

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 1/13

Aprob,
Director General
ing. Dorin-Ilian Letea



PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Cod PO- 06

Exemplar controlat

Exemplar necontrolat

Data intrării în vigoare: 23.11.2020

Exemplar nr.:

	Numele si prenumele	Functia	Data	Semnătura
Elaborat	ing. Cosma Marian	Șef secție Termoficare	23.11.2020	
Verificat	ing. Ghita Luminita	RMI	23.11.2020	
Avizat	ec. Matei Giani Gabriel	Director economic	23.11.2020	

CUPRINS

Acest document este proprietatea intelectuală a RAM TERMO VERDE SRL Buzău. Orice utilizare sau multiplicare parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 2/13

Pagina de gardă
Cuprins
1.Scopul procedurii
2. Domeniul de aplicare
3.Documente de referință
4. Definiții și abrevieri
5. Descrierea procedurii
6 Responsabilități
7. Lista de evidență modificări
8. Formular analiză procedură
9. Lista de distribuire a procedurii
10. Anexe
11. Diagrama de proces pentru realizarea procedurii de sistem

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 3/12

1. SCOPUL PROCEDURII

- 1.1. Scopul prezentei proceduri este de a descrie responsabilitățile, autoritatea și mecanismele de tratare a reclamațiilor, petițiilor și solicitărilor de informații de interes public.

2. DOMENIUL DE APLICARE

- 2.1. Procedura se aplică în cadrul RAM TERMO VERDE SRL Buzău în toate compartimentele în care se primesc reclamații telefonice și se distribuie spre soluționare petiții (cereri, reclamații, sesizări sau propuneri formulate în scris sau prin e-mail) și solicitări de informații de interes public:
- reclamații telefonice privind disfuncționalitățile din rețelele de transport și distribuție energie termică;
 - reclamații telefonice și sesizări scrise privind parametrii de calitate ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum;
 - solicitări de informații de interes public.
 - sesizări scrise cu privire la modul de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică;
 - solicitări de expertizare privind contoarele de energie termică aflate în regim de reclamație la furnizorul de utilități;
 - reclamații privind montarea mijloacelor de măsurare;
 - sesizări referitoare la activitatea angajaților RAM TERMO VERDE SRL Buzău;

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1. Reglementări internaționale

- 3.1.1. SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.
3.1.2. SR EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.
3.1.3. SR ISO 45001:2018 - Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare.

3.2. Legislație primară

- 3.2.1. Legea nr. 233 / 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
3.2.2. Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
3.2.3. Ordonanța Guvernului nr. 27/30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
3.2.4. Ordonanța Guvernului nr. 20/1992, privind activitatea de metrologie, modificată și aprobată prin Legea nr.11/1994;

3.3. Legislație secundară

- 3.3.1. Ordinul nr.600/2018 al SGG privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice
3.3.2. Procedura specifică a BRML PS 5-05-C3 Tratarea solicitărilor de expertizare privind contoarele de energie termică aflate în regim de reclamație la furnizorii de utilități.

3.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

- 3.4.1. Manualul de Management Integrat al RAM TERMO VERDE SRL Buzău, cod MMI-RAM TERMO Ediția/revizia în vigoare;
3.4.2. Procedura Controlul elementelor de ieșire neconforme, cod PS- 04, ediția/revizia în vigoare;
3.4.3. Procedura Neconformitate și acțiune corectivă, cod PS-05, ediția/revizia în vigoare;

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 4/12

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definitii ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Reclamație	Nemulțumire exprimată de client față de calitatea serviciilor furnizate. Se consideră reclamație de la client sau parte interesată, una din următoarele situații: <ul style="list-style-type: none"> • reclamație scrisă primită de la client privind nerespectarea clauzelor contractuale. • observațiile clientului, scrise sau verbale, din care rezultă că produsul/serviciul/procesul nu corespunde condițiilor specificate.
2	Petitie	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice
3	Produs/serviciu neconform	Produs/serviciu care în urma verificărilor se constată că nu corespunde cerințelor specifice ale clienților
4	Reclamații neîntemeiate	Observații scrise/verbale ale clientului, care în urma analizei se constată că sunt fie nefondate, fie din vina clientului.
5	Informatie de interes public	Orice informație care privește activitatea sau rezulta din activitatea unei autorități publice, indiferent de suportul ori de forma sau de modul de exprimare a informației
6	Interes public	Interesul ce vizează ordinea de drept și democrația constituțională, garantarea drepturilor, libertăților și îndatoririlor fundamentale ale cetățenilor, satisfacerea nevoilor comunitare, realizarea competențelor autorităților publice

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1	SMI	Sistem de management integrat (calitate-mediul-sanatate și securitate în muncă)
2	RMI	Reprezentantul managementului pentru SMI
3	CRP	Compartiment Relații Publice
4	PO	Procedura operațională
5	F	Formular
6	mdm	Mijloace de măsurare

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 5/12

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Generalitati

5.1.1. Procedura vizează ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expediere a răspunsurilor la reclamațiile, petițiile (cereri, reclamații, sesizări sau propuneri formulate în scris sau prin e-mail) și solicitările de informații de interes public adresate RAM TERMO VERDE SRL Buzău cu scopul de a realiza un circuit de soluționare în termenele și condițiile stabilite de OG nr.27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea 233/2002.

În conformitate cu prevederile Regulamentului de Organizare și Funcționare al RAM TERMO VERDE SRL Buzău, o parte din atribuțiile CRP ce țin de sfera tratării petițiilor, audiențelor și a solicitărilor de informații de interes public vizează:

- Organizarea activității de audiențe a conducerii societății;
- Punerea la dispoziția oricărei persoane fizice/juridice, la cerere, de informații de interes public, conform legislației în vigoare;
- Înscrierea în „Registrul de corespondență” a reclamațiilor scrise privind serviciile prestate de RAM TERMO VERDE SRL Buzău și transmiterea către compartimentele de specialitate a cererilor, reclamațiilor, sesizărilor primite telefonic sau prin e-mail ;
- Întocmirea de rapoarte specifice adresate conducerii societății despre numărul de cereri, sesizări, reclamații, stadiul soluționării lor, cât și specificitatea acestora.

5.2. Tratarea petițiilor și solicitărilor de informații de interes public

5.2.1. Petitiile (cereri scrise, reclamații scrise, sesizări scrise) și solicitările de informații de interes public sosite prin intermediul Poștei Române, prin poșta electronică (printate și trimise pe suport de hârtie), prin fax sau depuse personal la compartimentul Registratură al RAM TERMO VERDE SRL Buzău se înregistrează de către persoana responsabilă în „Registrul de corespondență” al RAM TERMO VERDE SRL Buzău cod F01-PS-11, primind număr de înregistrare și data.

5.2.2. În cadrul acestei operațiuni este necesară respectarea regulilor care prevăd: menționarea numărului la care a fost înregistrat documentul, data înregistrării și ora, acolo unde se impune, numărul și data cu care emitentul a expediat documentul în cauză, conținutul pe scurt al documentului, menționarea Compartimentului căruia i-a fost repartizat documentul și semnătura, data expedierii, destinatarul trimiterii, modul de soluționare, dacă este cazul.

5.2.3. Dacă petitiile sau solicitările sunt primite de la cetățeni, numărul de înregistrare se comunică pe loc petentului. În cazul în care o reclamație este transmisă în mod direct unei entități functionale din cadrul societății prin e-mail sau fax, aceasta are obligația ca în aceeași zi în care o primește să o înregistreze la Registratură, unde documentul va primi un număr de înregistrare, indiferent de forma în care a fost transmis: electronic, format fizic sau fax.

5.2.4. După înregistrare, petitiile (cereri, reclamații, sesizări scrise) sau solicitările se transmit conducerii RAM TERMO VERDE SRL Buzău. Directorul General al societății sau persoana delegată analizează conținutul petițiilor sau solicitărilor și face repartizarea acestora, în funcție de specificul solicitărilor și de competențe, aplicând o rezoluție privind modalitatea optimă și termenul de rezolvare în conformitate cu prevederile legale.

5.2.5. Petițiile/solicitarile de informații de interes public înregistrate vor fi transmise entităților functionale din structura /persoanelor indicate în rezoluție, responsabile cu soluționarea lor, de către persoana desemnată în acest sens, pe baza unei condiții de corespondență. Preluarea documentelor se face de către persoanele desemnate pe baza de semnătură în

condiția de corespondență, după care acestea sunt înregistrate în „Registrul intern de intrări-iesiri”.
5.2.6. Funcțiile responsabile cu soluționarea și întocmirea răspunsurilor adună informații pertinente pentru formularea răspunsurilor atât din compartimentul propriu cât și din alte compartimente care au legătură cu situația sau reclamația care necesită răspuns și, când e cazul, solicită avizarea din partea Biroului Juridic.

5.2.7. Răspunsurile formulate, semnate de persoana care le-a redactat din cadrul entității functionale și asumate de către funcția careia i s-a repartizat petiția/solicitarea de către Directorul General, sunt prezentate spre aprobare și semnare Directorului General, după care sunt înaintate

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 6/12

compartimentului responsabil Registratură din cadrul RAM TERMO VERDE SRL Buzău pentru expedierea către petenți.

- 5.2.8. În cazul în care documentul necesită un răspuns, entitatea funcțională care l-a primit va transmite răspunsul către solicitant sub același număr sub care a intrat în Registrul de corespondență.
- 5.2.9. În cazul în care reclamația este întemeiată se întreprind imediat corectii, acțiuni corective.
- 5.2.10. Răspunsurile/soluțiile se transmit în original prin poștă sau se predau, după caz, direct petiționarului sub semnătură de primire, în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor documentare și de urgența solicitării (cf. Art.7 din Legea nr. 544/2001). Refuzul comunicării informațiilor solicitate se motivează și se comunică în termen de 5 zile de la primirea petițiilor-solicitărilor.

5.3. Tratarea reclamațiilor telefonice

- 5.3.1. Reclamațiile și sesizările telefonice primite din partea clienților, referitoare la disfuncționalitățile și avariile care apar pe rețelele de transport și distribuție energie termică, bransamente, camine de vane, camine de apometre sunt preluate și rezolvate de către șeful secției de termoficare.
- 5.3.2. Se notează adresa la care este sesizată disfuncționalitatea/avaria. Se va avea în vedere să nu se confunde adresa avariei cu adresa celui care sesizează avaria.
- 5.3.3. Disfuncționalitățile și avariile din rețelele de energie termică se transmit șefului de sector CT/PT de la Secția Termoficare din zona respectivă.
- 5.3.4. Șeful de sector stabilește echipa care remediază disfuncționalitatea/avaria. După rezolvarea intervenției se comunică telefonic șefului secției Termoficare modul de rezolvare a avariei, data și ora la care s-a finalizat lucrarea.
- 5.3.5. În cazul în care nu este posibil să se realizeze intervenția sau reclamația se dovedește a fi nefondată, șeful de sector anunță șeful secției Termoficare care face mențiunea corespunzătoare în registru.

5.4. Înscrierea în audiențe

- 5.4.1. Reclamațiile care solicită înscrieri în audiență sunt programate funcție de natura reclamației, astfel:
- reclamațiile privind activitatea tehnică/de producție/de exploatare sunt înscrise în Registrul de corespondență, iar Directorul General, delegă responsabilitatea rezolvării problemelor șefului secției Termoficare;
 - la fel se procedează cu reclamațiile privind activitatea economică, delegarea responsabilității făcându-se către Directorului economic al societății
- 5.4.2. Persoanele care solicită audiența sunt conduse, pentru rezolvarea problemelor, la una din persoanele cu responsabilitățile menționate mai sus.

5.5. Modul de tratare a sesizărilor și reclamațiilor referitoare la parametrii de calitate ai apei calde de consum furnizate consumatorilor

- 5.5.1. Reclamațiile telefonice se primesc la secretariatul RAM TERMO VERDE SRL Buzău și se redirectionează către compartimentul de specialitate, șeful secției de termoficare. Se înregistrează reclamația, numele și prenumele reclamantului, adresa exactă, nr. de telefon și dacă reclamantul solicită prelevarea de probă de apă pentru analiză sau nu solicită. Reclamațiile scrise referitoare la parametrii de calitate ai apei calde de consum se înregistrează în Registrul de corespondență al RAM TERMO VERDE SRL Buzău, cod F01-PS-11, iar reclamantul va fi informat privind numărul de înregistrare, numele și funcția persoanei care a preluat reclamația/sesizarea. Orice reclamație ulterioară se va referi la numărul de înregistrare.
- 5.5.2. Reclamațiile scrise, cu rezoluția aplicată de către conducerea RAM TERMO VERDE SRL Buzău, sunt transmise către compartimentele în cauză.
- 5.5.3. Reclamațiile sunt analizate ținând cont de:

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 7/12

- parametrii agentului termic furnizat mentionati in *Registrul de parametri* de la PT / CT;
- perioada de timp cât apa caldă a curs murdară până la limpezire;
- perioadele de intreruperi ale furnizarii apei reci de S.C. Compania de Apa sau perioada cât apa rece a fost furnizata la parametri de calitate necorespunzatori ;
- daca reclamatia scrisa a fost precedata de o reclamatie telefonica cu solicitare de prelevare de probe, pentru aceeasi zona (PT/CT) si la aceeasi dată se tine cont de rezultatele analizei probei de apa caldă;

5.5.4. Funcție de rezultatul verificarilor, biroul in cauza intocmeste răspuns reclamantului menționând măsurile luate si modul de reglare a consumurilor pe luna respectivă .

5.5.5. In cazul in care reclamantul nu solicita prelevare de probă, seful sectiei de termoficare dispune operatorului de la punctul/centrala termica o analiza vizuala a aspectului apei reci si apei calde pe rețelele de plecare din punctul termic/centrala termica catre consumatori. Astfel, se observă culoarea apei (incolora, galbuie, roscata) si gradul de turbiditate (particule in suspensie sau in stare coloidala).

5.5.6. In cazul in care reclamantul solicita prelevare de probă, seful sectiei de termoficare dispune:

- deplasarea operatorului RAM TERMO VERDE SRL Buzău la locul reclamației, in scopul prelevării unei probe de apa, atunci când reclamația este inaintata in timpul orelor de program normal de lucru; prelevarea se va face in maximum 45 minute + o oră, de la momentul anunțului;
- deplasarea operatorului de punct termic in celelalte situatii, cu prelevarea probei in max. 30 minute - 45 minute, de la momentul anuntului.

Prelevarea probelor de apa la intrarea in schimbatoare se face in prezenta reprezentantului Companiei de Apa. Pe baza probei se decide daca Compania de Apa se face vinovata de calitatea necorespunzatoare a apei.

5.5.7. Pentru a determina cauzele neincadrării in parametri ai apei calde de consum operatorul din punctul termic/centrala termica preleveaza o proba din apa rece la intrarea in schimbatoarele de caldura pentru apa calda, o proba din apa calda la iesirea din schimbatoarele de caldura si o proba de la bransamentul consumatorului care a facut reclamația. Se noteaza ora prelevării.

5.5.8. Prelevarea probelor se face in flacoane de plastic sterile, dopul și gâtul sticlei sunt protejate cu înveliș de hârtie ori de pergament sau cu folie subțire de aluminiu.

5.5.9. Proba de apa calda de la bransamentul consumatorului este transmisa pentru analiza laboratorului specializat al S.C. Compania de Apa în cel mai scurt timp posibil, astfel încât să nu depășească 24 ore din momentul prelevării (ora prelevării va fi înregistrată pe procesul verbal de recoltare și pe eticheta probei).

5.5.10. Furnizarea rezultatului analizei se face in maximum 48 ore de la momentul prelevării probei printr-un buletin de analiza. Până la eliberarea buletinului, rezultatele se pot transmite si imediat dupa efectuarea analizelor, prin telefon, la RAM TERMO VERDE SRL Buzău.

5.5.11. In cazul in care rezultatele analizelor indica o turbiditate ridicata a probelor de apa, reglarea consumurilor pe luna respectivă se face tinând cont de criteriile:

- calculul procentului de scădere se face raportând durata de furnizare a apei la parametri necorespunzători la total ore furnizate în luna respectiva;
- pentru mărirea turbidității cu fiecare 20 unități nefelometrice de turbiditate (1 NTU-0,13 grade de siliciu) se aplică o scădere de 1% din valoarea consumului lunar al utilizatorului;

5.6. **Tratarea reclamatii privind montarea și indicațiile mijloacelor de masurare**

5.6.1. Aceste reclamatii se refera la modul necorespunzător de montare a mijloacelor de masurare (contare de apa rece/calda, traductoare de debit si contoare de energie termica) in instalație, la funcționarea lor necorespunzatoare, blocarea lor după punerea in funcțiune, neasigurarea garanției pentru fiecare mijloc de masurare montat.

5.6.2. Reclamațiile si sesizarile scrise privind activitatea de montare a mijloacelor de măsurare sunt inregistrate in „Registrul de corespondenta al RAM TERMO VERDE SRL. Directorul General al RAM TERMO VERDE Buzau transmite aceste reclamatii catre secția Termoficare.

5.6.3. Pentru a fi luate in considerație, reclamațiile trebuie să fie transmise in formă scrisă, reclamantul să poată fi identificat, din reclamație sa reiasă clar obiectul ei si daca reclamația se referă la mijlocul de măsurare sau la un angajat al firmei prestatoare .

Acest document este proprietatea intelectuală a RAM TERMO VERDE SRL Buzău. Orice utilizare sau multiplicare parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 8/12

- 5.6.4. Responsabilul cu activitatea de montare se deplasează la locația reclamantului, pentru a analiza situația care a determinat reclamația.
- 5.6.5. Este verificată asigurarea tronsoanelor de linistire în amonte și în aval de contor, starea generală a contorului de apă rece/apă caldă /traductorului de debit și a contorului de energie termică constituit din componentele: integrator, contor de apă caldă/traductor de debit, pereche termorezistente, robineti și filtru de impurități, precum și starea sigiliilor aplicate asupra contorului/componentelor contorului.
- 5.6.6. Dacă la constatarea vizuală nu se semnalează nici o neregulă, se va trece la verificarea următoarelor date furnizate de calculatorul de energie termică:
- indexele la momentul verificării buclei: energia termică consumată, volumul vehiculat, numărul total de ore de funcționare al contorului de energie termică;
 - constanta integratorului care trebuie să corespundă cu constanta contorului de volum;
 - cantitatea de fluid vehiculat prin contor care trebuie să corespundă cu cea transmisă la calculatorul de energie termică;
 - debitul instantaneu;
 - diferența de temperatură instantanee;
- 5.6.7. În cazul în care reprezentantul RAM TERMO VERDE SRL Buzău are suspiciuni în privința funcționării normale a contorului de energie termică, acesta va fi pus sub supraveghere timp de cel mult 5 zile, efectuând în acest interval de timp 1-2 citiri, consemnându-se datele respective într-un caiet de rezultate. Contorul de energie termică se va demonta numai în cazul în care suspiciunile asupra funcționării normale a acestuia se confirmă .
- 5.6.8. În cazul în care se constată că contorul de apă caldă/traductorul de debit este blocat, se va interveni mai întâi la verificarea filtrului de impurități, după care dacă acesta nu se deblochează, se va trece la demontarea contorului. În cazul în care integratorul nu afișează, acesta se poate demonta și se va preda pe bază de „proces verbal de predare-primire“ spre verificare unui Laborator de metrologie autorizat.
- 5.6.9. În toate aceste cazuri de mai sus constatările făcute se vor consemna în „Procesele verbale de punere în funcțiune (montare-demontare) contoare“ și vor fi semnate de ambele părți în momentul efectuării verificărilor.
- 5.6.10. Responsabilul tehnic al activității de montare va da răspuns scris reclamantului în care va explica cauza neconformității, deciziile luate pentru înlăturarea ei, stabilirea de despăgubiri, dacă este cazul.
- 5.6.11. În cazul în care orice parte componentă a contorului s-a defectat din vina imputabilă a beneficiarului (termorezistențe smulse sau indoite, sigilii deteriorate sau violate, cadrane debitmetre defecte, cablu REED deteriorat etc.), lucrul acesta se va consemna într-o notă de constatare vizată și de beneficiar.
Se va comunica beneficiarului valoarea prejudiciului creat buclei de măsurare și se încasează contravaloarea. După recuperarea contravaloarei prejudiciului datorat beneficiarului, se va proceda la remontarea contorului de energie termică/sau a unei componente .

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Directorul General al R.A.M. TERMO VERDE Buzău

- 6.1.1. Aprobă această procedură și modificările ei.
- 6.1.2. Avizează și repartizează petitiile, în funcție de conținutul acestora, compartimentelor de specialitate, care trebuie să soluționeze petitiile;
- 6.1.3. Verifică și urmărește atât direct cât și prin personalul din subordine, modul de soluționare a reclamațiilor, petițiilor și solicitărilor de informații de interes public.
- 6.1.4. Aplică rezoluții pe documentele primite din exterior și semnează răspunsurile adresate petenților, împreună cu șefii de compartiment la care au fost repartizate documentele.

6.2. Birou Tehnic, Management Integrat, Calitate Mediu, Marketing

- 6.2.1. Verifică prezenta procedură, anexele și modificările acestora.
- 6.2.2. Include în „Raportul pentru analiza efectuată de management“ date privind modul de tratare a reclamațiilor, petițiilor și sesizărilor din cadrul organizației.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 9/12

6.3. Șefii de compartimente

- 6.3.1. Primesc reclamațiile și sesizările scrise, solicitările de informații de interes public prin persoană cu atribuții în acest sens;
- 6.3.2. Soluționează și întocmesc răspunsuri la reclamațiile, sesizările scrise și solicitările de informații de interes public în termenele stabilite, conform Legii 233/2002.
- 6.3.3. Colaborează cu celelalte compartimente, stabilite prin rezoluție, în vederea întocmirii răspunsurilor și le prezintă conducătorului societății spre aprobare;
- 6.3.4. Semnează răspunsurile la petiții și le transmite, confirmarea făcându-se în Registrul de corespondență în care au fost înregistrate;
- 6.3.5. Coordonează transmiterea răspunsurilor către solicitanți, în termenul legal, prin intermediul secretariatului sau direct.

6.4. Personal Registratură

- 6.4.1. Primește petitiile (cereri scrise, reclamații scrise, sesizări scrise) și solicitările de informații de interes public sosite prin intermediul Poștei Române, prin poșta electronică (printate și trimise pe suport de hârtie), prin fax sau cele depuse personal și le înregistrează în „Registrul de corespondență” al RAM TERMO VERDE SRL Buzău, cod F01-PS-11 cu nr. de înregistrare și data.
- 6.4.2. Comunica pe loc petentului numărul de înregistrare, dacă petitiile sau solicitările sunt primite de la cetățeni.
- 6.4.3. Transmite conducerii RAM TERMO VERDE SRL Buzău petitiile (cereri, reclamații, sesizări scrise) sau solicitările de informații și, după aplicarea rezoluției, entităților funcționale din structura societății/ persoanelor indicate în rezoluție, responsabile cu soluționarea lor.
- 6.4.4. Expediază către petenți răspunsurile redactate de către funcțiile cărora li s-au repartizat spre soluționare petitiile/solicitarile de informații de către Directorul General.
- 6.4.5. Urmărește transmiterea răspunsurilor la reclamații/sesizări în max. 30 zile.

6.5. Personal Birou Producție, Facturare, Contractare și Recuperare Creanțe, Juridic

- 6.5.1. Restituie, prin compensare, taxele de demontare, transport, verificare metrologică și remontare în cazul reclamațiilor întemeiate, achitate anticipat de reclamant.
- 6.5.2. Rezolvă compensările cu Compania de Apă, conform contractului, pentru perioada când apa rece a fost livrată la parametri necorespunzători.
- 6.5.3. Primește centralizatorul lunar pentru reglarea consumurilor de energie termică și reglează consumurile în cazul reclamațiilor întemeiate privind furnizarea agentului termic la parametri necorespunzători.
- 6.5.4. Primește și rezolvă referatele înaintate de șeful secției de termoficare în cazul reclamațiilor întemeiate privind funcționarea mijloacelor de măsurare.

6.6. Responsabilul tehnic al activității de montare mijloace de măsurare

- 6.6.1. Se deplasează la locația reclamantului, împreună cu persoana din sector care a efectuat montajul pentru a analiza situația care a determinat reclamația privind montajul mijlocului de măsurare.
- 6.6.2. Dispune măsura necesară eliminării neconformității referitoare la montarea mijlocului de măsurare.
- 6.6.3. Dă răspuns scris reclamantului în care va explica cauza neconformității, deciziile luate pentru înlăturarea ei.
- 6.6.3. Coordonează lucrările de montare a mijloacelor de măsurare, în baza avizului de montator eliberat de B.R.M.L.
- 6.6.4. Întocmește și semnează înregistrările necesare activității de montare, conform reglementărilor legale în vigoare.
- 6.6.5. Efectuează recepția m.d.m și a celorlalte materiale achiziționate.
- 6.6.6. Ține gestiunea mijloacelor de măsurare montate în baza avizului eliberat de BRML.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-06
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 23.11.2020
		Pag: 12/12

10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

0	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobat	Nr.de exemplare	Difuzare	Arhivare		A Alte
						loc	perioada	
1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Registru de corespondență, cod F01-PS-11							
2	Fisa tehnica de inregistrare a m.d.m. montate, cod F02-PO-17							
3	Proces verbal de punere în funcțiune contoare de energie termica, cod F01-PO-17							
4	Raport de neconformitate / actiune corectivă cod F01-PS-04							