

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 1/12
----------------------	---	--------------------------

S.C. TINMAR IND S.A.

București, Calea Victoriei nr.155, Bloc D 1, Scara 6, et. 7, sector 1

**APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
George Oancea**



PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR

cod: PG-7.2.3

Versiunea 3


Exemplar controlat nr.

Exemplar necontrolat

Standard de referință:

ISO 9001:2008

Avizat: *Reprezentant Management – Cosmina Mândră*



Elaborat: *Prin consultanță conform contractului nr. 1/2012*

Documentul intră în vigoare la data: 10.04.2012

© S.C. TINMAR IND S.A.

Prezentul document este proprietatea exclusivă a S.C. TINMAR IND S.A. Orice multiplicare sau utilizare, parțială sau totală a acestuia, este permisă numai cu acordul scris al Directorului General al societății

2012

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 2/12
----------------------	--	--------------------------

LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR ȘI LISTA DE DIFUZARE/RETRAGERE

LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR/VERSIUNILOR

Nr. crt.	Versiunea	Data elaborării/revizuirii	Cauza revizuirii	Descrierea pe scurt a conținutului modificărilor/reviziei	Autorul Versiunii	Aprobat Director General
1	1	12.10.2007	-	Redactare inițială	Reprez. Manag. Cosmina Mândră	Augustin Oancea
2	2	20.05.2010	Apariția ed. din anul 2008 a std. ISO 9001 și a aplicabilității scăzute a acestei proceduri în cadrul societății	Redactarea cf. cerințelor std. ISO9001:2008 și ale cerințelor specifice de tratare/gestionare a sesizărilor/reclamațiilor în cadrul societății	Conform contractului de consultanță nr. 1/2010	George Oancea
3	3	10.04.2012	Dom. de îmbunătățire nr.3 propus de Auditorul Șef al SRAC la Auditul de reînnoire a certificării din anul 2011	Elaborarea unei noi versiuni care să rezolve domeniul de îmbunătățire nr. 3 din Raportul de Audit al SRAC/15.05.2011	Conform contractului de consultanță nr. 1/2012	George Oancea
4						
5						

Formular cod: F- 4.2.3-03

LISTA DE DIFUZARE/RETRAGERE

Nr. Crt.	Destinatar	Ex. nr.	Nume și prenume sau adresă	Confirmare		Data	
				primire	retra-gere	primire	retragere

Formular cod: F- 4.2.3-04

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 3/12
----------------------	---	--------------------------

1. SCOP

1.1 Prezentă procedura stabilește responsabilitățile și modalitățile de comunicare cu clientul referitoare la tratarea reclamațiilor/sesizărilor acestuia față de serviciile contractate cu S.C. TINMAR IND S.A.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1 Procedura se aplică, de către responsabilii din S.C. TINMAR IND S.A. cu tratarea oricărei reclamații/sesizări/solicitări venite din partea clienților societății.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. Definiții

3.1.1. Conform Manualului de Management al Calității, cod: MMC-TINMAR-ISO, versiunea în vigoare.

3.1.2. Conform Standardului SR EN ISO 9000:2006 (ISO 9000:2005) – Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale și vocabular.

3.1.3. Reclamație/sesizare din partea clientului în accepțiunea S.C. TINMAR IND S.A.: document primit sub formă scrisă (prin poștă, fax, Email), prin telefon, prin Call Center în care se descriu în mod identificabil, univoc și detaliat, nemulțumirile clientului referitoare la activitățile desfășurate de S.C. TINMAR IND S.A. și care este înregistrată în Registrul Unic de Evidență al Reclamațiilor/Sesizărilor al societății.

3.2. Prescurtări

3.2.1. SMC - Sistemul de Management al Calității.

3.2.2. MC – Managementul Calității.

3.2.3. MMC - Manualul de Management al Calității

3.2.4. PS – Procedură de Sistem (procedură documentată) cerută de standardul ISO 9001:2008

3.2.5. PO – Procedură Operațională

3.2.6. PG – Procedură Generală

3.2.7. IL – Instrucțiune de Lucru

3.2.8. FP – Fișă de proces

3.2.9. RMC – Reprezentantul Managementului pentru Calitate

4. DOCUMENTE APLICABILE

4.1. Documente de referință

4.1.1. Manualul de Management al Calității, cod: MMC – TINMAR– ISO, versiunea în vigoare

4.1.2. Standardul SR EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) - Sisteme de Management al Calității. Cerințe.

4.1.3. Ordinul ANRE nr. 1/07.01.2010 privind aprobarea „Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice”, publicat în Monitorul Oficial Partea I, nr. 56/26.01.2010.

4.1.4. Ordinul ANRE nr. 37/01.10.2007 privind aprobarea „Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare gaze naturale”, publicat în Monitorul Oficial Partea I, nr. 906/11.10.2007.

4.2. Documente conexe

4.2.1. Procedura de sistem “Controlul înregistrărilor”, cod: PS-4.2.4, versiunea în vigoare.

4.2.2. Instrucțiunea de lucru “Elaborarea procedurilor și instrucțiunilor”, cod: IL– 4.2.3.1, versiunea în vigoare.

4.2.3. Procedura de sistem “Controlul neconformităților”, cod: PS-8.3, versiunea în vigoare.

4.2.4. Procedura operațională “Procese privind relația cu clientul”, cod: PO-7.2, versiunea în vigoare.

4.2.5. Peocedura operațională „Analiza efectuată de management”, cod: PO-5.6, versiunea în vigoare.

4.2.5. Fișa de proces „Furnizarea energiei electrice”, cod: FPB1, versiunea în vigoare.

4.2.6. Fișa de proces „Furnizarea gazelor naturale”, cod: FPB2, versiunea în vigoare.

4.2.7. Fișa de proces „Comercializare cărbune energetic”, cod: FPB3, versiunea în vigoare.

4.2.8. Fișa de proces „Comercializare produse petroliere”, cod: FPB4, versiunea în vigoare.

S.C. TINMAR IND S.A.	<p style="text-align: center;">PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3</p>	Versiunea 3 Pag. 4/12
----------------------	--	--------------------------

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1. Directorul General

5.5.1. Asigură cadrul și resursele necesare rezolvării cu promptitudine, în timpul stabilit de Ordinele ANRE nr.1/2010 și nr.37/2007, a reclamațiilor/sesizărilor și altor solicitări ale clienților.

5.5.2. Numește prin Decizie, Responsabilul cu tratarea și gestionarea reclamațiilor/sesizărilor, la nivelul societății, din Departamentul Furnizare Energie Electrică.

5.5.3. Desemnează responsabilitatea urmăririi reclamațiilor/sesizărilor clienților Directorului Departamentului Furnizare Energie Electrică, care are sarcina să-i raporteze trimestrial, sau ori de câte ori consideră necesar, stadiul rezolvării reclamațiilor/sesizărilor și altor solicitări ale clienților conform prevederilor din Ordinele ANRE nr.1/2010 și nr.37/2007.

5.5.4. Aprobă răspunsurile privind soluționarea reclamațiilor de la clienți.

5.2. Reprezentantul Managementului pentru Calitate (RMC)

5.2.1. Asigură că procesul de comunicare cu clientul este stabilit, implementat și menținut.

5.2.2. Asigură că este promovată în cadrul firmei conștientizarea cerințelor clientului.

5.2.3. Emite, după caz, împreună cu Directorul Departamentului/Șeful Compartimentului implicat în reclamațiile întemeiate și repetate, o Fișă de neconformitate, conform prevederilor PS-8.3, versiunea în vigoare. Metodele de soluționare a reclamațiilor, măsurile și deciziile luate se documentează și se păstrează ca anexa la Fișa de Neconformitate.

5.2.4. Comunică, în cadrul analizelor efectuate de management, informațiile privind tratarea reclamațiilor/sesizărilor clienților, natura și cauzele care au dus la apariția acestora, modul de soluționare și măsurile dispuse pentru eliminarea acestora.

5.2.5. Verifică, prin audituri, disponibilitatea informațiilor care descriu rezolvarea reclamațiilor.

5.2.6. Verifică periodic dacă personalul implicat în activitățile de soluționare a reclamațiilor cunoaște și aplică procedurile/instrucțiunile specifice acestei activități și cerințele legale și reglementate în vigoare (Ordinele ANRE nr. 1/2010 și nr. 37/2007).

5.2.7. Asigură instruirea personalului implicat în activitatea de tratare a reclamațiilor/sesizărilor clienților ori de câte ori apar noi cerințe legale și reglementate aplicabile în activitatea societății și revizii/completări ale Ordinilor ANRE nr.1/2010 și nr.37/2007.

5.3. Responsabilul cu tratarea reclamațiilor/sesizărilor clienților la nivelul societății.

5.3.1. Urmărește zilnic, în zilele lucrătoare, cele trei căi prin care se pot primi reclamațiile/ sesizările/ solicitările clienților în cadrul societății și anume:

- scrisoare/adresă intrată prin secretariat, fax primit prin secretariat, Email primit pe adresa de Email a societății, urmărit prin secretariat;

- telefon primit de Directorul de Departament/Șeful de Compartiment responsabil de problema pentru care se transmite reclamația;

- mesaje primite prin Call Center pe perioada 09,00-18,00 de activitate a societății și înregistrările mesajelor transmise în perioada de repaus de la ora 18,00 –ziua anterioară- până la ora 09,00-ziua în curs;

5.3.2. Colectează zilnic reclamațiile/sesizările/solicitările primite conform pct. 5.3.1. și le înregistrează în Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor (Anexa 1).

5.3.3. Comunică Directorilor de Departamente/Șefilor de Compartimente implicați conținutul reclamației/sesizării/solicitării clienților, îl analizează împreună cu aceștia, stabilește cauzele care au condus la deficiențele constatate de clienți și metodele de soluționare și informează Directorul Departamentului Furnizare Energie Electrică și pe RMC despre acestea.

5.3.3. Stabilește, împreună cu Directorii de Departamente/Șefii de Compartimente, metodele de rezolvare ale reclamațiilor/sesizărilor/altor solicitări, intervalul de timp pentru rezolvarea acestora, conform prevederilor Ordinilor ANRE nr.1/2010 și nr.37/2007 și a altor cerințe legale aplicabile.

5.3.4. Redactează, singur sau împreună cu Directorii de Departamente/Șefii de Compartimente implicați, scrisoarea de transmitere a reclamației primite de la clienți, către Operatorii de Distribuție și/sau de Transport și Sistem în cel mai scurt timp (cel mult 2 zile lucrătoare – 48 ore de la ora primirii reclamației) în cazul Departamentelor de Furnizare Energie Electrică și Gaze Naturale, adăugând solicitarea privind soluționarea reclamației în cel mai scurt timp posibil și transmiterea răspunsului „Spre știință” și consumatorului implicat, pentru scurtarea ciclului privind rezolvarea reclamațiilor și îl transmite

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 5/12
----------------------	---	--------------------------

Directorului Departamentului Furnizare Energie Electrică pentru avizare și Directorului General pentru aprobare.

5.3.5. Transmite spre rezolvare reclamația, în cazul Departamentelor Comercializare Cărbune Energetic și Produse Petroliere, către Directorii de Departamente/Șefii de Compartimente implicate în tratarea reclamațiilor, urmărește redactarea răspunsului, avizarea acestuia de Directorul Departamentului implicat, aprobarea de către Directorul General și transmiterea răspunsului într-o perioadă stabilită conform clauzelor contractuale. Pentru promptitudine în rezolvarea reclamațiilor și menținerea unei relații optime cu clienții, funcție de complexitatea deficienței sesizate prin reclamație, această perioadă nu ar trebui să depășească 5 zile lucrătoare.

5.3.6. Asigură, după perioada de week-end, colectarea promptă a reclamațiilor/sesizărilor/solicitărilor clienților și parcurge etapele de la pctele 5.3.1-5.3.5, asigurând redactarea răspunsului în cel mai scurt timp (maximum 1 zi lucrătoare -24 ore- pentru Departamentele de Furnizare Energie Electrică și Gaze Naturale și conform clauzelor contractuale pentru Departamentele Comercializare Cărbune Energetic și Produse Petroliere).

5.3.7. Stabilește lunar, împreună cu Directorul Departamentului Furnizare Energie Electrică, Lista cu persoanele desemnate/responsabile pentru asigurarea serviciului de permanență pe perioada week-end-ului, persoană desemnată/responsabil care să facă de serviciu pentru preluarea reclamațiilor urgente transmise de la Call Center pe email-ul calculatorului de acasă sau a telefonului mobil ale acesteia/ acestuia.

5.3.8. Transmite răspunsurile de soluționare a reclamațiilor/sesizărilor primite de la Operatorii de Distribuție și de Transport și Sistem la clienții implicați în cel mai scurt timp posibil (2 zile lucrătoare).

5.3.9. Completează Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor (formular cod: R-7.2.3-01, v.1) când reclamația se referă la procesele de distribuție/transport a energiei electrice și gazelor naturale, astfel:

- la primirea fiecărei reclamații/sesizări,
- cu prilejul transmiterii acesteia spre soluționare Operatorului de Distribuție/Operatorului de Transport și Sistem, dacă reclamația se referă la deficiențe apărute în procesele de furnizare energie electrică și gaze naturale,
- cu prilejul primirii răspunsului de la Operatorul de Distribuție/Operatorului de Transport și Sistem și transmiterea la client, etapă care reprezintă soluționarea reclamației.

5.3.10. Dacă reclamațiile se referă la neconformitățile/deficiențele produse de activitățile desfășurate de S.C. TINMAR IND S.A. la clienți (care nu depind de Operatorii de Distribuție și de Transport și Sistem) le înregistrează în Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor asigurând ca timpul mediu de rezolvare a reclamațiilor (redactarea răspunsului, avizarea de factorii implicați și aprobarea acestuia de Directorul General) să nu depășească 5 zile lucrătoare.

5.3.11. Transmite prompt – în maximum 2 zile lucrătoare - răspunsurile primite de la Operatorul de Distribuție și/sau Transport și Sistem privind soluționarea reclamației la clientul de la care s-a primit reclamația, asigurându-se ca, în caz de depășire, aceste termene să nu contravină prevederilor stabilite în acest sens prin Ordinele ANRE nr. 1/2010 și nr. 37/2007.

5.3.12. Asigură răspunsul prompt și respectuos la reclamațiile/sesizările scrise ale clienților privind cauza deficienței/neconformității pentru care s-au transmis acestea, dorința de a se rezolva cât mai repede deficiența semnalată în cadrul reclamației/sesizării explicând, după caz, că în procesul de rezolvare a reclamației sunt implicați și responsabili Operatorii de Distribuție/de Transport și Sistem, cu care s-a luat legătura prompt. În încheierea adresei de răspuns transmisă clientului împreună cu răspunsul de la Operatorul de Distribuție/de Transport și Sistem implicat se vor formula scuzele privind neplăcerile create și speranța ca asemenea incidente să nu mai apară astfel încât clientul să fie convins ca este deosebit de important pentru S.C. TINMAR IND S.A. și că se dorește în continuare o bună colaborare cu acesta; în Anexa 3 se prezintă o propunere de formulare a răspunsului la reclamațiile/sesizările clienților;

5.3.13. Asigură că răspunsul privind rezolvarea reclamațiilor/sesizărilor clienților, alții decât cei implicați în procesele de furnizare energie electrică și gaze naturale, se transmit în minimum de timp posibil 3 – 5 zile, astfel încât să fie respectate clauzele contractuale și cerințele legale și reglementate aplicabile privind termenele de soluționare a reclamațiilor/sesizărilor clienților.

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 6/12
----------------------	---	--------------------------

5.4. Directorul Departamentului Furnizare Energie Electrică

5.4.1. Monitorizează reclamațiile primite atât pentru procesele de furnizare a energiei electrice și gazelor naturale împreună cu Directorul de Furnizare Gaze Naturale cât și pentru procesele de comercializare cărbune energetic și produse petroliere.

5.4.2. Raportează trimestrial Directorului General cauzele acestora, modul de soluționare a acestora (emiterea, după caz, a Fișelor de Neconformitate conform procedurii de sistem „Controlul neconformităților”, cod: PS-8.3, stabilirea acțiunilor propuse pentru soluționarea acestora și urmărirea respectării termenelor de rezolvare).

5.4.3. Asigură ca perioada de soluționare a reclamațiilor/sesizărilor clienților să se încadreze în termenele stabilite de Ordinele ANRE nr.1/2010 și nr.37/2007, de clauzele contractuale și de alte cerințe legale și reglementate aplicabile.

5.4.4. Gestionează lunar/trimestrial, împreună cu ceilalți Directori de Departamente, costurile noncalității introduse de rezolvarea reclamațiilor și de penalitățile aplicate datorită nerespectării Ordinului ANRE nr.1/2010 și nr. 37/2007, a clauzelor contractuale, a standardelor privind calitatea cărbunelui energetic, a altor cerințe legale aplicabile etc.

5.4.5. Avizează/semnează scrisorile de transmitere a reclamațiilor/sesizărilor clienților către Operatorii de Distribuție și/sau Transport și Sistem, verificând că este transmisă acestora cerința privind urgentarea răspunsului și transmiterea acestuia „Spre știință” și consumatorului/clientului implicat.

5.4.6. Numește persoanele responsabile cu asigurarea permanenței pentru preluarea reclamațiilor pe perioada week-end-ului, întocmește lunar Lista acestora, o semnează și dispune afișarea acesteia la loc vizibil.

5.4.7. Asigură toate condițiile ca mesajele primite prin Call Center să poată fi retransmise acasă persoanei responsabile pe calculator sau pe telefonul mobil, verifică, prin sondaj, modul de realizare a permanenței pe perioada week-end-ului și menține legătura telefonică cu persoana desemnată.

5.4.8. La primirea unei solicitări de la persoana desemnată cu permanența pe perioada week-end-ului privind soluționarea unei reclamații din propriul domeniu de activitate se preocupă de rezolvarea acesteia și, funcție de gravitatea/importanța reclamației, anunță și pe Directorul General

5.5. Directorii Departamentelor de Furnizare Gaze Naturale, Comercializare Cărbune energetic și produse petroliere/Șefii de Compartimente

5.5.1. Colaborează cu Directorul Departamentului de Furnizare Energie Electrică și cu Responsabilul cu tratarea/gestionarea reclamațiilor/sesizărilor clienților în vederea stabilirii cauzelor acestora, a metodelor de soluționare prin emiterea, după caz, a Fișelor de Neconformitate pe care le gestionează conform prevederilor procedurii de sistem „Controlul neconformităților”, cod: PS-8.3, a asigurării permanenței pe perioada week-end-ului pentru preluarea reclamațiilor, a stabilirii costurilor introduse de soluționarea acestora și a raportărilor trimestriale ale acestora Directorului General.

5.5.2. Transmit Directorului Departamentului Furnizare Energie Electrică numele persoanelor desemnate pentru asigurarea permanenței pe perioada week-end-ului, în vederea întocmirii Listei lunare a persoanelor desemnate/responsabile cu asigurarea permanenței pe perioada week-end-ului..

5.5.3. Asigură persoanei desemnate pentru permanență pe perioada week-end-ului condițiile necesare pentru primirea acasă a mesajelor de la Call Center, pe calculator sau pe telefonul mobil.

5.5.4. Prezintă, în Ședința de Analiză a Managementului, natura reclamațiilor, cauzele care au dus la apariția acestora, metodele de soluționare, gradul de respectare a termenelor de soluționare a acțiunilor propuse pentru undepărtarea neconformităților/deficiențelor constatate și propunerile de îmbunătățire.

5.5.5. La primirea unei solicitări de la persoana desemnată/responsabilul cu permanența pe perioada week-end-ului privind soluționarea unei reclamații din propriul domeniu de activitate se preocupă de rezolvarea acesteia și funcție de gravitatea/importanța reclamației anunță și pe Directorul General

5.6. Persoana desemnată pentru asigurarea permanenței pe perioada week-end-ului

5.6.1. Își verifică mesajele primite de la Call Center pe calculator sau pe telefonul mobil la un interval de cca 3 ore între orele 09,00 și 18, 00 în perioada week-end-ului.

5.6.2. În cazul recepționării unei reclamații/sesizări de la un client ia legătura cu persoana implicată în soluționarea acesteia (Director de Departament și/sau Șef de Compartiment)

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 7/12
----------------------	---	--------------------------

5.6.3. Dacă nu poate lua legătura cu persoana responsabilă cu soluționarea reclamației, în funcție de gravitatea/importanța acesteia, anunță Directorul Departamentului Furnizare Energie Electrică, sau, după caz, Directorul General.

5.7. Secretariatul

5.7.1. Înregistrează toate reclamațiile primite de la clienți prin scrisori/adrese, fax, Emailul societății, le dă număr de înregistrare și le transmite prompt (imediat ce au fost primite) Responsabilului cu tratarea/gestionarea reclamațiilor spre a fi introduse în Registrul Unic de evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor

5.7.2. Înregistrează răspunsurile transmise de Operatorul de Distribuție/Operatorul de Transport și Sistem și le transmite imediat Responsabilului cu tratarea/gestionarea reclamațiilor/sesizărilor.

5.7.3. Asigură înregistrarea tuturor adreselor transmise clienților de Responsabilul cu tratarea/gestionarea reclamațiilor/sesizărilor clienților privind soluționarea acestora pentru toate procesele/activitățile societății

6. PROCEDURA (MODUL DE LUCRU)

6.1. Generalități

6.1.1. Reclamațiile/sesizările întemeiate, sunt expresia nemulțumirii clienților, nemulțumire care reprezintă un risc pentru dezvoltarea ulterioară a societății. De aceea S.C. TINMAR IND S.A. acordă atenție observării, analizei și rezolvării rapide a cauzelor reclamațiilor, prin:

- analiza permanentă a imaginii societății;
- valorificarea feedback-ului de la clienți privind satisfacerea cerințelor acestora;
- analiza reclamațiilor/sesizărilor clienților;
- rezolvarea promptă a reclamațiilor îndreptățite;
- clarificarea reclamațiilor neîntemeiate;
- instruirea periodică a personalului însărcinat cu contactul cu clienții și cu preluarea reclamațiilor.

6.1.2. Tratarea neconformităților/deficiențelor sesizate de clienți și care fac obiectul reclamațiilor acestora se realizează conform procedurii „Controlul neconformităților”, cod: PS-8.3 prin întocmirea Fișei de Neconformitate prin care se dispun corecțiile sau acțiunile corective necesare pentru soluționarea acestora. Metodele de soluționare a reclamațiilor, măsurile și deciziile luate se documentează și se păstrează ca anexă la Fișa de Neconformitate.

6.1.3. În toate cazurile, natura reclamațiilor și cauzele care au dus la apariția acestora sunt aduse la cunoștința Directorului General:

- în raportările trimestriale de către Directorul Departamentului Furnizare Energie Electrică împreună cu ceilalți Directori de Departamente implicați în soluționarea reclamațiilor/sesizărilor
- în Ședințele de Analiză efectuate anual de Management de către RMC.

6.2 Primirea reclamațiilor/sesizărilor

Reclamațiile/sesizările se primesc pe următoarele căi:

6.2.1. Prin secretariatul societății sub forma: scrisorilor/adreselor primite de la clienți, faxul societății, Email-ul societății, care le dă număr de înregistrare în Registrul de Intrări-Ieșiri al societății și le transmite Responsabilului cu tratarea/gestionarea reclamațiilor pentru înregistrarea în Registrul Unic de evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor;

6.2.2. Prin telefon, fix sau mobil, primit de persoana responsabilă de problema care constituie obiectul reclamației; aceasta informează Responsabilul cu tratarea/gestionarea reclamațiilor pentru înregistrarea acesteia în Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor;

6.2.3. Prin Call Center ale cărui înregistrări sunt preluate zilnic în perioada 09,00-18,00 de Responsabilul cu tratarea/gestionarea reclamațiilor și înregistrarea acestora și preluarea, în ziua următoare, la începutul programului de lucru, a înregistrărilor pe perioada de repaus (18,00 -ziua în curs – 09,00-ziua următoare).

6.3. Procesarea reclamațiilor/sesizărilor.

6.3.1. *Înregistrarea reclamațiilor.* Toate reclamațiile considerate întemeiate primite de la clienți sunt înregistrate în Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor (Anexa 1), în ordinea primirii, prin căile stabilite la pct. 6.1.1, de către Responsabilul cu tratarea/gestionarea reclamațiilor/sesizărilor clienților

6.3.2. *Întocmirea răspunsului la reclamațiile/sesizările primite în zilele lucrătoare* se realizează astfel:

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 8/12
----------------------	---	--------------------------

6.3.2.1. Pentru procesele de furnizare energie electrică și gaze naturale termenul de răspuns este, de preferință, 2 zile lucrătoare (48 ore) de la primirea reclamației/sesizării și înregistrarea acesteia în Registrul de Evidență Reclamații/Sesizări; dacă situația impune întârzierea răspunsului, această întârziere nu trebuie să depășească termenele de răspuns stabilite prin Ordinele ANRE nr.1/2010 și nr. 37/2007, deoarece aceasta ar conduce la plata unor penalități, stabilite funcție de nr. de zile de întârziere;

6.3.2.2. Pentru procesele de comercializare a cărbunelui energetic și produslor petroliere termenul de răspuns este conform clauzelor contractuale sau, dacă nu se specifică nimic în acest sens, de 3 zile de la primirea reclamației sau conform cerințelor legale și reglementate aplicabile;

6.3.2.3. Dacă reclamațiile se referă la neconformitățile/deficiențele produse de activitățile desfășurate de S.C. TINMAR IND S.A. la clienți (care nu depind de Operatorii de Distribuție și de Transport și Sistem) acestea vor fi soluționate într-o perioadă de 5 zile lucrătoare de la data primirii reclamației/sesizării și a înregistrării acesteia în Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor., dacă nu se menționează altfel în documentele contractuale și/sau în cerințele legale și reglementate aplicabile, prin grija Directorului de Departament implicat.

6.3.3. *Întocmirea răspunsului la reclamațiile/sesizările primite în week-end* se realizează, în cel mai scurt timp posibil de la primirea acestora, prin menținerea unei permanențe la mesajele/înregistrările pe Call Center de către persoana desemnată/responsabilul din Lista lunară a personalului desemnat pentru permanență în perioada week-end-ului. Funcție de natura/complexitatea problemei reclamate și de importanța clientului, responsabilul cu permanența pe perioada week-end-ului, informează Directorul Departamentului Furnizare Energie și/sau Directorul Departamentului/Șeful Compartimentului implicat și, după caz, Directorul General.

6.3.4. *Soluționarea reclamațiilor.*

6.3.4.1. Pentru reclamațiile primite pentru procesele de furnizare energie electrică și gaze naturale, reclamația se transmite Operatorului de Distribuție și/sau Transport și Sistem, însoțită de solicitarea S.C. TINMAR IND S.A. de rezolvare promptă a reclamației și de transmitere a răspunsului la S.C. TINMAR IND S.A. și, spre știință, la clientul care a făcut reclamația, în cel mai scurt timp posibil. După primirea adresei/rezoluției privind soluționarea reclamației de la Operatorul de Distribuție/de Transport și Sistem aceasta este transmisă prompt (în maximum 2 zile lucrătoare), prin secretariatul societății, la clientul implicat însoțită de adresa S.C. TINMAR IND S.A., care este înregistrată în Registrul Unic de Evidență Reclamații/Sesizări conform capului de tabel al acestuia și care se redactează conform propunerii din Anexa 3.

6.3.4.2. Pentru reclamațiile primite conform pctelor 6.3.2.2 și 6.3.2.3, răspunsul privind soluționarea este întocmit de Responsabilul cu tratarea/soluționarea reclamațiilor împreună cu Directorii de Departamente/Șefii de Compartimente implicați în procesul pentru care s-a făcut reclamația și este transmis într-un timp mediu de 3-5 zile lucrătoare, dacă nu există o altă cerință în acest sens.

6.4. **Raportarea reclamațiilor.**

6.4.1. Trimestrial, Directorul Departamentului Furnizare Energie Electrică împreună cu directorii celorlalte Departamente și cu Responsabilul cu tratarea Reclamațiilor/Sesizărilor de la clienți întocmesc un Raport privind numărul de reclamații primite în perioada de raportare (trimestru), natura acestora, modul de soluționare, costurile implicate de soluționare, stadiul rezolvării și măsurile luate pentru ca deficiențele/neconformitățile care au făcut obiectul reclamațiilor/sesizărilor clienților să nu se mai repete.

6.4.2. Raportul, întocmit conform punctului 6.4.1, se prezintă Directorului General și se stabilește un Plan de Măsuri de Îmbunătățire astfel ca deficiențele/neconformitățile care au generat reclamațiile să nu se mai repete, alocându-se și resursele necesare punerii în aplicare a măsurilor de îmbunătățire.

6.4.3. Anual, conform cerințelor standardului ISO 9001:2008 și a prevederilor din procedura operațională „Analiza efectuată de Management”, cod: PO-5.6, în cadrul Raportului de Stadiu și Eficiență al SMC se prezintă feedback-ul de la clienți și se stabilește gradul de satisfacție al acestora, ținându-se cont și de numărul de reclamații/sesizări pe care aceștia le-au avut în perioada analizată

7. **ÎNREGISTRĂRI**

7.1 Registrul Unic de Evidență Reclamații/Sesizări, formular cod: R-7.2.3-01, versiunea în vigoare

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 9/12
-----------------------------	--	----------------------------------

7.2. Fișă de Neconformitate, formular cod: F-8.3-01 introdus de procedura de sistem PS-8.3, versiunea în vigoare.

7.3. Propunere de adresă/scrisoare de răspuns din partea S.C. TINMAR IND S.A. la reclamațiile/sesizările clienților.

7.4. Adrese/informări/note telefonice/declarații/soluții finale aprobate, formular netipizat.

8. ANEXE

8.1. Anexa 1 - Registrul Unic de Evidență Reclamații/Sesizări/Solicitări ale clienților, formular cod: R-7.2.3-01, versiunea în vigoare.

8.2. Anexa 2 - Fișă de Neconformitate, formular cod: F-8.3-01, versiunea în vigoare.

8.3. Anexa 3 – Propunere de adresă/scrisoare de răspuns clienților care au avut reclamații/sesizări scrise privind serviciile oferite de S.C. TINMAR IND S.A.

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 10/12
----------------------	--	---------------------------

Anexa 1

REGISTRUL UNIC DE EVIDENȚĂ RECLAMAȚII/SESIZĂRI PRIMITE DE LA CLIENȚI

Nr. crt.	RECLAMANT	Data	Nr. înreg. TINMAR	Nr. înreg. Reclamant	Descriere reclamație/sesizare	Acțiuni TINMAR	Soluționarea reclamațiilor/ sesizărilor	Nr. ieșire Răspuns	Observații

Formular cod: R-7.2.3-01, v.1

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 11/12
----------------------	---	---------------------------

Anexa 2

FIȘĂ DE NECONFORMITATE Nr. _____ din data _____

Denumire proces/ produs /serviciu:	
Client:	Contract/Comandă Nr.
Entitatea executantă:	
Detaliile neconformității (descrierea, stadiul/locul în care a fost constatată):	
Constatat neconformitatea: Nume:Funcție..... Semnătura: Data:	
Cauza/cauzele care au generat neconformitatea(se completează de Șeful Departamentului/ Comp. implicat sau de Responsabilul de Proces)	
Analiza și Modul de tratare a neconformității	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Corectie propusă: (se completează de responsabilul sectorului/procesului implicat): 2. Acțiuni corective propuse (se completează de responsabilul sectorului/procesului implicat): 3. Alte acțiuni propuse (se completează de de responsabilul sectorului/procesului implicat): 	
Responsabil pentru realizarea corecției și/sau acțiunii corective: Nume și prenume: _____ Semnătura: _____ Data: _____	
Termen de realizare corecție:	Termen realizare acțiune corectivă:
Neconformitatea a fost corectată:	Verificat soluționare :
Responsabil sector/proces implicat..... Data: (Nume și prenume, semnătura)	Director Departament.....Data: (Nume și prenume, semnătura)
Reprezentant Management:	Semnătura:
Acțiunile corective au fost eficiente ? DA/NU	
Semnătura responsabil sector/proces implicat: Data:	
Efecte asupra altor procese sau cerințe ale sistemului de management al calității:	
Semnatura Reprezentant Management Calitate..... Data	
Închiderea Fișei de Neconformitate: Data: Semnătura Reprezentant Management Calitate:	
Observații:	
Lista de difuzare: 1. Reprezentant MC 2. Compartimentul la care s-a emis FNC	

Formular cod: F- 8.3-01, v.1

S.C. TINMAR IND S.A.	PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚILOR Cod: PG-7.2.3	Versiunea 3 Pag. 12/12
----------------------	--	---------------------------

Anexa 3

**Propunere de adresă/scrisoare la reclamațiile/sesizările clienților
din partea S.C. TINMAR IND S.A.**

ANTET S.C. TINMAR IND S.A.

Nr. Înregistrare: S.C. TINMAR IND S.A.

Către: S.C. *

Adresa societății/Fax.....

În atenția: Domnului Director General

Referitor la: Adresa Dvs. nr.... din...

Ca urmare a adresei Dvs. nr. din data de..... prin care ne reclamați/sesizați/informați și prin care solicitați analiza ** (întreruperilor în alimentarea cu energie electrică/.....) la S.C. * pe care o conduceți, vă transmitem anexat răspunsul primit de la Operatorul de Distribuție/de Transport și Sistem privind reclamațiile/sesizările/solicitările Dvs. din adresa de mai sus.

Vă asigurăm că am transmis în cel mai scurt timp posibil reclamația/sesizarea Dvs. factorilor implicați în rezolvarea acesteia solicitându-le să ne comunice cauzele problemelor sesizate și măsurile luate pentru remedierea situației și , de asemenea, pe parcursul soluționării, am ținut continuu legătura cu aceștia, pentru urgentarea transmiterii răspunsului către Dvs.

Ne pare rău și ne cerem scuze pentru neplăcerile pe care vi le-am creat indirect, în problema sesizată/ reclamată de Dvs. și de care este responsabil Operatorul de Distribuție...../Operatorul de Transport și Sistem..... în al cărui răspuns este explicată clar cauza deficienței/neconformității sesizate de Dvs.

În speranța că asemenea incidente nu vor mai apărea, vă mulțumim pentru înțelegere și vă asigurăm în continuare de buna noastră colaborare.

Notă:

1. Nu se introduce în Răspuns

Legenda pentru completare:

* - denumirea societății

** - informare strict tehnică

2. Spațiile marcate cuse completează cu informațiile cerute de context

3. Se alege, atunci când apar mai multe opțiuni cu “/”, cea corespunzătoare adresei primită de la client .

Cu stimă,

Director General/Director Furnizare Energie Electrică