială de confirmare a companiei, care conține numărul de înregistrare atribuit; dacă reclamația nu este bine înțeleasă sau dacă sunt necesare informații suplimentare, se vor solicita clarificări de la reclamant la această etapă;
- evaluarea priorității și atribuirea responsabilității pentru soluționare: preocupările și incidentele semnificative vor fi aduse imediat la cunoștința conducerii superioare;
- investigarea problemei;
- răspuns către reclamant;
- reflectarea în sistemul de gestionare a corespondenței (SEC) a istoricului acțiunilor întreprinse, listei persoanelor responsabile care au analizat adresa, starea reclamației, dacă sunt atașate documente necesare;
- monitorizarea și evaluarea în conformitate cu prevederile secțiunii 10.

Procesul general de închidere a unei reclamații nu va depăși 30 de zile calendaristice[6]. În cazul în care problema ridicată este complexă și necesită investigații suplimentare, reclamantul va fi informat cu privire la timpul necesar pentru a răspunde.

[5] Conform notei de orientare BERD privind gestionarea plângerilor

[6] Conform notei de orientare BERD privind gestionarea plângerilor

Figura 9-1 Mecanismul de reclamație pentru etapele de pre-construcție, construcție și exploatare



Sursa: ERM, 2022

În plus față de mecanismul extern de reclamație al companiei, există și procesul de reclamație al BERD întitulat ca Mecanismul Independent de Responsabilitate a Proiectului[7] (IPAM) și un mecanism similar de reclamații[8] este în vigoare în cadrul BEI.

Acestea reprezintă instrumente independente de ultimă instanță (în cazul în care mecanismul proiectului eșuează), care sunt disponibile în contextul în care BERD și BEI acționează drept potențiali creditori ai companiei. Aceste instrumente au drept scop facilitarea soluționării problemelor sociale, de mediu și de informare publică ridicate de persoanele afectate de proiect și de organizațiile societății civile cu privire la proiectele finanțate de BERD și BEI în rândul părților interesate ale proiectului sau pentru a determina dacă creditorii au respectat politicile de mediu și sociale și dispozițiile specifice privind accesul la politicile de informare; și, dacă este cazul, pentru a aborda orice neconformitate existentă cu aceste politici, prevenind în același timp nerespectarea de către creditori pe viitor.

[7] https://www.ebrd.com/what-we-do/independent-project-accountability-mechanism.html

[8] https://www.accountabilitycounsel.org/institution/european-investment-bank/

10. MONITORIZARE, EVALUARE ȘI RAPORTARE

10.1 Prezentare generală

Pentru a evalua eficacitatea prezentului SEP și a activităților aferente de implicare a comunității, compania implementează un proces de gestionare și monitorizare a datelor, așa cum este prezentat în această secțiune. Acest proces va sprijini în continuare raportarea către părțile interesate externe atunci când este solicitat, ca un pas integral în consolidarea încrederii la nivel local și generarea de valoare comună.

10.2 Activități de monitorizare și evaluare

Activitățile de implicare a părților interesate vor fi documentate pentru a asigura îndeplinirea responsabilă a angajamentelor asumate față de părțile interesate.

Următoarea documentație va fi utilizată și menținută de companie pe durata proiectului:

- ***Registrul de dialog al părților interesate**:* Utilizat pentru stocarea, analizarea și raportarea activităților de dialog cu părțile interesate, în principal prin intermediul sistemului de Management al corespondenței și al Centrului de apel non stop al companiei.
- ***Registrul angajamentelor***: utilizat pentru a ține evidența angajamentelor asumate față de diverse părți interesate, *prin scrisoare către părțile interesate gestionate în sistemul de Management al corespondenței*.
- ***Procesele verbale ale ședințelor*** *la necesitate*.
- ***Lista părților interesate*:** actualizări continue ale listei, inclusiv contacte cheie și detalii de contact [7] (număr de telefon, adresă de e-mail etc.) pe măsura identificării noilor părți interesate.
- ***Jurnalul reclamațiilor*** va ține evidența tuturor reclamațiilor primite, acțiunile de gestionare întreprinse și dacă acestea au fost închise în mod satisfăcător pentru reclamant *prin sistemul de management al corespondenței*.
- ***Monitorizarea articolelor relevante pentru proiect publicate în mass-media*** scrisă și radio.

Funcționalitatea sistemului de gestionare a corespondenței include un proces continuu de control și monitorizare care asigură îndeplinirea angajamentelor și acțiunilor.

10.3 Raportarea către părțile interesate

10.3.1 Raportarea Internă

Premier Energy Distribution va acționa în mod corespunzător folosind bucla de feedback prin sistemul de Management al corespondenței și site-urile web, implementând măsuri corective atunci când este necesar, atât în domeniul mediului, cât și în cel social. Principalele probleme care vor fi monitorizate vor include următoarele:

Vor fi dezvoltate următoarele instrumente:

Rapoarte de tip Red Flag: mecanism de control efectiv în ceea ce privește termenii de răspuns în sistemul de gestionare a corespondenței, raportare imediată pentru chestiuni urgente (de exemplu, preocupări critice sau nemulțumiri) sau incidente de natură semnificativă, verbal, prin poștă etc. Aceste rapoarte de tip Red Flag corespund fiecărui domeniu în funcție de responsabilitate, cu implicarea

[7] Compania își desfășoară activitatea în baza Politicii elaborate conform prevederilor Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind reglementarea protecției datelor, disponibilă pe site-ul companiei https://premierenergydistribution.md/ro/protectia-datelor-cu-caracter-personal

Departamentului de Relații Externe și Comunicare ala necesitate, fiind trimise echipei de conducere, care va lua măsuri și/sau va escalada dacă este necesar. Mecanismul de reclamație conține natura critică a incidentului care trebuie comunicată în rapoartele de tip Red Flag

Raportul reclamațiilor și solicitărilor: Registru definit în sistemul de gestionare a corespondenței (Anexa C), care ar putea fi extras la necesitate. Detaliile din *Sistemul de gestionare a corespondenței* pot include în funcție de necesitate: activități de dialog relevante întreprinse până în prezent, principalele preocupări și așteptări rezumatul progreselor (acțiunile care trebuie întreprinse și statutul); documente, răspunsuri ale companiei către consumatori etc.

Problemele importante sunt discutate atunci când apar, și ar putea fi comentate la ședințele interne lunare ale companiei și vor fi distribuite pe intern, conform cerințelor, inclusiv contractanților relevanți ai companiei, după caz.

10.3.2 Raportarea Externă

Părțile interesate doresc, în general, să știe care dintre sugestiile lor au fost luate în considerare, ce măsuri de reducere a riscurilor sau a impactului vor fi puse în aplicare pentru a răspunde preocupărilor lor și cum, de exemplu, sunt monitorizate impacturile.

Compania va ține evidența angajamentelor asumate (commitments tracker - instrument de urmărire a angajamentelor) și va comunica în mod regulat progresele înregistrate în raport cu aceste angajamente (de exemplu, prin intermediul sistemului de gestionare a corespondenței, al site-ului web, după caz). Premier Energy Distribution va elabora un raport anual privind progresul implicării părților interesate, care va rezuma rezultatele SEP, pe baza cărora vor fi transmise informații actualizate comunității, incluse în Raportul anual privind RSC.

ANEXA A GRUPURI GENERICE DE PĂRȚI INTERESATE

Categoria Părților Interesate	Grupul Părților Interesate
Autoritățile naționale de reglementare Guvernul național are o importanță politică națională primară pentru afaceri și/sau proiecte / activități în ceea ce privește stabilirea politicii, eliberarea permiselor sau altor aprobări și monitorizarea și asigurarea respectării cadrului normativ național la toate etapele ciclului de viață al proiectului sau al activității.	▯ Guvernul Național ▯ Ministere Cheie ▯ Structuri naționale de reglementare ▯ Agenții și Instituții guvernamentale ,
Administrația Publică Locală Administrația locală este importantă pentru afaceri sau / sau proiect, deoarece este responsabilă pentru punerea în aplicare a legislației și a planurilor și politicilor de dezvoltare la nivel municipal sau comunal. În plus, municipalitățile și/sau comunele din zona proiectului vor fi afectate de proiect și vor trebui să fie informate cu privire la progresele și planurile din zona lor, astfel încât să țină cont de activitățile proiectului în elaborarea politicilor, în sarcinile și activitățile lor de reglementare și de altă natură.	▯ Autoritățile municipale ▯ Autoritățile Locale
"Parastatalele" "Parastatalele" pot deține terenuri sau alte active în țară (rețea electrică, drumuri publice), care ar putea fi afectate de proiect sau activitate, sau ale căror active influențează proiectul/activitățile (conducte subterane /linii aeriene care traversează zonele proiectului).	■ Întreprinderi private și / sau finanțate de guvern responsabile de gestionarea activităților specifice
Clienți	■ Clienții finali
Comunități sau localități Gospodăriile și comunitățile care pot fi afectate direct sau indirect de proiect și / sau activitate. Aceasta include persoanele care locuiesc pe terenuri afectate de proiect și/sau activitate, prin preluarea directă (temporară) a terenurilor sau prin impactul social și de mediu, precum și alte persoane care vizitează sau utilizează terenuri sau resurse care pot fi afectate. Principalele părți interesate includ proprietarii de terenuri și utilizatorii de terenuri.	■ Populația locală afectată într-o anumită formă de proiect / activitate
Persoane/Grupuri Vulnerabile Grupurile vulnerabile pot fi afectate de proiect sau activitate din cauza dizabilității fizice, a statutului social sau economic, a educației limitate, a lipsei de locuri de muncă sau a accesului la teren. Vor fi adoptate practici și instrumente adecvate de implicare pentru a asigura identificarea grupurilor vulnerabile și accesul adecvat al acestora la informații și participare.	▯ Femei ▯ Copii și tineri ▯ Vârstnici ▯ Gospodării cu venituri mici
Organizații neguvernamentale (ONG) și societatea civilă ONG-uri cointeresate direct de proiect și/sau activități și facilități asociate și aspectele sociale și de mediu și care sunt capabile să influențeze proiectul și/sau activitatea direct sau prin opinia publică.	▯ Internaționale ▯ Naționale ▯ Locale
Alte grupuri de interese Mass-media municipală și națională va avea, de obicei, un nivel mai ridicat de influență asupra proiectului și poate fi utilizată pentru a influența percepțiile părților interesate locale cu privire la proiect. Administratorii parcurilor naționale și/sau naturale influențează proiectul sau activitatea deoarece Autoritatea de reglementare a mediului ține cont de opinia acestora în timpul procedurii legale de autorizare pentru acordarea consimțământului pentru dezvoltarea proiectului.	▯ Media ▯ Administratori de parcuri naționale și / sau naturale
Părțile Interesate Interne Grupuri sau persoane fizice care lucrează în cadrul companiei.	▯ Angajați ▯ Acționarii companiei (de exemplu, creditorii)
Mediul de afaceri Întreprinderi și persoane fizice cointeresate direct în proiect și / sau activitate, de exemplu, gestionarea afacerilor sau furnizarea de servicii și bunuri companiei.	▯ Contractori și subcontractanți (furnizori de servicii de construcții, întreținere, consultanță și inginerie, furnizori de instalații și echipamente) ▯ Furnizori ▯ Bursa de Valori București (BVB) ▯ Dezvoltatori de proiecte și investitori

ANEXA B FORMULAR DE RECLAMAȚIE

Formularul de reclamație, precum și formulare cu privire alte solicitări sunt disponibile pe site-ul companiei și pot fi accesate pe următorul link: https://www.premierenergydistribution.md/ro/formulare

Temele site-ului
Racordarea la rețea
Modificarea avizului de racordare
Sigilarea/ Desigilarea echipamentului de evidență
Coordonarea proiectului de executarea a instalației de racordare
Programare vizită Online
Verificarea echipamentului de evidență a energiei electrice
Schimbarea automatului echipamentului de evidență a energiei electrice
Admiterea la instalația electrică a operatorului serviciului de distribuție (zona de protecție)
Activitatea personalului
Compensații pentru întreruperi de energie electrică
Amânarea lucrărilor planificate
Deconectarea/ reconectarea la rețea
Transmiterea utilajului electric în proprietate
Prescripție
Semnalează cazuri de fraudă și corupție
Recepționarea prin email a lucrărilor programate în rețeaua de distribuție
Anunță deranjamente sau nereguli
Restituirea prejudiciului
Altele
Completarea unei adresări anterioare

Formularul" Altele " permite abordarea oricărui tip de plângere de la orice persoană.

Formulare

- Racordarea la rețea
- Modificarea avizului de racordare
- Sigilarea/Desigilarea echipamentului de evidență
- Coordonarea proiectului
- Programare vizită online
- Verificarea echipamentului de evidență a energiei electrice
- Schimbarea automatului echipamentului de evidenţă a energiei electrice
- Admiterea în instalaţia electrică (zona de protecţie) a Operatorului Serviciului de Distribuţie
- Activitatea personalului
- Compensații pentru întreruperi de energie electrică
- Amânarea lucrărilor planificate
- Deconectarea / Reconectarea la rețea
- Transmiterea utilajului electric in proprietate
- Prescripție
- Anunță deranjamente sau nereguli
- Semnalează cazuri de fraudă și corupție
- Recepționarea prin email a lucrărilor programate
- Restituirea prejudiciului
- Altele
- Completarea unei adresari anterioare

ANEXA C EXEMPLU DE BAZĂ DE DATE PRIVIND RECLAMAȚIILE

Initiator						Problemă												
Sector /filială	Tipul problemei	Nume	Data	Număr de telefon	E-mail	Comunicare nr.	Comunicare DocPath	Prioritate	Statut	Observații (include trimiterea la delegare, dacă este cazul)	Descrierea problemei	Departamentul responsabil	Persoana responsabilă	Acțiuni de întreprins	Termen	Rezultatele intervenției nr.	Rezultatele intervenției DocPath	Data de închidere a problemei

Sursa: BERD *Notă de orientare privind gestionarea plângerilor*, 2012-anexă