



**CGM  
DICS** la tua  
voce conta



# Community Grievance Mechanism del DICS

Lo strumento di dialogo pensato per te



COMMUNITY GREVIANCE MECHANISM DICS  
**SCOPRI DI COSA SI TRATTA  
INQUADRA IL QR-CODE**

## "A chi si rivolge il CGM DICS?"

Il CGM DICS è rivolto a tutti quei soggetti di natura privata che, in forma individuale o associata, persone fisiche o giuridiche, intendano presentare reclami o lamentele, di seguito indicati come grievance, relativi a incidenti o danni o altri impatti ambientali o sociali circoscritti localmente, che siano già avvenuti, siano in corso, o si ritenga possibile che accadano, e riconducibili ad un sito operativo ed alle attività, condotte direttamente o tramite terzi, del Distretto Centro Settentrionale di Eni, in breve DICS.

Il DICS ha competenza per le attività di ricerca, prospezione e coltivazione di idrocarburi in Italia con interesse nei territori interni alle regioni di Piemonte, Lombardia, Emilia-Romagna, Marche, Abruzzo, Molise e Calabria. Sono inoltre di responsabilità del DICS buona parte degli impianti a mare, le piattaforme metanifere, presenti in mar Adriatico e mar Ionio. Per un elenco dettagliato dei siti a terra e delle piattaforme operate da Eni consultare il sito del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica - Direzione generale infrastrutture e sicurezza (IS).

## Come inviare un grievance?

Il Grievance deve essere circostanziato, cioè presentato con un grado di dettaglio sufficiente a consentire di accettare i fatti oggetto del reclamo e riportare almeno i seguenti elementi: (i) Sito Eni DICS Coinvolto (ii) Comune o località interessata; (iii) Informazioni di dettaglio riguardo l'oggetto del reclamo (e.g. la data dell'accadimento, la descrizione, gli impatti causati o potenziali). I Grievance devono essere inviati attraverso i canali dedicati, indicati nel retro di questo documento, privilegiando ove possibile il canale web.

## Garanzia di riservatezza

Per quanto possibile, è garantita la massima riservatezza sui soggetti che presentano un'istanza di grievance e sui fatti oggetto del reclamo, nonché su eventuali terze parti menzionate in tale istanza. Tuttavia, Eni DICS potrebbe avere necessità di formulare al soggetto che presenta l'istanza delle richieste di chiarimento indispensabili a garantire che questa possa essere adeguatamente indagata. Nel contesto di tali attività di indagine, potrebbe rendersi altresì necessario condividere - con soggetti diversi dagli organi competenti a ricevere e dare seguito all'istanza (es. società contrattualmente legate al DICS che svolgono, a titolo esemplificativo, attività di consulenza, supporto alla prestazione dei servizi) - informazioni sul contenuto dell'istanza da cui potrebbero potenzialmente desumersi dati inerenti all'identità del soggetto che ha presentato l'istanza.

Eni DICS 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 di cui sopra sia il più limitata possibile ed effettuata unicamente nel contesto delle attività di verifica necessarie ai fini del buon esito delle indagini.

## Puoi farlo anche in forma anonima

Eni DICS si impegna ad esaminare anche i grievance presentati in forma anonima. In questo caso suggeriamo di utilizzare l'apposito form online per l'invio di reclami, quale canale preferenziale e idoneo a garantire con modalità informatiche la riservatezza di chi invia il reclamo. In tale evenienza, il personale incaricato di Eni DICS non avrà alcun modo per contattare il ricorrente anonimo qualora fossero necessarie ulteriori informazioni per la verifica dei fatti oggetto del grievance, né per informarlo delle azioni che Eni DICS intende intraprendere per risolvere l'evento da cui è scaturito il grievance.

## Cosa fa Eni una volta ricevuto il grievance?

Il personale incaricato di Eni DICS svolge degli accertamenti preliminari su quanto descritto nel grievance presentato, verificando le informazioni riportate e, nel caso emerga il coinvolgimento del DICS, sia diretto che tramite suoi contrattisti o fornitori, pianifica e implementa le misure più appropriate per porre fine all'evento da cui è scaturito il grievance. Nel caso di grievance presentato in forma non anonima, verrà dato un primo riscontro al ricorrente entro 72 ore dal ricevimento dell'istanza, attivando un canale di comunicazione con il ricorrente:

1. in fase di accertamento, per chiederne la collaborazione e ricevere ulteriori informazioni utili alla verifica dei fatti oggetto del grievance;
2. 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 del DICS, verranno comunicate al ricorrente informazioni sui motivi di tale assenza di coinvolgimento. Qualora dagli accertamenti emerga il coinvolgimento del DICS, sia diretto che tramite suoi contrattisti o fornitori, saranno condivise col ricorrente una o più proposte di risoluzione che contengano:

1. le misure che il DICS intende implementare per risolvere l'evento da cui è scaturito il grievance;
2. ove possibile e opportuno, la tempistica che il DICS ragionevolmente prevede di seguire per la tale risoluzione.

Nel caso in cui il ricorrente concordi sulla proposta di risoluzione, il personale incaricato del DICS chiederà al ricorrente di sottoscriverla, per poi procedere alla sua implementazione. Nel caso in cui il ricorrente non sia soddisfatto della proposta, verrà proposto al ricorrente di coinvolgere terze parti nella risoluzione non giudiziale del grievance quali ad esempio il Punto di Contatto Nazionale istituito presso il Ministero dell'Economia e del Made in Italy.

## Trattamento dei dati personali ("Dati")

I dati personali dell'istante e di eventuali terzi (ad es. per conto di cui il ricorrente presenta il reclamo) saranno trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. Maggiori informazioni circa le finalità e modalità del trattamento dei dati personali da parte di Eni sono disponibili all'informativa visionabile accedendo tramite il QR code.

# Canali di accesso del Community Grievance Mechanism DICS



web

[www.cgmdics.eni.com](http://www.cgmdics.eni.com)



e-mail

[cgm.dics@eni.com](mailto:cgm.dics@eni.com)



numero verde

800 717 000  
dal lunedì al venerdì  
dalle ore 9 alle ore 12



fax

0544 512674



posta

CGM DICS

Eni Distretto Centro Settentrionale  
Via del Marchesato, 13 48122  
Marina di Ravenna (RA)

Lo strumento di dialogo pensato per te