



تقرير ختامي لعملية حل النزاع
الخاص بشكوى تتعلق ب
استثمار مؤسسة التمويل الدولية في مشروع لشركة الكازار للطاقة – 01 (35909#) في الاردن

جميع الوثائق ذات الصلة بهذه القضية متاحة على موقع مكتب المحقق/ المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة:
www.cao-ombudsman.org

1. نظرة عامة

في اذار 2020 ، تلقى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة (CAO) شكوى من أحد سكان منطقة الراجف في الأردن، يثير مخاوف بشأن تأثير مزرعة الراجف لطاقة الرياح على السكان بالقرب من موقع المشروع. تم تطوير مزرعة الرياح من قبل شركة الكازار وشركائهم للطاقة ("الشركة") (Alcazar Energy Partners)، وهي أحد عملاء مؤسسة التمويل الدولية التي تركز على مشاريع الطاقة المتجددة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. زعمت الشكوى أن مزرعة الرياح تؤثر سلبًا على صاحب الشكوى، بما في ذلك الضوضاء من موقع المشروع ووميض الظل. قرر مكتب المحقق/المستشار أن الشكوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة الخاصة بها وبدأت في تقييم الشكوى. أثناء تقييم مكتب المحقق/المستشار ، أعرب كل من المدعي والشركة عن اهتمامهما بالمشاركة في عملية تسوية النزاع التي يديرها وينفذها مكتب المحقق/المستشار. نفذ مكتب المحقق/المستشار عملية تسوية المنازعات في كانون أول 2020. وبعد حوار بين الشركة والمشتكي، اختار المشتكي في البداية الإنسحاب من عملية حل النزاع، وبعد ذلك تعذر التواصل معه. سيتم تحويل الشكوى الآن إلى قسم الامتثال في مكتب المحقق/المستشار للقيام بعملية التحقق والتقييم. يوثق هذا التقرير الختامي النتائج الرئيسية من العملية، بما في ذلك الأفكار والإستنتاجات.

2. المشروع

وفقًا لمؤسسة التمويل الدولية، تحتفظ مؤسسة التمويل الدولية باستثمار في رأس المال منذ عام 2015 في الشركة. ساعد الاستثمار في زيادة قدرة توليد الطاقة في المنطقة ودعم النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل. تمتلك الشركة حاليًا سبعة أصول تعمل في مصر والأردن. تتعلق الشكوى على وجه التحديد بمزرعة الراجف للرياح في الأردن، وهي مزرعة رياح بقدرة 86.1 ميغاوات وتبلغ تكلفة المشروع 184.6 مليون دولار أمريكي، وتقع بالقرب من قرية الراجف في محافظة معان في الأردن. بدأت مزرعة الراجف لطاقة الرياح عملياتها التجارية في تشرين ثاني 2018 وتم تمويلها من قبل البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (EBRD) والشركة الألمانية للاستثمار والتنمية Deutsche Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG) وشركة Proparco. لم تكن مؤسسة التمويل الدولية جزءًا من ائتلاف المؤسسات المقرضة الذي قدم قروض لتمويل مزرعة الراجف لطاقة الرياح.

3. الشكوى

في اذار 2020 ، تلقى مكتب المحقق/المستشار شكوى مكتوبة من شخص (المشتكي) يعيش بالقرب من مزرعة الراجف لطاقة الرياح. أثار الشكوى مخاوف بشأن تأثير مزرعة الرياح على السكان بالقرب من موقع المشروع. ادعى صاحب الشكوى أنه تأثر بالضوضاء ووميض الظل من موقع المشروع. على الرغم من تقديم الشكوى من فرد واحد، إلا أن المشتكي زعم أن العديد من الجيران قد تأثروا أيضًا. في وقت تقديم الشكوى، طلب المشتكي السرية.

4. تقييم مكتب المحقق/المستشار

في اذار من عام 2020، وجد مكتب المحقق/المستشار أن الشكوى مؤهلة. ومع ذلك، نظرًا للقيود المتعلقة بجائحة كورونا (كوفيد 19) على السفر والتجمعات الاجتماعية، لم يتمكن موظفو مكتب المحقق/المستشار من إجراء تقييم اعتيادي يتضمن زيارة ميدانية للقاء المشتكي والشركة. بعد التشاور مع الأطراف، أجرى مكتب المحقق/المستشار التقييم عبر منصات افتراضية. تضمن تقييم مكتب المحقق/المستشار للشكوى مراسلات بالبريد الإلكتروني؛ مؤتمرات الفيديو مع المشتكي والشركة ومؤسسة التمويل الدولية؛ ومراجعة مكتبية لوثائق المشروع. استغرق الأمر بعض الوقت حتى تمكن مكتب المحقق/المستشار (CAO) من الإتصال بالمشتكي، بسبب صعوبة التواصل مع المشتكي. بمجرد الاتصال بالمشتكي، أوضح أن الشكوى تقتصر على الضوضاء وأن الأضواء الساطعة أو ووميض الظل ليست مشكلة. كما أثار المشتكي مخاوف بشأن التهديدات والأعمال الانتقامية وطلب في البداية الحفاظ على سرية هويته. وفقًا لنهج مكتب المحقق/المستشار في الاستجابة للمخاوف من التهديدات وحالات حدوث أعمال انتقامية في عمليات مكتب المحقق/المستشار، قام فريق مكتب المحقق/المستشار بشكل استباقي بتقييم ومناقشة ومعالجة مخاطر التهديدات والأعمال الانتقامية مع المشتكي. وأشار المشتكي إلى أنه حريص على الانخراط مع الشركة في عملية تسوية المنازعات لحل المشكلة. لذلك، أشار المشتكي إلى أنه على استعداد للإفصاح عن هويته للشركة من أجل عملية تسوية المنازعات. كما أثار مكتب المحقق/المستشار مخاوف المشتكي بشأن التهديدات والأعمال الانتقامية مع الشركة. أعربت الشركة عن التزامها بحل جميع الشكاوى المقدمة من أفراد المجتمع دون تهديدات أو ترهيب أو مضايقة. كما ذكرت الشركة أنها تلقت شكاوى مماثلة من أفراد المجتمع الآخرين والتي تم تناولها من خلال آلية التظلم الخاصة بالشركة بما يرضي كل فرد من أفراد المجتمع الذين قدموا الشكوى. وأشاروا إلى أن المشتكي لم يرفع شكوى من قبل إلى الشركة عبر آلية التظلم الخاصة بالشركة

ولم يحاول التواصل مع الشركة من خلال وسائل أخرى. صرحوا بالتزامهم بدعم المعايير البيئية والاجتماعية في مشاريعهم وأعربوا عن استعدادهم للانخراط في حوار يديره مكتب المحقق/المستشار مع المشتكي ، لفهم مخاوفه ، وتقييم ما إذا كانت مستويات الضوضاء ضمن معايير الضوضاء المعمول بها ولتحديد ما إذا كان هناك أي إجراءات علاجية مطلوبة.

5. التحضير لمرحلة ما قبل حل النزاع

بعد التقييم، عمل فريق مكتب المحقق/المستشار مع كلا الطرفين للتأكد من أن لديهما القدرة المطلوبة للمشاركة في عملية الوساطة. أجرى مكتب المحقق/المستشار ورش عمل لبناء القدرات للمشتكي وممثلي الشركة في تشرين أول 2020. سعت ورش عمل بناء القدرات، التي أجريت بشكل منفصل لكل طرف، إلى تزويد الأطراف بأدوات الاتصال والتفاوض اللازمة للمشاركة بفعالية في عملية تسوية المنازعات. كانت ورش عمل بناء القدرات تفاعلية وأجريت بشكل افتراضي عبر مكالمات الفيديو. تضمن محتوى ورش العمل معلومات حول عملية مكتب المحقق/المستشار وما يمكن توقعه من عملية تسوية المنازعات ودور كل طرف في هذه العملية. كما ساعدت عملية بناء القدرات الأطراف على تبادل الأفكار حول القواعد الأساسية وإطار العمل الذي يرغبون في وضعه في بداية الجلسة المشتركة، والتي ستحكم عملية تسوية المنازعات. شارك المشتكي بمفرده، بينما كان لدى الشركة أربعة ممثلين في ورشة العمل وفي عملية تسوية المنازعات.

6. عملية حل النزاع

في تشرين ثاني 2020، تم تحديد موعد أول اجتماع افتراضي مشترك للطرفين. بسبب ظروف غير متوقعة، لم يتمكن المشتكي من حضور الاجتماع. تم تأجيل الاجتماع إلى كانون أول 2020، وحضره الطرفان. على الرغم من أن المشتكي قد طلب السرية في البداية، إلا أنه كشف عن هويته للشركة لأول مرة خلال هذا الاجتماع. في بداية الاجتماع، اتفق الطرفان على القواعد الأساسية وأكدوا على الحاجة إلى السرية أثناء العملية. ثم أوضح المشتكي أن القضية الرئيسية التي يرغب في حلها من خلال عملية تسوية المنازعات هي مسألة الضوضاء الصادرة عن توربينات الرياح. شارك المشتكي بمخاوفه بشأن مستويات الضوضاء وكيف تؤثر على نوعية حياته. ردًا على ذلك، أعربت الشركة عن استعدادها للعمل مع المشتكي لفهم المشكلة. وأوضحوا القوانين واللوائح الوطنية والدولية المتعلقة بالضوضاء من توربينات الرياح وتأثيرها على المجتمعات المحيطة. أوضحت الشركة أيضًا أنه تم إجراء تقييمات الضوضاء بما يتماشى مع الإطار القانوني للمشروع قبل إنشاء وعند تشغيل كافة التوربينات (وقبل التشغيل التجاري)، وأنه بناءً على تلك التقييمات، لم يكن من المتصور تجاوز حدود مستوى الضوضاء من تشغيل مزرعة الرياح. وأوضحت الشركة أيضًا أنه على الرغم من نتائج التقييمات، إلا أن المشروع لديه آلية للتظلم لتسجيل وتقييم أي شكاوى يقدمها السكان القريبون، على أساس كل حالة على حدة. أخبرت الشركة صاحب الشكاوى أنه لتقييم شكاواه، سيحتاجون إلى فهم أفضل لموقع منزل المشتكي وربما اتخاذ مزيد من قياسات الضوضاء للتأكد مما إذا كان هناك تجاوز فعلي لمعايير الضوضاء المعمول بها. طلبت الشركة من المشتكي مشاركة الموقع الدقيق لمنزله. بعد ذلك ستقوم الشركة بفحص التقييم الحالي، الذي تم إجراؤه بين عامي 2014 و 2018، للتأثير المحتمل للتوربينات على منزل المشتكي. سيحدد هذا ما إذا كان يلزم إجراء تقييم رصد أكثر تفصيلاً بعد ذلك. في نهاية الاجتماع المشترك الأول، اتفق الطرفان على الاجتماع حتى تتمكن الشركة من تحديد موقع منزل المشتكي وتحديد المسافة بينه وبين التوربينات. سيحدد هذا ما إذا كان يلزم إجراء تقييم مراقبة أكثر تفصيلاً مشابهًا لكيفية قيام الشركة بتقييم وحل شكاوى الضوضاء الأخرى للوحدات القريبة من التوربينات.

في نهاية الاجتماع المشترك الأول ، اتفق الطرفان على لقاء حتى تتمكن الشركة من تحديد موقع منزل المشتكي وتحديد بعده عن التوربينات. تبادل الطرفان معلومات الاتصال ، ووافق المشتكي على أن يتصل به ممثل الشركة مباشرة لترتيب الاجتماع. اتفق الطرفان على أنه بحلول 19 كانون أول 2020 ، سيرسل المشتكي تأكيدًا إلى مكتب المحقق/المستشار أن الاجتماع قد تم. أبلغت الشركة في 18 كانون أول أن ممثلها لم يتمكن من الوصول إلى المشتكي عبر الهاتف كما هو متفق عليه وطلبت مساعدة مكتب المحقق/المستشار للوصول إلى المشتكي.

بعد عدة محاولات للوصول إليه، قام المشتكي بالاتصال بمكتب المحقق/المستشار في أواخر شهر كانون أول 2020، وذكر أنه لم يعد يرغب في الاستمرار في عملية حل النزاعات التي يديرها مكتب المحقق/المستشار. وأكد أن الشرح الذي قدمته الشركة للأنظمة الوطنية والدولية خلال الاجتماع المشترك كان غير مرضٍ، وأنه لا يعتقد أنه سيتم حل مخاوف التي أثارها في شكاواه بشكل مرضٍ.

وأكد أن الشركة لم تلتزم بمبدأ السرية المتفق عليه في القواعد الأساسية في بداية الاجتماع المشترك مما تسبب له في مشاكل. بعد تلقي هذه الرسالة، لم يتمكن مكتب المحقق/المستشار (CAO) من الوصول إلى المشتكي للحصول على مزيد من الايضاحات بشأن الامور التي ذكرها. عقد مكتب المحقق/المستشار اجتماعاً ثانياً مع الشركة في 6 كانون ثاني 2021 لمناقشة قرار المشتكي بالانسحاب من عملية تسوية المنازعات والخطوات التالية في عملية مكتب المحقق/المستشار. وأوضحت الشركة محاولاتها للوصول إلى المشتكي وأكدت لمكتب المحقق/المستشار أنها لم تنتهك السرية. وأعربت الشركة عن خيبة أملها لعدم التمكن من حل الشكوى بشكل تعاوني من خلال عملية حل النزاع. وافقت الشركة على مشاركة المعلومات مع مكتب المحقق/المستشار حول تقييم الضوضاء الذي تم إجراؤه للمشروع. كررت الشركة أنها على استعداد لمواصلة تقييم ومعالجة هذه الشكوى من خلال آلية التظلم الخاصة بالمشروع اذا لجأ المشتكي إليها.

بعد الاجتماع في كانون ثاني ، أعربت الشركة عن أنه بدون تحديد الموقع الدقيق لمنزل المشتكي، فقد استخدموا الموقع التقريبي الذي قدمه المشتكي لمراجعة التقييمات التي تم إجراؤها بالفعل للمشروع ومشاركة آرائهم حول التأثير المحتمل لمزرعة الرياح على منزل المشتكي.

وأوضحت الشركة أنه تم إجراء عدة تقييمات للمشروع للتحقق من مستويات الضوضاء. تم إجراء التقييم الأول بين عامي 2014 و 2016 لتقييم الضوضاء التي كانت موجودة بالفعل في المنطقة قبل إنشاء المشروع والتأكد من أن المشروع لن يولد مستويات ضوضاء أعلى من مستويات الضوضاء الأساسية. يتم تعريف مستويات الضوضاء الأساسية على أنها تجاوز مستوى الضوضاء لمدة 90% من وقت القياس ، بدون حدوث ذروة غير طبيعية للضوضاء (نتيجة عن المركبات أو الآلات على سبيل المثال).

تم إجراء التقييم الثاني في عام 2017 قبل بدء عمليات مزرعة الرياح. تم إجراء التقييم الأخير في أكتوبر 2018 ، بمجرد تشغيل جميع التوربينات ، للتحقق من انتشار مستوى الصوت الفعلي من التوربينات وضمن الامتثال لمعايير الضوضاء المعمول بها.

ذكرت الشركة أن الدراسات التي أجريت في مراحل مختلفة من المشروع تظهر أنه في المنطقة التي يحتمل أن يقع فيها منزل المشتكي ، فإن مستويات الضوضاء الحالية (قبل بدء تشغيل مزرعة الرياح) أو مستويات الضوضاء الأساسية ، تجاوزت بالفعل حدود اللوائح الأردنية في بعض الأوقات في النهار.

أكدت الدراسات والقياسات الفعلية بعد بدء المشروع أن مستويات الضوضاء في المنطقة التي يحتمل أن يقع فيها منزل صاحب الشكوى لا تتجاوز متطلبات معايير مؤسسة التمويل الدولية والقوانين الأردنية.

لذلك، مع توفر المعلومات المتاحة تحت تصرف الشركة، يمكن اعتبار أنه على الرغم من أن المشتكي قد يواجه مستويات محسوسة من الضوضاء خلال أوقات محددة من اليوم والسنة، فإن الضوضاء غير ناتجة عن مزرعة الراجف.

7. النتائج

في كانون أول وكانون ثاني، بذل مكتب المحقق/المستشار (CAO) جهوداً للوصول إلى المشتكي للحصول على فهم أفضل لأسباب انسحابه من عملية تسوية النزاع، ولكن هذه المحاولات باءت بالفشل. في ذلك الوقت، لم يتمكن مكتب المحقق/المستشار من التأكد من وجود أي مخاطر إضافية على المشتكي بسبب الكشف عن هويته ولم يتمكن من تحديد سبب الانسحاب. وأكدت الشركة عدم إنتهاك السرية من جانبها.

أعاد المشتكي الاتصال بمكتب المحقق/المستشار عبر البريد الإلكتروني وشارك في مكالمة مع المكتب في 5 اذار 2021. وأعرب المشتكي عن أسفه لقراره الانسحاب من القضية وأشار إلى رغبته في مواصلة عملية تسوية المنازعات. كما أشار صاحب الشكوى إلى أنه لم يكن يواجه أي تهديدات أو أعمال انتقامية. قام مكتب المحقق/المستشار بنقل هذه المعلومات إلى الشركة واقترحت الشركة ، على أساس المخاوف بشأن تناقضات المشتكي خلال العام الماضي والتي تسببت في تأخيرات كبيرة في إجراءات مكتب المحقق/المستشار ومنع أي نوع من التقييم والحل من جانب الشركة ، أن يتم إغلاق القضية وأن يتقدم المشتكي بالشكوى عبر آلية التظلم الرسمية للشركة. ومع ذلك ، أشارت الشركة إلى استعدادها لاستئناف عملية حل النزاع التي يديرها مكتب المحقق/المستشار في حالة عدم رغبة المشتكي في إغلاق القضية واتباع آلية التظلم الرسمية. قدمت الشركة معلومات حول آلية التظلم لمكتب المحقق/المستشار.

نقل مكتب المحقق/المستشار موقف الشركة إلى المشتكي عبر البريد الإلكتروني ، لكنه لم يتلق ردًا من المشتكي ولم يتمكن من الاتصال بالمشتكي منذ 5 اذار 2021. وبناءً على ذلك ، سيتم تحويل القضية إلى وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/المستشار لتقييم مشاركة مؤسسة التمويل الدولية في المشروع ، وتحديد ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء تحقيق.

التأخر في مرحلة التقييم

لاحظ مكتب المحقق/المستشار أن القضية تأخرت في البداية بسبب عدم إمكانية الوصول إلى المشتكي. على الرغم من اعتبار الشكوى مؤهلة في آذار 2020، لم يكن بإمكان مكتب المحقق/المستشار عقد الاجتماع الأول مع صاحب الشكوى إلا في أيلول 2020. وأوضح المشتكي أن التأخير في التواصل كان بسبب افتقاره للاتصال بالإنترنت والوصول إلى البريد الإلكتروني. لم يكن لدى المشتكي جهاز كمبيوتر محمول وكان يعتمد على هاتفه المحمول للاتصال. وقد أدى ذلك إلى مزيد من التأخير عند تنظيم اجتماعات افتراضية أثناء مرحلة التقييم وحل النزاعات.

التهديدات والاعمال الانتقامية

عندما تم تقديم الشكوى، أثار المشتكي مخاوف بشأن الانتقام وطلب الحفاظ على سرية هويته. وبمجرد بدء عملية التقييم، أعرب المشتكي مرة أخرى عن تردده في المضي في العملية التي ينفذها مكتب المحقق/المستشار خوفاً من الانتقام. على الرغم من حرصه على حل مشكلة الضوضاء، إلا أنه كان قلقاً بشأن تداعيات رفع شكوى ضد الشركة. أثبتت قضية التهديدات والأعمال الانتقامية مع الشركة. أعربت الشركة عن رغبتها في العمل بشكل جيد مع المجتمع لخلق علاقة طويلة الأمد. وذكروا أيضاً أنهم تلقوا بعض شكاوى الضوضاء الأخرى وعملوا بشكل مباشر مع المشتكين لحلها بما يتماشى مع الإطار القانوني للمشروع والمعايير المعمول بها وبما يرضي المشتكين. وأعربوا عن انفتاحهم على الاستماع إلى المشتكي وحل مخاوفه من خلال آلية التظلم التي أنشأها المشروع. ذكرت الشركة أنها تعاملت مع شكاوى المجتمع التي يتم الإبلاغ عنها أيضاً للمؤسسات الممولة للمشروع ويتم تدقيقها بانتظام. ذكرت الشركة أيضاً أنها تخصص موارد محددة لإدارة آلية التظلم بما في ذلك تعيين مسؤول الاتصال المجتمعي من المجتمع المحلي الذي يعمل أيضاً على إيصال الشكاوى بما يتماشى مع الآليات المعمول بها وأفضل الممارسات.

القيود المتعلقة بجائحة كورونا

جعلت قيود السفر سواء داخل البلد أو بالنسبة لموظفي مجموعة البنك الدولي من المستحيل عقد اجتماعات وجهًا لوجه مع الأطراف. على الرغم من أن المشتكي طلب من مكتب المحقق/المستشار زيارة الموقع المعني، إلا أن فريق مكتب المحقق/المستشار لم يتمكن من السفر. جعلت القيود أيضاً من الصعب التواصل مع المشتكي. كان مترجم مكتب المحقق/المستشار المقيم في الأردن هو الوحيد الذي يمكنه التواصل مع المشتكي عبر الهاتف. غالباً ما كان التواصل غير موثوق به وكان يمثل تحديات عندما لم يتمكن المشتكي من الاستجابة.

مخاوف الشركة

أعربت الشركة عن شعورها بالإحباط نتيجة طول ونتائج عملية تسوية المنازعات لدى مكتب المحقق/المستشار، لا سيما بالنظر إلى أن الشركة لديها العديد من السبل المتاحة لسكان المجتمعات المحلية والعاملين وأصحاب المصلحة الآخرين لإثارة أي مخاوف. ذكرت الشركة أنها استثمرت الكثير من الوقت والموارد في هذه الشكوى، وأن العملية قد طال أمدها بشكل كبير دون أي نتائج إيجابية. أشارت الشركة إلى إحباطها من عدم قدرتها على تقييم المنزل والتأثيرات المحتملة للمشروع على منزل المشتكي منذ آذار 2020 عندما تم تقديم الشكوى إلى مكتب المحقق/المستشار. كما شاركت الشركة أيضاً بمخاوفها بشأن الضرر المحتمل الذي قد يلحق بالسمعة بسبب هذه الشكوى، لا سيما بمجرد نقل الشكوى إلى وظيفة الامتثال في مكتب المحقق/المستشار.