

Community Grievance Mechanism Plenitude

Lo strumento di dialogo
pensato per te



Community Grievance Mechanism Plenitude
**Per saperne di più
inquadra il QR code**



Cos'è il Community Grievance Mechanism Plenitude?

Il Community Grievance Mechanism Plenitude (CGM Plenitude) è quel processo adottato da Plenitude per ricevere, valutare e affrontare i reclami (di seguito: Grievance) provenienti da singoli individui, gruppi o comunità locali, relativi a **incidenti o danni o altri impatti ambientali o sociali, reali o percepiti, avvenuti, in corso o potenziali** e determinati dalle attività svolte da Plenitude, da un suo contrattista o fornitore.

Crediamo che sia nostra responsabilità contribuire al benessere delle persone dei Paesi nei quali operiamo, rispettandone la dignità nel perseguire una transizione equa e inclusiva. I termini del nostro impegno sono chiaramente espressi nel "Codice Etico", nella Policy "Rispetto dei diritti umani in Eni", e nel Codice Condotta fornitori, che racchiudono i principi di riferimento che guidano le nostre azioni e le aspettative nei confronti di chi collabora con noi.

Attraverso il Community Grievance Mechanism, Plenitude intende favorire un dialogo trasparente con le comunità interessate, assicurando che eventuali criticità siano adeguatamente analizzate e, ove fondate, affrontate mediante adeguate misure di gestione e rimedio.

Come inviare un Grievance?

Per poter essere preso in carico, il Grievance – ovvero il reclamo – deve contenere informazioni sufficienti a consentire l'accertamento dei fatti segnalati e deve riguardare tematiche rientranti nell'ambito di applicazione del Community Grievance Mechanism.

In particolare, il reclamo deve riportare almeno i seguenti elementi: (i) sito, impianto o progetto produttivo Plenitude coinvolto; (ii) Comune, località interessata, area interessata; (iii) una descrizione dettagliata dell'evento o della situazione segnalata, comprensiva, ove disponibile, della data dell'accadimento, degli impatti generati o dei potenziali impatti e di ogni altra informazione utile alla valutazione del reclamo.

I Grievance devono essere inviati attraverso i canali dedicati, privilegiando ove possibile il canale digitale.

Il Community Grievance Mechanism è riservato esclusivamente ai reclami relativi alle tematiche e agli impatti ambientali e sociali descritti sopra e rientranti nel relativo ambito di applicazione. Sono pertanto escluse le segnalazioni di natura commerciale, le richieste di assistenza clienti e, più in generale, tutte le comunicazioni non riconducibili all'ambito di applicazione del meccanismo, che non potranno essere gestite attraverso questo canale.

Posso inviarlo anche in forma anonima?

Certo, Plenitude si impegna a esaminare anche i Grievance in forma anonima che potranno essere inviati scegliendo la modalità preferita tra quelle messe a disposizione. In tal caso, il personale di Plenitude non avrà modo di contattare il ricorrente qualora fossero necessarie ulteriori informazioni per la verifica dei fatti, né per informarlo delle azioni che Plenitude intende intraprendere per risolvere l'evento.

Cosa fa Plenitude una volta ricevuto il Grievance?

Il personale incaricato di Plenitude svolge degli accertamenti preliminari su quanto descritto nel Grievance, verificando le informazioni riportate e, nel caso emerga il coinvolgimento di Plenitude, sia diretto che tramite suoi contrattisti o fornitori, pianifica e implementa le misure più appropriate per porre fine all'evento.

Nel caso di Grievance presentato in forma non anonima, verrà attivato un canale di comunicazione con il ricorrente:

- in fase di accertamento, per chiederne la collaborazione e ricevere ulteriori informazioni utili alla verifica dei fatti oggetto del Grievance;
- al termine della fase di accertamento, per una più efficace risoluzione dello stesso.

Nel caso in cui gli accertamenti preliminari portino ad escludere il coinvolgimento di Plenitude, verranno comunicate al ricorrente informazioni sui motivi di tale assenza di coinvolgimento.

Qualora dagli accertamenti emerga il coinvolgimento di Plenitude, sia diretto che tramite suoi contrattisti o fornitori, saranno condivise col ricorrente una o più proposte di risoluzione che contengano:

- le misure che Plenitude intende implementare per risolvere l'evento da cui è scaturito il Grievance;
- ove possibile e opportuno, la tempistica che Plenitude ragionevolmente prevede di seguire per la risoluzione.

In caso di condivisione della proposta di risoluzione, Plenitude potrà richiederne, ove possibile, la formalizzazione da parte del ricorrente, anche mediante sottoscrizione. In caso di mancata condivisione, Plenitude valuterà le eventuali osservazioni ricevute e, ove opportuno secondo la procedura applicabile, il possibile coinvolgimento di soggetti terzi nella gestione del caso.

Tutela della privacy e garanzie di riservatezza

Il CGM Plenitude garantisce la massima riservatezza sui soggetti che presentano un'istanza di Grievance, sui fatti oggetto del reclamo e su altri soggetti coinvolti nell'istanza, sulla base della legislazione vigente (Regolamento UE 2016/679).

Plenitude potrebbe avere necessità di formulare a chi presenta il Grievance delle richieste di chiarimento. Nell'ambito di tali attività, potrebbe rendersi necessario condividere informazioni da cui potrebbero desumersi dati inerenti all'identità del soggetto che l'ha presentata con soggetti diversi (es. società contrattualmente legate a Plenitude che svolgono attività di consulenza). I dati personali potranno essere trasmessi ad altre società del Gruppo, se necessario per la gestione e risoluzione del Grievance, con le modalità previste dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – "GDPR").

Plenitude avrà comunque premura di adottare tutte le misure necessarie a mantenere riservata e confidenziale l'identità del soggetto che presenta l'istanza, garantendo che l'eventuale condivisione delle informazioni personali sia il più limitata possibile, ed effettuata unicamente nel contesto delle attività di verifica necessarie ai fini del buon esito delle indagini.

Maggiori informazioni circa le finalità e modalità del trattamento dei dati personali da parte di Plenitude sono disponibili all'informativa visionabile accedendo tramite il QR code.

Per esercitare i propri diritti in materia di protezione dei dati personali (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione) è possibile scrivere a privacy@eniplenitude.com ovvero contattare il DPO all'indirizzo e-mail dpo@eniplenitude.com.

Per l'invio postale è possibile utilizzare i seguenti indirizzi

Per segnalazioni su siti e impianti rinnovabili:

CGM Plenitude EPRI
Eni Plenitude Renewables Italy S.p.A.
Via G. Ripamonti 85, 20141 - Milano (MI)

Per le altre segnalazioni:

CGM Plenitude
Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit
Via G. Lorenzini, 4, 20139 Milano (MI)