

CEZ DISTRIBUȚIE S.A.

Plan de Implicare a Părților Interesate

Programul de Investiții pentru
perioada 2015-2016

Aprilie 2015

CUPRINS

CEZ DISTRIBUȚIE S.A.	1
PROGRAMUL DE INVESTIȚII PENTRU PERIOADA 2015-2016	1
1 INTRODUCERE	3
2 CERINȚE PRIVIND CONSULTAREA PUBLICULUI ȘI ACTIVITĂȚI DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE DESFĂȘURATE PÂNĂ ÎN PREZENT	6
3 PĂRȚI INTERESATE IDENTIFICATE ȘI RESPONSABILITĂȚI DE COMUNICARE	8
4 PROGRAMUL DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE	10
5 MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR	13

Anexa A: Lista părților interesate și date de contact

Anexa B: Formular de transmitere a petițiilor

Anexa C: Scurtă prezentare a Programului de Investiții pentru perioada 2015-2016

Dragă cititorule,

Prezentul Plan de Implicare a Părților Interesate (denumit în continuare *Plan*) prezintă cerințele cadru și procesele parcurse în vederea identificării și implicării părților interesate, consultării publicului, stabilirii unui mecanism de soluționare a petițiilor cu privire la Programul de Investiții pentru perioada 2015-2016, al societății CEZ Distribuție din sud-vestul României. Acest document este pus la dispoziția publicului, în limba română, de către societatea CEZ Distribuție.

Dacă aveți întrebări, observații sau sugestii în legătură cu prezentul Plan sau cu operațiunile societății, vă rugăm să ne informați folosind datele de contact menționate mai jos. Vă mulțumim.

- prin poștă sau personal: CEZ Distribuție, Strada Brestei, nr. 2, Craiova, cod 200 581, județul Dolj, România;
- telefon: +40 251 215 002;
- e-mail: cez_distributie@cez.ro;
- portal web: www.cez.ro.

În cazul în care proiectele specifice care sunt incluse în Programul de Investiții pentru perioada 2015-2016 vor fi încadrate de autoritatea de reglementare în domeniul protecției mediului ca având un potențial impact semnificativ asupra mediului, societatea CEZ Distribuție va elabora și pune la dispoziția publicului un pachet de documente, constând în Planul de Implicare a Părților Interesate, Rezumatul Netehnic (RNT) și Planul de Acțiuni Sociale și de Mediu (PASM), relevante pentru fiecare proiect.

1.1 *Obiectivele Planului de Implicare a Părților Interesate*

Obiectivul fundamental al Planului este să planifice strategia de implicare a publicului și diverselor grupuri de părți interesate în cadrul activităților societății CEZ Distribuție, referitoare la proiectele incluse în Programul de Investiții pentru perioada 2015-2016. Planul identifică și prezintă principalele părți interesate în raport cu societatea CEZ Distribuție, prezintă modul în care se va pune în aplicare procesul de consultare, se vor lua în considerare observațiile și feedback-ul primite și se vor gestiona eventuale petiții.

1.2 *Scurtă prezentare a operațiunilor societății CEZ Distribuție*

CEZ Distribuție face parte din Grupul CEZ România ("Grupul"), care este prezent pe piața românească încă din anul 2005, odată cu preluarea companiei de distribuție a energiei electrice Electrica Oltenia. În România, Grupul CEZ este reprezentat de societățile: CEZ România, CEZ Distribuție, CEZ Vânzare,

CEZ Trade, TMK Hydroenergy Power, Tomis Team, Ovidiu Development și MW Invest.

Compania CEZ România coordonează și asigură suport managerial și consultanță companiilor care reprezintă Grupul, asigurând abordarea uniformă a politicilor și strategiilor în cadrul Grupului. Serviciile pe care CEZ România le prestează companiilor din Grup cuprind Comunicare și Relații cu Clienții și Resurse Umane.

CEZ Distribuție deține toate activele necesare derulării activității de distribuție a energiei electrice, după separarea, în anul 2007, a activităților de producere a energiei electrice de cele de distribuție în cadrul Grupului, în conformitate cu cerințele Uniunii Europene în domeniu. Activitățile serviciului de distribuție includ exploatarea, întreținerea și dezvoltarea echipamentelor electrice, cu scopul de a distribui energia electrică de la producători la consumatori.

Societatea exploatează următoarele instalații/echipamente:

- 9.286 km de linii de transmisie, de înaltă tensiune (110 kV);
- 21.490 km de linii de transmisie, de medie tensiune (20 kV sau 6kV);
- 58.431 km de linii de transmisie, de joasă tensiune;
- 143 stații de transformare 110/20kV;
- 10,284 stații de distribuție (medie tensiune/ joasă tensiune) 20/6/0.4 kV;
- 142 stații de transformare medie tensiune/ joasă tensiune și stații de comutare;
- 1.423.452 contoare electrice instalate.

Printre altele, societatea a identificat eficiența operațională și modernizarea infrastructurii ca fiind două dintre principalele provocări ale companiei.

Pentru a face față presiunilor în creștere privind eficiența energetică, societatea a demarat un program de implementare graduală a unor tehnologii noi în infrastructura de rețea existentă și uzată. Programul de Investiții pentru perioada 2015 – 2016, pentru care se solicită finanțare de la Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare, reprezintă o continuare a acestui plan de modernizare inițiat în anii anteriori și aflat în prezent în derulare.

Programul de Investiții pentru perioada 2015 – 2016 cuprinde 108 proiecte constând în reînnoire/modernizare a liniilor de transmisie de joasă și medie tensiune (aerene și subterane), modernizare sau construire de stații electrice și modernizare de stații de transformare. Programul nu include proiecte care să vizeze liniile de transmisie de înaltă tensiune (110 kV).

CEZ Distribuție are sediul în municipiul Craiova și deservește șapte județe din sud-vestul României: Dolj, Olt, Gorj, Vâlcea, Mehedinți (cunoscute ca formând Regiunea de Dezvoltare Oltenia SV) și Argeș și Teleorman.



Sursa: <http://cez-doina-vornicu.blogspot.ro/>

Regiunea de Dezvoltare Oltenia SV are o suprafață de aproximativ 29.000 km² și cca. 2,2 milioane de locuitori. Populația județului Argeș este de 650 de mii de locuitori, iar a județului Teleorman de aproximativ 370 de mii. Structura populației după sex este de aproximativ 50/50, după cum este similară și repartiția între mediul urban și rural, cu excepția județului Teleorman, unde 32% dintre locuitori sunt în mediul urban și 68% în comunitățile rurale.

(Date la nivelul anilor 2013-2014, sursa: <http://www.dolj.insse.ro/>, <http://www.arges.insse.ro/>, <http://www.teleorman.insse.ro/>).

În România, în anul 2015, salariul mediu brut lunar este de aproximativ 2.415 RON (echivalentul a aproximativ 550 EUR).

Compania CEZ este puternic implicată în programe sociale la nivelul comunităților, precum și în parteneriate cu autoritățile locale din toate cele șapte județe, în ateliere culturale și activități precum: plantări de arbori, achiziții de echipamente medicale pentru spitalele publice, achiziții de mobilier pentru clinici medicale, curățirea parcurilor și pădurilor, târguri de carte, sprijin în domeniul sportiv, ajutor oferit familiilor nevoiașe, constând în alimente, îmbrăcăminte și aparatură electrocasnică, reabilitare biserici, grădinițe și piețe locale, reduceri la factura de electricitate și alte activități de sponsorizare.

2 **CERINȚE PRIVIND CONSULTAREA PUBLICULUI ȘI ACTIVITĂȚI DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE DESFĂȘURATE PÂNĂ ÎN PREZENT**

2.1 ***Prevederi legislative românești privind consultarea publicului***

Legislația națională prevede ca publicul să fie informat cu privire la proiectele care au impact potențial semnificativ asupra mediului, pentru a avea ocazia să formuleze comentarii în raport cu informațiile oferite în legătură cu proiectul respectiv, în etapa de dezvoltare/dezbatere publică a proiectului. Astfel de proiecte se supun procedurii complete de Evaluare a Impactului asupra Mediului (EIM), care implică și etape de dezbatere publică.

Clasificarea proiectelor care se supun procedurii EIM complete se regăsește în Anexele la Directiva UE privind Evaluarea Impactului asupra Mediului. De exemplu, liniile electrice aeriene de înaltă tensiune se supun procedurii complete EIM, în timp ce, alte proiecte parcurg etapa de încadrare pentru a se stabili, în baza unor criterii specifice (de exemplu, amplasare, receptori sensibili), dacă este necesară procedura completă.

Pentru cea mai mare parte a proiectelor, autoritatea competentă de reglementare, care derulează etapele procedurii EIM, este Agenția pentru Protecția Mediului (APM) la nivel de județ, iar pentru proiectele care se întind pe mai mult de un județ, competența desfășurării EIM revine Agenției Naționale pentru Protecția Mediului (ANPM).

Principala formă de organizare pentru stabilirea opiniei publice o constituie dezbaterile publice. Acestea sunt organizate de către titularul proiectului, sunt anunțate în presa locală, în limba locală, cu 20 de zile înaintea datei în care vor avea loc. Textul anunțului precizează că s-a depus Raportul privind Impactul asupra Mediului (RIM), care sunt modalitățile prin care se poate studia documentația respectivă și se pot transmite eventuale comentarii și detalii privind data, ora și locul unde urmează să aibă loc dezbaterile publice.

La dezbaterile publice participă publicul interesat, organizații și asociații publice și neguvernamentale, organisme locale de execuție și reprezentare, autorități locale cu competențe de luare a deciziilor relevante, mass media. În cadrul dezbaterii, fiecare participant are dreptul de a-și face cunoscut punctul de vedere și de a pune întrebări cu privire la proiectul respectiv. Rezultatele dezbaterii publice se consemnează într-un proces verbal, care se atașează la documentația de solicitare a autorizării Proiectului.

Suplimentar dezbaterilor publice, legislația prevede publicarea mai multor anunțuri publice pe pagina de internet a titularului, a autorității de mediu competente (APM) sau în presa locală.

2.2

Acțiuni desfășurate până în prezent de CEZ Distribuție pentru implicarea părților interesate

Toate proiectele derulate de societatea CEZ Distribuție până în prezent, inclusiv proiectele cuprinse în Programul de Investiții pentru perioada 2015-2016, care au fost deja demarate, au fost încadrate de către APM ca *neavând* un impact semnificativ asupra mediului. Prin urmare, proiectele se supun procedurii EIM simplificate, în cadrul căreia nu se impune organizarea dezbaterilor publice. Proiectele au fost aduse la cunoștința publicului, în principal, prin intermediul anunțurilor publice apărute în media.

În urma acestor anunțuri, compania CEZ nu a primit comentarii referitoare la aspecte de mediu sau sociale.

Compania informează periodic care sunt datele la care sunt planificate activități de mentenanță, extindere a rețelelor, reabilitare a echipamentelor etc. prin intermediul anunțurilor în ziare, la radio, TV sau prin alte canale de comunicare disponibile.

PĂRȚI INTERESATE IDENTIFICATE ȘI RESPONSABILITĂȚI DE COMUNICARE

Procesul de implicare a părților interesate este coordonat, la nivel de Grup, de către Departamentele de Relații cu Clienții și Comunicare Internă din cadrul societății CEZ România.

Părțile interesate de Programul de Investiții pentru perioada 2015-2016 au fost identificate din rândul grupurilor sau persoanelor care ar putea fi afectate de sau care pot avea influență asupra programului de investiții. S-au identificat următoarele grupuri de părți interesate:

1. Organisme și autorități ale administrației publice la nivel local, județean și național;
2. Utilizatorii terenurilor și comunitățile locale din zona unui proiect specific planificat în cadrul programului de investiții;
3. Publicul larg/ONG-uri /experți independenți;
4. Părți interesate pe plan intern, al societății titularului (angajați, contractori, principalii furnizori de echipamente);
5. Mass media;
6. Alte societăți care fac parte din Grupul CEZ.

Principalele grupuri de părți interesate până în prezent sunt incluse în *Tabelul 3-1*, din Anexa A la prezentul Plan. Această listă va fi actualizată și modificată pe parcursul derulării Programului de Investiții pentru perioada 2015-2016, pentru a evidenția eventuale schimbări survenite în rândul părților interesate de program (de exemplu, se vor adăuga noi părți interesate).

Stimate cititor:

Dacă dorești să primești informații referitoare la Programul de Investiții pentru perioada 2015-2016, independent de faptul că te regăsești sau nu în lista părților interesate, prezentată în cele ce urmează, te rugăm să ne contactezi prin intermediul datelor de contact precizate la Capitolul 1 din prezentul Plan.

Tabelul 3-1 Grupuri de părți interesate identificate

Grup de părți interesate	Părți interesate
1. Organisme și autorități ale administrației publice	<ul style="list-style-type: none"> - Autorități naționale/centrale (de exemplu: ANRE, Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri, Guvernul, Ministerul Economiei, Comerțului și Turismului etc.) - Autorități județene (de exemplu: Inspectoratul pentru Situații de Urgență, Inspectoratul Teritorial de Muncă, Agenția pentru Protecția Mediului, Consiliul Județean, Comisariatul Județean al Gărzii Naționale de Mediu, alte organisme de reglementare etc.) - Autorități locale (de exemplu: primăriile etc.)
2. Utilizatorii de terenuri și populația satelor	<ul style="list-style-type: none"> - Localitățile care ar putea fi afectate prin implementarea Programului de Investiții pentru perioada 2015-2016
3. Publicul larg / ONG-uri / Experți independenți	<ul style="list-style-type: none"> - Organizații de mediu, științifice, sociale și de cercetare, experți, publicul larg - Publicul larg - Organizații Neguvernamentale de mediu și sociale
4. Părți interesate pe plan intern, al societății titularului	<ul style="list-style-type: none"> - Angajații societății - Contractorii și personalul contractorilor titularului - Principalii furnizori de echipamente
5. Mass media	<ul style="list-style-type: none"> - ziare cu acoperire județeană, regională și națională - media on-line - posturi de radio locale, regionale și naționale, TV
6. Alte societăți care fac parte din Grupul CEZ	<ul style="list-style-type: none"> - CEZ România - CEZ Vânzare - CEZ Trade Romania - TMK Hydroenergy Power - Tomis Team - Ovidiu Development - MW Team Invest

PROGRAMUL DE IMPLICARE A PĂRȚILOR INTERESATE

Societatea a identificat informațiile aferente proiectelor specifice, care trebuie puse la dispoziția fiecărui grup de părți interesate și a stabilit modurile de comunicare cu acestea.

Titularul Programului de Investiții a elaborat următoarele proceduri pentru a reglementa comunicarea atât în plan intern cât și extern:

- Managementul comunicării în interiorul organizației;
- Managementul comunicării în afara organizației;
- Managementul comunicării în afara organizației, cu autoritățile de reglementare;
- Managementul comunicării în situații de criză;
- Managementul activității de Responsabilitate Socială Corporativă (CSR).

Tabelul 4-1 de mai jos prezintă tipul de informații/documente care trebuie puse la dispoziția fiecărui grup de părți interesate și modalitatea de comunicare corespunzătoare.

Tabelul 4-1 Program de Implicare a Părților Interesate aferente Programului de Investiții pentru perioada 2015-2016, al societății CEZ Distribuție

Informații puse la dispoziție sau acțiuni de implicare	Formă(e) de comunicare	Locul și data desfășurării	Părți interesate - țintă	Responsabilități
Concluziile EIM și măsurile de diminuare a impactului avute în vedere, în conformitate cu reglementările legislative naționale, <i>numai în cazul în care proiectele din Programul de Investiții pentru perioada 2015-2016 se vor supune procedurilor de Evaluare a Impactului asupra Mediului (EIM) sau de Evaluare Adecvată (EA)</i>	Dezbateri publice Postere, anunțuri publice la sediile locale și pe pagina de internet a societății CEZ Distribuție, în conformitate cu reglementările legislative naționale	Căminul cultural al satelor relevante pentru fiecare proiect	Populația locală Organisme și autorități ale administrației publice; proprietari de terenuri/fermieri din zona proiectului, care ar putea fi afectați în mod direct Publicul larg / ONG-uri / Experți independenți Mass media	CEZ Distribuție în colaborare cu Agenția pentru Protecția Mediului și expertul în domeniul EIM/EA
Rezumatul Netehnic, Planul de Acțiuni de Mediu și Sociale, Planul de Implicare a Părților Interesate, Mecanismul de soluționare a petițiilor (General sau pentru fiecare proiect cu impact semnificativ asupra populației locale și/sau mediului)	Publicare pe pagina de internet a societății: www.cez.ro - În format tipărit, la Centrele de Relații cu Clienții ale societății CEZ Distribuție	Publicare inițială: 2015 Versiuni actualizate: în mod continuu, în funcție de necesități și de proiecte	Publicul larg și populația locală	CEZ Distribuție
Informații specifice privind un anumit proiect, înaintea începerii oricărui lucrări de reabilitare/construcție (broșuri, postere) relevante pentru publicul larg la nivel local, în conformitate	Panouri informative în localitățile afectate pentru fiecare proiect din Programul de Investiții, care are impact semnificativ asupra	Panouri informative Informațiile puse la dispoziție vor fi actualizate în mod continuu, în funcție de necesități	Populația locală Proprietari de terenuri/fermieri din zona proiectului	CEZ Distribuție

Informații puse la dispoziție sau acțiuni de implicare	Formă(e) de comunicare	Locul și data desfășurării	Părți interesate - țintă	Responsabilități
cu reglementările naționale.	populației locale și/sau mediului, informații puse la dispoziție pe pagina de internet a societății, în conformitate cu prevederile reglementărilor legislative naționale			
Sprijin general oferit și implicarea comunităților locale	Comunicare directă cu administrațiile locale	În mod continuu, în funcție de necesități /după cum este fezabil	Populația locală	CEZ Distribuție

Raportarea petițiilor

O petiție reprezintă o problemă reală sau percepută sau o îngrijorare de altă natură, în legătură cu un proiect inclus în Programul de Investiții, care ar putea forma temeiul unei plângeri din partea unui reprezentant al publicului sau al altor părți interesate. Ca și politică generală, societatea va acționa în manieră pro-activă pentru a preveni orice eventuale petiții, implementând măsurile de diminuare a impactului și păstrând legătura cu comunitatea, astfel încât să poată anticipa și gestiona posibile probleme înainte ca acestea să se transforme în petiții.

Cu toate acestea, dacă vor apărea petiții, societatea se angajează să le soluționeze eficient și la timp, în conformitate cu prevederile legislației românești, cele mai bune practici la nivel internațional și Procedura Internă privind Soluționarea Petițiilor.

Orice persoană care dorește să transmită o petiție în scris trebuie să completeze un formular public de transmitere a petițiilor (disponibil în Anexa B). Acest formular cuprinde câmpuri de se completează (i) numele și datele de contact ale persoanei care depune petiția (în scopul păstrării comunicării cu privire la procesul de gestionare și soluția stabilită) inclusiv modalități preferate de comunicare, (ii) descrierea petiției/incidentului, (iii) data când a avut loc incidentul, (iv) rezultatul la care se așteaptă persoana care depune petiția, (v) încadrarea petiției și (vi) durata anticipată până la soluționare, conform procedurii societății.

Acest formular este disponibil, în limba română, la sediile societății din toate cele șapte județe pe care le deservește, pe pagina de internet.

Procedura de soluționare a petițiilor permite și procesarea mai puțin formală a sesizărilor verbale, care pot fi primite de la utilizatorii de terenuri din zona proiectelor. În astfel de situații, pot apărea anumite limitări din punct de vedere al posibilităților societății de a reveni cu un feedback corespunzător (de exemplu, dacă astfel de persoane utilizează terenurile în mod sporadic și nu se cunoaște o adresă sau un număr de telefon pentru contactarea lor).

Procedura de soluționare a petițiilor va fi publicată pe pagina de internet a societății, la adresa www.cez.ro, și va fi disponibilă, în format tipărit, la Centrele de Relații cu Clienții ale CEZ Distribuție

Cum se înregistrează o petiție?

Există o serie de modalități prin care se poate înregistra o cerere:

- Prin transmiterea formularului de înaintare a petițiilor, completat, la unul dintre sediile noastre:

	DENUMIRE CENTRU RELAȚII CU CLIENȚII	ADRESĂ	PROGRAM DE LUCRU
1	PITEȘTI	Str. Darzu, Nr. 1A	Luni-vineri 8:00 - 17:00
2	CRAIOVA	Str. Romania Muncitoare, Nr. 13	Luni-vineri 8:00 - 17:00
3	TG-JIU	Str. G-RAL Gh. Magheru, Bl. 6, parter	Luni-vineri 8:00 - 17:00
4	DR. TR. SEVERIN	B-dul Revoluției, Nr. 19	Luni-vineri 8:00 - 17:00
5	SLATINA	Str. Primăverii, Nr. 18B	Luni-vineri 8:00 - 17:00
6	ALEXANDRIA	Str. Dunării, Nr. 145	Luni-vineri 8:00 - 17:00
7	RM. VÂLCEA	Str. Știrbei Voda, Nr. 7	Luni-vineri 8:00 - 17:00
8	Caracal	Str. Piața Victoriei, Bl. 1 ABC, parter	Luni-vineri 8:00 - 16:00
9	Roșiori de Vede	Str. Oituz, Nr. 11, Județul Teleorman	Luni-vineri 8:00 - 16:00
10	Drăgășani	Str. Gherea, Nr. 414, Bl.T3, Sc. E, Parter	Luni-vineri 8:00 - 16:00
11	Băilești	Str. Victoriei, Nr. 98, Județul Dolj	Luni-vineri 8:00 - 16:00
12	Videle	Aleea FRE, Nr. 1, Județul Teleorman	Luni-vineri 8:00 - 16:00
13	Câmpulung	Str. Nicolae Iorga, Bl. 3, Sc. A, Ap. 3, Județul Argeș	Luni-vineri 8:00 - 16:00

- Prin contactarea Centrului de Relații cu Clienții, la numărul de telefon: 0251 929;
- Prin poșta electronică, la adresa: cez_crc@cez.ro;
- Prin contact telefonic, la numărul: 0251 929;
- Prin formularul de contact disponibil pe internet, pe pagina: www.cez.ro.

Confidențialitate

În cadrul acestei proceduri, unele petiții pot fi înaintate având caracter de confidențialitate. Petițiile nu vor fi făcute publice fără acordul părții interesate relevante.

Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor primite

CEZ Distribuție gestionează sesizările primite în conformitate cu prevederile procedurii PO-05-01-01#04 *Înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite în companiile CEZ, unde proprietar operațional de proces este CEZ D*), implementată în cadrul societății.

Procedura stabilește procesul prin care se primesc, înregistrează, investighează, soluționează, raportează și se răspunde la petițiile primite și este inter-conectată cu alte proceduri specifice, implementate în cadrul CEZ Distribuție. De asemenea, aceasta stabilește, în mod corespunzător,

responsabilități de acțiune pentru fiecare etapă a procesului. Procedura permite îmbunătățiri continue, în baza feedback-ului tuturor celor implicați în procesul de gestionare a petițiilor.

S-au definit direcții de acțiune pentru gestionarea petițiilor, în funcție de modul de primire a acestora: (i) prin email sau fax, (ii) prin poștă sau personal/verbal, (iii) prin call center, (iv) prin centrul de relații cu clienții sau (v) pe pagina de internet.

În toate situațiile, odată primită, o petiție este înregistrată, gestionată și urmărită prin intermediul sistemului computerizat SAP pe care societatea îl folosește pentru operațiuni de lucru și relații cu clienții. După primire, petițiile sunt procesate conform celor cinci direcții clare de acțiune, parcurgând etapele principale prezentate în tabelul de mai jos:

Etapa de înregistrare		Etapa de soluționare		Etapa de monitorizare
Înregistrarea și alocarea petiției	Clasificare	Analiză și rezoluție	Răspuns la petiție	Raportare și evaluare
<ul style="list-style-type: none"> • Primire petiție (prin cele cinci modalități posibile) • Atribuirea petiției administratorului relevant și înregistrare în sistemul SAP 	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificare petiție de către administrator • Stabilire termen de soluționare (luând în considerare cerințele legale, când este cazul) 	<ul style="list-style-type: none"> • Atribuirea petiției angajatului sau serviciului relevant din cadrul societății, pentru analiză și rezoluție • Analizarea și soluționarea petiției 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborarea și transmiterea răspunsului către petent • Închiderea petiției 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizare periodică în baza indicatorilor cheie de performanță (KPI), când este cazul, raportarea continuă a îmbunătățirilor procesului

În perioada 2010- martie 2015, au fost înregistrate cinci petiții pe probleme de mediu; toate au fost înregistrate și soluționate în mod corespunzător. Acestea se referă la o cantitate mică de deșeuri care nu au fost colectate, fiind abandonate după lucrările de mentenanță la rețeaua de distribuție și stâlpi, zgomot generat de un transformator și lemne care nu au fost strânse după o acțiune programată de defrișare.

Petiții din partea angajaților

CEZ Distribuție a implementat procedura generală *PO-07-02-06#01_Sesizări și reclamații*, care permite gestionarea corespunzătoare a sesizărilor din interiorul organizației, privind aspecte care țin de resurse umane /condiții de muncă. Procedura stabilește modul în care se gestionează sugestiile, plângerile și propunerile primite din partea angajaților sau foștilor angajați, referitor la drepturi salariale/compensații, absențe, pensionare, etc. în conformitate cu reglementările interne.

Procedura stabilește procesul prin care se primesc, înregistrează, investighează, soluționează, raportează și se răspunde la toate documentele menționate anterior, denumite în mod generic, petiții. Sunt desemnate responsabilități pentru fiecare etapă.

Petițiile prin care se semnaleză chestiuni de resurse umane /muncă, depuse în scris la Registratură, sunt transmise managerilor activităților specifice din cadrul Departamentului Resurse Umane. Petițiile primite de Departamentul Resurse Umane, fie prin Registratură fie direct de la petent, sunt introduse în aplicația electronică pentru managementul documentelor. Ulterior, petiția este înaintată reprezentantului juridic, care formulează recomandări privind procesul de soluționare. Apoi, este transmisă managerilor competenți din Departamentul Resurse Umane și, în cele din urmă, atribuită specialistului de resurse umane în vederea soluționării. Specialistul respectiv elaborează răspunsul la petiție care, ulterior avizării de către reprezentantul juridic și luării în considerare a eventualelor observații, este transmis petentului. Termenul stabilit pentru formularea răspunsului la o petiție este de 30 de zile de la data la care a fost înregistrată.

Anexa A

Lista părților interesate și date de contact

Organisme și autorități ale administrației publice (la nivel local, județean și național)

Denumire	Date de contact	Responsabilitate / Implicare în proiectul /zona proiectului (dacă este cazul)

ONG-uri /experți independenți

Denumire	Date de contact	Responsabilitate / Implicare în proiectul /zona proiectului (dacă este cazul)

Principali furnizori de echipamente și contractori

Denumire	Date de contact	Responsabilitate / Implicare în proiectul /zona proiectului (dacă este cazul)

Mass media

Denumire	Date de contact	Responsabilitate / Implicare în proiectul /zona proiectului

		(dacă este cazul)

Alte societăți care fac parte din Grupul CEZ

Denumire	Date de contact	Responsabilitate / Implicare în proiectul /zona proiectului (dacă este cazul)

Anexa B

Formular de transmitere a petițiilor



Formular de inregistrare a sesizarilor

Data	
Nr. Inregistrare	
Distribuitor energie electrica SC CEZ Distributie SA Str. Brestei, Nr. 2 Craiova, jud. Dolj, CP: 200581 Tel: 0251 929 Fax: 0248 524834 cez_distributie@cez.ro Alte detalii:	
DATE DE IDENTIFICARE	
Client final	
Nume si prenume titular contract sau denumire persoana juridica:*	
Cod client final*	
Cod identificare a punctului de masurare/ Cod loc de consum:*	
Va rugam sa marcati cum doriti sa primiti raspuns	Prin Posta: Va rugam sa completati adresa de corespondenta: _____
	Prin telefon la numarul: _____
	Prin e-mail la adresa: _____
	Prin fax la numarul: _____
Reprezentant legal:	
SESIZARE CLIENT FINAL	
Descrierea problemei reclamate (Ce s-a intamplat? Unde s-a intamplat? Cine a fost afectat? Care au fost urmarile?)	
Data constatarii neconformitatii:*	
Incident singular (data _____) Incident repetitiv (de cate ori? _____) Incident in desfasurare (problema resimtită in acest moment)	
Marcati categoria din care considerati ca face parte problema sesizata*	<input type="checkbox"/> Clauze contractuale distributie energie electrica <input type="checkbox"/> Modalitate de facturare a energiei electrice distribuite <input type="checkbox"/> Consumul si valoarea facturii de energie electrica distribuita <input type="checkbox"/> Plati neinregistrate/plati alocate eronat pentru energia electrica distribuita <input type="checkbox"/> Continuitatea in alimentarea cu energie electrica <input type="checkbox"/> Calitatea energiei electrice distribuite <input type="checkbox"/> Functionarea grupurilor de masurare <input type="checkbox"/> Schimbarea furnizorului <input type="checkbox"/> Informarea clientilor finali - energie electrica distribuita <input type="checkbox"/> Standarde de performanta distributie energie electrica <input type="checkbox"/> Altele energie distribuita
Informatii suplimentare:
Cerinte client final:	
Selectati categoria din care considerati ca face parte solicitarea*	<input type="checkbox"/> Esalonare la plata a facturilor de energie electrica distribuita <input type="checkbox"/> Compensatii conform standardelor de performanta distributie energie electrica <input type="checkbox"/> Verificare contor energie electrica <input type="checkbox"/> Stomare factura <input type="checkbox"/> Verificare si masuri de remediere <input type="checkbox"/> Altele
Pentru alte tipuri de solicitari, va rugam detaliami:
Documente anexate	
Enumerare documente probatorii	
Campurile marcate cu * sunt obligatorii.	
Transmiterea datelor mentionate mai sus reprezinta acceptul pentru prelucrarea datelor cu caracter confidential si declaratia pe proprie raspundere ca informatiile furnizate sunt corecte.	
Va rugam sa transmiteti acest formular completat pe unul din canalele de contact mentionate mai sus	
Semnatura: _____	

Anexa C

Scurtă prezentare a Programului de Investiții pentru
perioada 2015-2016

CEZ Distribuție se angajează să protejeze mediul înconjurător și să contribuie în mod semnificativ la bunăstarea comunităților.

Prin urmare, Programul de Investiții al CEZ Distribuție se concentrează pe modernizarea și extinderea rețelei, executarea de noi conexiuni, reducerea pierderilor tehnice și instalarea de contoare inteligente.

Programul de Investiții pentru perioada 2015 – 2016 cuprinde 108 proiecte de modernizare a stațiilor electrice de transformare, modernizarea liniilor existente de transmisie, de joasă și medie tensiune, inclusiv a posturilor de transformare. Toate lucrările asociate modernizării stațiilor electrice de transformare se execută în cadrul facilităților deja existente. Modernizarea liniilor existente de transmisie, de joasă și medie tensiune include înlocuirea elementelor de izolație electrică și a suporturilor pentru cabluri, în anumite situații, înlocuirea cablurilor electrice și a stâlpilor avariați, instalarea de posturi de transformare/dulapuri. Orice noi elemente de infrastructură (posturi de transformare, stâlpi noi, secțiuni de linii de transmisie subterane, puncte de interconectare) se vor construi pe terenuri aflate în domeniul public. În cazul în care stâlpii noi care îi vor înlocui pe cei existenți trebuie să fie construiți în poziții diferite (cazuri limitate), aceștia vor fi amplasați în imediata vecinătate a stâlpilor avariați. În situațiile în care vor fi afectate zone nedezvoltate, la finalizarea lucrărilor de execuție, suprafețele vor fi readuse la starea inițială.

Punerea în aplicare a Programul de Investiții pentru perioada 2015 – 2016 nu presupune un impact semnificativ asupra mediului.