

CUPRINS

Cap./ Subcap. /Pct.	Denumire	Pag.	Rev. pag
	Pagina de garda	1	0
	Cuprins	2	0
	Lista de control a actualizarilor	3	0
1	Scop	4	0
2	Domeniul de aplicare	4	0
3	Referinte normative	4	0
4	Definitii. Prescurtari	4	0
5	Responsabilitate si autoritate	4	0
6	Procedura	6	0
7	Inregistrari	7	0

LISTA DE CONTROL A ACTUALIZARILOR

Nr. Crt.	Editie	Data Ed.	Rev.	Data Rev.	Pag.	Parag.	Descriere modificare
1	1	08.2014	0	08.2014	toate	toate	Editie initiala

1. SCOP

1.1. Procedura are ca scop :

- asigurarea acoperirii complete a cerintelor contractuale si de calitate de catre activitatea de service desfasurata de societatea noastra si rezolvarea neconformitatilor, de fapt, aparute dupa livrarea/receptia produselor/serviciilor respective;
- stabilirea responsabilitatilor si modului de tratare a reclamatiiilor clientilor/consumatorilor.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Procedura se aplica :

- Organizarii activitatii de service pentru produsele/serviciile realizate de societatea noastra ;
- Organizării activității de tratare reclamatii pentru produsele/ serviciile furnizate de societate.
- Rezolvarea reclamatiiilor legate de protectia mediului, sanatatii si securitatii ocupationale.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

- 3.1. Manualul de Management al Calitatii, Mediului, Sanatatii si Securitatii Ocupationale, cod MMI-IE
- 3.2. SR EN ISO 9001:2008: Sisteme de management al calitatii – Cerinte.
- 3.3. SR OHSAS 18001 : 2008- Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale
- 3.4. Procedura "Controlul neconformitatilor", PSMI-IE-04
- 3.5. Procedura "Actiuni corective ", PSMI-IE-05
- 3.6. Procedura "'Monitorizare si masurare", PO-IE-11
- 3.7. Procedura "Masurare satisfactie clienti", PO-IE-04
- 3.8. Procedura „Actiuni preventive”, PSMI-IE-06.

4. DEFINITII SI PRESCURTARI**4.1. Definitii**

- 4.1.1. Conform Manualului de Management al Calitatii, Mediului, Sanatatii si Securitatii Ocupationale, cod MMI-IE
- 4.1.2. Conform SR EN ISO 9000/2006 : Sisteme de management al calitatii: Principii fundamentale si vocabular
- 4.1.3. Conform SR EN ISO 14001/2005 – Sisteme de management de mediu- Cerinte cu ghid de utilizare
- 4.1.4. Conform SR OHSAS 18001 : 2008 – Sisteme de management al sanatatii si Securitatii Ocupationale

4.2. Prescurtari

- 4.2.1. MMCMSSO - Manualului de Management al Calitatii, Mediului, Sanatatii si Securitatii Ocupationale, cod MMI-IE.

5. RESPONSABILITATE SI AUTORITATE**5.1. Director General/Director**

- 5.1.1. Aproba contractele incheiate cu clientii societatii, contracte in care se stipuleaza conditiile si perioada de garantie.
- 5.1.2. Raspunde de realizarea in conditii optime, in cel mai scurt timp posibil si asigurarea de personal pentru activitatea de service.
- 5.1.3. Raspunde de calitatea produselor/serviciilor furnizate si rezolvarea tuturor reclamatiiilor.

5.1.4. Aproba actiunile corective care sa conduca la tratarea neconformitatilor reclamate si la eliminarea cauzelor care le-au generat, daca acestea presupun investitii.

5.1.5. Aproba toate actiunile corective care necesita investitii

5.2. Project Manager

5.2.1. Coordoneaza activitatea de service la solicitarea clientilor, pe perioada de garantie a produselor serviciilor executate de INDUSTRIAL ENERGY si furnizorii sai.

5.2.2. Raspunde de respectarea cerintelor contractuale referitoare la activitatea de garantie.

5.2.3. Urmareste rezolvarea reclamatiiilor clientilor.

5.2.4. Informeaza Directorul General si CMCMSO cu privire la numarul de reclamatii, actiunile dispuse si modul de rezolvare a acestora.

5.2.5. Analizeaza reclamatiiile clientilor si efectueaza constatari la fata locului.

5.2.6. Intocmeste Rapoarte de neconformitate pentru reclamatiiile clientilor care au la baza neconformitati datorate INDUSTRIAL ENERGY si furnizorilor sai.

5.2.7. Urmareste implementarea actiunilor corective si inchiderea RNC.

5.2.8. Transmite furnizorilor RNC pentru produsele/serviciile reclamate de clienti, constatate si datorate furnizorilor

5.3. MMCMSO

5.3.1. Urmareste inregistrarea, analiza si rezolvarea reclamatiiilor clientilor primite in timpul executiei cat si in perioada de garantie.

5.3.2. Informeaza conducerea societatii cu privire la numarul de reclamatii si modul de rezolvare.

5.3.3. Urmareste implementarea actiunilor corective initiate.

5.3.4. Comunica catre exterior, la solicitarea autoritatilor, problemele legate de aspectele de mediu generate de activitatea societatii, cu aprobarea Directorului General.

5.4. Director/ Sef statie

5.4.1. Raspunde de inregistrarea reclamatiiilor la punctul de lucru.

5.4.2. Propune si raspunde de implementarea actiunilor corective pentru rezolvarea neconformitatilor care au stat la baza reclamatii clientului.

5.4.3. Transmite furnizorilor RNC pentru produsele/serviciile reclamate de clienti, constatate si datorate furnizorilor.

5.4.4. Informeaza trimestrial Managerul Calitate cu privire la reclamatiiile primite si modul de rezolvare al acestora.

5.4.5. Raspunde de coordonarea analizei reclamatiiilor clientilor si urmareste tratarea reclamatiiilor consumatorilor.

5.4.6. Analizeaza RNC in vederea stabilirii oportunitatii initierii unor RAC sau RAP pentru eliminarea/prevenirea neconformitatilor reclamate de client/consumator, dupa caz.

5.4.7. Gestioneaza neconformitatile semnalate de autoritati si raspunde de rezolvarea acestora si stabilirea de actiuni corective pentru eliminarea cauzelor care le-au generat.

5.4.8. Analizeaza reclamatiiile clientilor si aproba actiunile corective initiate pentru eliminarea cauzelor neconformitatilor semnalate de clienti, cu exceptia celor care necesita investitii.

5.4.9. Realizeaza interfata cu clientii in cazul unor reclamatii ale acestora.

5.4.10. Stabileste corectiile necesare pentru eliminarea imediata a neconformitatilor reclamate de client/consumator.

5.4.11. Raspunde de constatarea neconformitatii reclamate de client/consumator

5.4.12. Raspunde de implementarea actiunilor corective si preventive aprobate.

6. PROCEDURA

6.1. Generalitati

6.1.1. Reclamatii principale care pot fi primite *vizeaza urmatoarele domenii:*

- ◆ comportamentul personalului care intra in relatie directa cu clientul
- ◆ contractarea energiei electrice
- ◆ facturarea contravalorii energiei furnizate
- ◆ ofertarea de preturi si tarife
- ◆ continuitatea in alimentarea cu energie
- ◆ asigurarea calitatii energiei furnizate
- ◆ functionarea grupurilor de masurare
- ◆ schimbarea furnizorului
- ◆ informarea clientilor in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare
- ◆ modul de rezolvare a plangerilor formulate de clienti cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare
- ◆ defectarea produselor si/sau a echipamentelor livrate
- ◆ livrarea altor produse / servicii decat cele solicitate de client
- ◆ comercializarea de produse nesigure sau neconforme
- ◆ comercializare de servicii neconforme
- ◆ distrugerea sau pierderea proprietatii clientului
- ◆ incidente si accidente de mediu

6.1.2. *Preluarea plangerilor* de la clienti se face utilizand urmatoarele modalitati:

- prin punctele de contact ale Industrial Energy S.A., la depunerea in scris;
- prin intermediul numerelor de telefon puse la dispozitia clientilor;
- prin intermediul adreselor de e-mail puse la dispozitia clientilor;
- prin intermediul formularelor on-line;
- prin fax
- prin posta

In acest scop Industrial Energy S.A. publica pe pagina proprie de internet si la toate punctele de contact, urmatoarele:

- a) denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului Relatii cu clientii;
- b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plangerilor;
- c) programul audientelor, prezentat sub forma: nume, prenume, functie, zi si interval orar;
- d) Procedura-cadru elaborata de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (**ANRE**) pentru solutionarea plangerilor clientilor;
- e) Procedura operationala **TRATAREA RECLAMATIILOR** Cod : **PO-IE-14** privind solutionarea plangerilor de la clienti;
- f) categoriile de plangeri, prevazute la art. 6.1.1, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
 - termenului legal pentru depunere, daca este cazul;
 - termenului legal de solutionare;
- g) dreptul clientului de a apela la ANRE, cu **precizarea datelor de contact** ale ANRE;
- h) dreptul clientului de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- i) dreptul clientului de a se adresa instantei judecatoresti competente.

6.2. Reclamatii privind activitatea de furnizare a energiei electrice

6.2.1. Inregistrarea plangerilor primite de la clienti

6.2.1.1. Pentru realizarea activitatii de solutionare a plangerilor, Industrial Energy S.A. pune la dispozitia clientilor sai, la toate punctele unice de contact, respectiv pe pagina proprie de internet, "*Formular de inregistrare a plangerii*" - sectiunile A si B, pe suport hartie si in format electronic.

6.2.1.2. In vederea completarii corecte, pentru operativitatea si eficienta solutionarii plangerilor, personalul Industrial Energy S.A. va proceda la consilierea clientului.

6.2.1.3. Clientul completeaza "*Formularul de inregistrare a plangerii*" cu datele de identificare, si cu informatii referitoare la problema reclamata, anexand documentele probatorii, daca este cazul.

6.2.1.4. Formularul completat de client se va inregistra in "*Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor*".

6.2.1.5. Industrial Energy S.A. transmite clientului, imediat dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, numarul si data de inregistrare a plangerii.

6.2.1.6. Clientii pot face plangeri in nume propriu.

6.2.2. Analizarea plangerilor primite de la clienti

6.2.2.1. Analizarea plangerilor se efectueaza avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de client.

6.2.2.2. Analizarea plangerilor se realizeaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clientilor.

6.2.2.3. In situatia in care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in "*Registrul unic de evidenta a plangerilor*", la rubrica "*Concluzii*" se va inscrie "*Plangere nesolutionabila*", cu precizarea in sectiunea C din "*Formularul de inregistrare a plangerii*" a cauzelor si informarea corespunzatoare a clientului.

6.2.3. Solutionarea si informarea clientilor privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia

6.2.3.1. Informarea clientului cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal se va face in scris. Persoana desemnata cu informarea clientului va completa totodata sectiunea C din "*Formularul de inregistrare a plangerii*" si "*Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor*".

6.2.3.2. In functie de rezultatele analizarii plangerii, se vor intreprinde urmatoarele actiuni:

- a) in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului), se va repune clientul in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul.
- b) in cazul in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului) sau nesolutionabila, clientul va fi informat cu privire la rezultatul analizarii plangerii, cu mentionarea prevederilor legale sub a caror incidenta s-a intrat.

6.2.3.3. Clientul care nu accepta solutia propusa de Industrial Energy S.A. sau nu primeste raspuns la plangere in termenul legal poate apela la ANRE sau la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor.

6.2.3.4. Scrisorile de raspuns la plangerile formulate de clienti vor fi semnate de catre directorul Industrial Energy S.A.

6.2.3.5. Concluzia analizarii plangerilor, modul de solutionare a plangerilor si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscrise in "*Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor*", cu mentionarea numarului de inregistrare si a datei la care s-a raspuns.

6.2.3.6. Semestrial, managementul Industrial Energy S.A. va analiza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor si va stabili masurile corective care se impun.

6.3. Reclamatii privind activitatea de proiectare, executie, constructii-montaj, modernizari, reparatii, incercari

6.3.1. Service-ul este acordat tuturor categoriilor de produse/servicii din nomenclatorul de activitati al societatii, indiferent de gradul de tehnicitate. Activitatea de service se desfasoara in perioada de garantie, daca este o cerinta contractuala.

6.3.2. Reclamatiiile pot apare ca urmare a unor neconformitati ce pot pot fi clasificate:

a) In raport cu cauzele care le-au generat:

- datorate utilizarii necorespunzatoare;
- inerente-datorate slabiciunii proprii produsului, solicitarile nedepasind posibilitatile;
- primara-defectarea unui produs a carei cauza directa sau indirecta nu este defectarea altuia;
- secundara - defectarea unui produs a carei cauza este defectarea altuia cu care este in contact;
- datorate uzurii-in timp.

b) In raport cu viteza de aparitie:

- brusca-defectare ce nu a putut fi prevazuta;
- progresiva - ar fi putut fi evitata prin supraveghere.

c) In raport cu nivelul de defectare:

- partiala;
- totala;
- multiple (3 reclamatii, pentru acelasi tip de produs de provenienta de la acelasi furnizor-timp de 30 zile); se considera „alerta” daca numarul de trei reclamatii este depasit.

d) In raport cu efectele:

- critica, afecteaza starea de sanate si viata consumatorului;
- majora-fara sa fie critica reduce aptitudinea unui produs de a-si indeplini functia;
- minora-fara sa fie critica sau majora, nu reduce aptitudinea unui produs de a-si indeplini functia.

6.3.3. Daca service-ul este o cerinta contractuala, pe perioada garantiei, toate reclamatiiile clientului, primite direct sau prin intermediul executantilor, se inregistreaza la Directorul directiei coordonatoare.

6.3.4. Reclamatiiile sunt inregistrate la Directorul directiei coordonatoare, intr-un Registru reclamatii clienti a carei pagina de continut respecta formularul cod QF-129. In cazul in care reclamatiiile sunt transmise telefonic , direct la un angajat, acesta are responsabilitatea informarii Directorului care inregistreaza reclamatia

6.3.5. Directorul inregistreaza reclamatia si o transmite in vederea analizei si procesarii catre Project Manager/Sef proiect care a implementat contractul respectiv.

6.3.6. Acestia au responsabilitatea constatarii in teren acelor reclamate de client. La constatare poate participa Manager calitate/Director / furnizorul in vederea scaderii perioadei de raspuns la reclamatia clientului. In cazul in care Project Manager constata obiectivitatea reclamatiei si anume faptul ca neconformitatea se datoreaza personalului INDUSTRIAL ENERGY sau furnizorilor sai, intocmeste un Proces verbal de constatare, QF-130 si Raportul de neconformitate. RNC-ul se proceseaza in conformitate cu PSMI-IE-04 Controlul neconformitatilor, actiunea corectiva fiind aprobata si de client. La implementarea actiunilor corective, se efectueaza inspectia impreuna cu clientul, semnandu-se Procesul verbal de inchidere reclamatie, QF-131, sau RNC se inchide si de catre client.

6.3.7. In cazul in care Project Managerul constata o proasta exploatare a produsului/serviciului si faptul ca neconformitatea nu se datoreaza personalului INDUSTRIAL ENERGY sau/si furnizorilor sai, intocmeste un

Proces verbal de constatare, QF 130 impreuna cu clientul, iar reparatia sta la baza unei alte comenzi a clientului, fara a fi suportata de organizatie.

6.3.8. Pentru rezolvarea reclamatiiilor, produsele necesare pe perioada de garantie sunt puse la dispozitie de organizatie.

6.3.9. In cazul in care reclamatia se datoreaza furnizorului, RNC este transmis acestuia pentru rezolvare.

6.3.10. Neconformitatile pot apare ca o urmare a unor defectiuni ale echipamentelor sau a montajului acestora. In cazul in care apar situatii neclare, se convoaca de catre Project Manager atat furnizorul de echipament cat si montatorul, in vederea analizei.

6.4. Reclamatii ale organelor legale si de reglementare

6.4.1. Toate aceste reclamatii sunt procesate in conformitate cu PSMI-IE-04 "Controlul neconformitatilor". Reclamatiiile sunt inregistrate la Directia Operatiuni in cazul in care acestea sunt adresate la sediul societatii. Se deschide RNC care se transmite pentru analiza si rezolvare directiei implicate. Actiunile sunt propuse si aprobate de catre Director.

6.5. Reclamatii in cadrul statiei de distributie

6.5.1. Reclamatiiile clientilor sunt inregistrate in Registrul de tura si rezolvate operativ de catre seful de tura. Analiza si eliminarea cauzelor se realizeaza in conformitate cu PSMI-IE-04 „Controlul neconformitatilor” si PSMI-IE-05”Actiuni corective”.

6.5.2. Trimestrial, Directorul primeste de la Sef statie o informare cu privire la reclamatiiile primite si modul de solutionare.

7.INREGISTRARI

7.1.Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor (formular QF-129 pentru activitatea de furnizare energie electrica si QF-021 pentru celelalte activitati)

7.2.Formular de inregistrare a plangerii (formular QF-129.1 pentru activitatea de furnizare energie electrica si QF-021.1 pentru celelalte activitati)

7.3.Formular de raspuns la plangere (formular QF-129.2 pentru activitatea de furnizare energie electrica si QF-021.2 pentru celelalte activitati)

7.4.Proces verbal de constatare (formular QF-130)

7.5.Proces verbal inchidere reclamatii (formular QF-131)