



APROB
Director General,

Col.(r). Ing.
Constantin AVRAM



RECLAMAȚII ȘI APELURI

Cod P-OV-02

Ediția : 5 / 15.04.2019

Ex. nr.:

Evidența modificărilor:

Modif	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pag									
Nr. &									
Data									
L.S.									

Titlul:	RECLAMAȚII ȘI APELURI
----------------	------------------------------

1. **SCOP**

- 1.1. Procedura descrie atât modul de rezolvare a reclamațiilor primite referitoare la activitățile organismului de verificare AEROQ, cât și a apelurilor clienților la deciziile din rapoartele de verificare.

2. **DOMENIU**

- 2.1. Procedura se aplică de personalul implicat în primirea, validarea și investigarea reclamațiilor și apelurilor și pentru decizia acțiunilor care se vor lua ca răspuns la acestea, făcute de:
- a) clienți sau partea responsabilă la care organismul a prestat servicii de verificare;
 - b) alte părți interesate / părți responsabile/ utilizatori vizați care au exprimat o insatisfacție și care așteaptă un răspuns.

3. **DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI**

3.1. **Definiții**

- 3.1.1. **Accreditare** – atestare de o terță parte referitoare la un organism de validare sau verificare, care constituie o recunoaștere oficială a competenței acestuia de a efectua activități specifice de validare și verificare.
- 3.1.2. **Apel** – cerere adresată de client sau partea responsabilă către organismul de validare sau verificare pentru reconsiderarea unei decizii luate deja, referitoare la validare sau verificare.
- 3.1.3. **Reclamație** – exprimare a insatisfacției, diferită de apel, prezentată de o persoană sau o organizație către un organism de validare sau verificare ori de un organism de acreditare, referitor la activitățile acestui organism și la care se așteaptă un răspuns.
- 3.1.4. **Client** – organizație sau persoană care solicită validarea sau verificarea.
- Notă: client ar putea fi partea responsabilă, administratorul programului GES sau altă parte interesată.
- 3.1.5. **Parte responsabilă** – persoana responsabilă sau persoane responsabile cu furnizarea declarației referitoare la gaze cu efect de seră și cu susținerea informațiilor despre GES.
- Notă: Partea responsabilă poate fi constituită din indivizi sau reprezentanți ai unei organizații sau proiect și poate fi partea care angajează un validator sau verificator. Validatorul sau verificatorul pot fi angajați de către client sau de o altă parte cum ar fi administratorul programului GES.
- 3.1.6. **Utilizator vizat** – individ sau organizație identificat (identificată) de cei care raportează informațiile legate de GES, ca fiind cel (cea) care se bazează pe informațiile respective pentru a lua decizii.

Notă: Utilizatorul vizat poate fi clientul, partea responsabilă, administratorii programului GES, persoanele care se ocupă cu reglementarea, comunitatea financiară sau alte părți interesate (cum ar fi comunități locale, departamente guvernamentale sau organizații neguvernamentale).

3.2. **Prescurtări**

SM –Sistem de Management

4. **DOCUMENTE DE REFERINȚĂ. FORMULARE**

4.1. **Documente de referință**

- 4.1.1. M-SM EGES-04 – Manualul sistemului de management-EGES

Titlul:	RECLAMAȚII ȘI APELURI
----------------	------------------------------

- 4.1.2. **SR EN ISO 14065:2013** – Gaze cu efect de seră. Cerințe pentru organismele care efectuează validarea și verificarea emisiilor gazelor cu efect de seră, pentru utilizarea în acreditare sau în alte forme de recunoaștere.
- 4.1.3. Directiva 2003/87/CE a Parlamentului European și a Consiliului de stabilire a unui sistem de comercializare a cotelor de EGES în cadrul comunității.
- 4.1.4. *Regulamentul (UE) 2018/2067 al Comisiei privind verificarea datelor și acreditarea verificatorilor - Directiva 2003/87/CE.*
- 4.1.5. *Regulamentul (UE) 2018/2066 – privind monitorizarea și raportarea EGES-Directiva 2003/87/CE.*
- 4.1.6. Regulament specific, RENAR *cod: RS-9.1 OV.*
- 4.2 **Formulare- N/A**
5. **PROCEDURA**
- 5.1. **Principii de baza AEROQ privind tratarea reclamațiilor și apelurilor**
- 5.1.1. Rezolvarea eficace a reclamațiilor și apelurilor constituie un mijloc important de protejare împotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat, pentru personalul AEROQ, clienții și alți utilizatori vizați ai rapoartelor de verificare. Încrederea în activitățile de verificare este asigurată atunci când eventualele reclamații și apeluri sunt procesate în mod corespunzător.
- 5.1.2. AEROQ pune la dispoziție, la cerere, o descriere a proceselor de tratare a reclamațiilor/apelurilor, iar la verificarea la fața locului se comunică acest lucru de către auditorul șef.
- 5.1.3. La primirea unei reclamații, AEROQ confirmă dacă aceasta se referă la activitățile de verificare de care este responsabil AEROQ, sau alte activități ale personalului acestuia.
- 5.1.4. AEROQ utilizează în procesul de tratare al reclamațiilor sau al apelurilor personal diferit de cel implicat în reclamația respectivă sau apelul respectiv.
- 5.1.5. AEROQ își asumă responsabilitatea pentru toate deciziile, la toate nivelurile procesului de tratare a reclamațiilor/apelurilor.
- 5.1.6. AEROQ comunică reclamantului/apelantului primirea reclamației/apelului, procesul(ele) de tratare a reclamației/al apelului, persoanele angajate în procesul de tratare a reclamației/apelului și furnizează rapoarte și răspunsul oficial despre rezultat.
- 5.1.7. AEROQ păstrează confidențialitatea informațiilor din aceste procese.
- 5.2. **Reclamații referitoare la activitatea organismului de verificare**
- 5.2.1. Reclamația se înregistrează în registrul de intrări-ieșiri, de către secretariat, apoi se prezintă Directorului General pentru decizia de investigare.
- 5.2.2. AEROQ confirmă după primirea reclamației, dacă aceasta se referă la activitățile de verificare, sau comportamentului inadecvat al personalului, de care este responsabil AEROQ.
- 5.2.3. În funcție de natura reclamației Directorul General poate nominaliza o echipă independentă (formată din persoane care nu au fost implicate în activitatea reclamată) care să evalueze reclamația prin colectarea și verificarea tuturor informațiilor referitoare la reclamație și să propună acțiunile corective necesare.
- 5.2.4. Acțiunile corective propuse pentru rezolvarea reclamației se bazează pe informații pertinente deținute de AEROQ și reclamant.

Titlul:

RECLAMAȚII ȘI APELURI

- 5.2.5. Directorul General își asumă întreaga responsabilitate privind decizia luată și se asigură că aceasta nu conduce la acțiuni discriminatorii față de reclamant.
- 5.2.6. AEROQ înștiințează oficial reclamantul despre rezultat.
- 5.3. **Apeluri referitoare la activitatea organismului de verificare**
- 5.3.1. Clientul, sau partea responsabilă pot adresa apeluri organismului de verificare –AEROQ pentru reconsiderarea unor decizii, luate deja, referitoare la verificare:
- a) Dacă în Raportul de verificare există diferențe de opinii între echipa de verificare și conducerea clientului/ părții responsabile asupra unora dintre constatări și nu se poate conveni asupra lor, clientul poate să facă apel – Apel la nivelul 1 – Director Executiv/Manager EGES.
 - b) Dacă clientul este nemulțumit de rezultatul investigației și decizia comunicată pentru rezolvarea apelului la nivelul 1, poate să facă un apel la nivelul 2 – Director General.
 - c) Dacă clientul este nemulțumit de rezultatul investigației și decizia comunicată pentru rezolvarea apelului de nivel 2, poate să facă un apel la nivelul 3 – Comisia de Apel.
- 5.4. **Apeluri la nivelul 1**
- 5.4.1. În acest caz conducerea clientului va întocmi apelul și-l va transmite la AEROQ în 5 zile de la data finalizării procesului de verificare.
- 5.4.2. Orice apel este înregistrat în registrul de intrări-ieșiri de către secretariat și se transmite Directorului Executiv/Managerului EGES pentru evaluare și investigare, prin colectarea și verificarea tuturor informațiilor referitoare la acel apel.
- 5.4.3. Directorul Executiv/Managerul EGES anunță apelantul privind primirea apelului.
- 5.4.4. După evaluare și investigare, Directorul Executiv/Managerului EGES decide asupra acțiunilor care se vor lua ca răspuns la apel.
- 5.4.5. Decizia de acceptare/respingere a apelului se comunică în scris apelantului de către Directorul Executiv/ Managerul EGES.
- 5.4.6. Dacă s-a respins apelul la nivelul 1, clientul poate :
- a) să rezolve constatările și să transmită la AEROQ dovezile corespunzătoare, sau
 - b) să facă un apel la nivelul 2.
- 5.5. **Apeluri la nivelul 2**
- 5.5.1. Dacă clientul este nemulțumit de rezultatul investigației și decizia comunicată pentru rezolvarea apelului la nivel 1, poate să facă un nou apel la nivel 2 (Director General) și să-l transmită în termen de 10 zile de la comunicare.
- 5.5.2. Apelul este înregistrat în registrul de intrări-ieșiri de către secretariat și se transmite Directorului General pentru evaluare și investigare, prin colectarea și verificarea tuturor informațiilor referitoare la acel apel.
- 5.5.3. Directorul General anunță apelantul privind primirea apelului.
- 5.5.4. După evaluare și investigare, DG decide asupra acțiunilor care se vor lua ca răspuns la apel.
- 5.5.5. Decizia de acceptare/respingere se comunică în scris apelantului de către Directorul General.
- 5.5.6. Dacă s-a respins apelul la nivelul 2, clientul poate :
- c) să rezolve constatările și să transmită la AEROQ dovezile corespunzătoare, sau

Titlul:

RECLAMAȚII ȘI APELURI

d) să facă un apel la nivelul 3.

5.6. Apeluri la nivelul 3

5.6.1. Dacă clientul este nemulțumit de rezultatul investigației și decizia comunicată pentru rezolvarea apelului la nivel 2, poate să facă un nou apel la nivel 3 (Comisia de Apel) și să-l transmită în termen de 10 zile de la comunicare.

5.6.2. Apelul este înregistrat în registrul de intrări-ieșiri de către secretariat, se transmite Directorului General, care asigură expertiză adecvată în cadrul Comisiei de Apel, formată din personal diferit de cel implicat în activitățile anterioare, care efectuează evaluarea și investigarea tuturor informațiilor referitoare la acel apel.

5.6.3. Comisia de Apel anunță apelantul privind primirea apelului.

5.6.4. După evaluare și investigare, Comisia de Apel decide asupra acțiunilor care se vor lua ca răspuns la apel.

5.6.5. Decizia finală a Comisiei de Apel de acceptare/respingere a apelului se comunică în scris apelantului după înregistrarea în registrul de intrări-ieșiri.

5.6.6. În cazul în care se acceptă apelul, se vor parcurge etapele conform cerințelor stabilite în contract.

5.6.7. În cazul în care se respinge apelul, operatorul poate accepta decizia și în acest caz asigură:

a) rezolvarea constatărilor neacceptate;

b) achitarea cheltuielilor convenite și tariful pentru verificarea suplimentară (după caz);

c) anunțarea AEROQ despre rezolvarea constatărilor și derularea în continuare a procesului;
Notă: În cazuri speciale se poate apela la organismul de acreditare sau la autoritatea competentă.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Directorul Executiv/ Managerul EGES

6.1.1. Conduce discuțiile de informare cu părțile interesate și le atenționează cu privire la responsabilitățile acestora, incluzând și dreptul de a face apel sau reclamație;

6.1.2. Urmărește și se implică în fazele de rezolvare a acestora conform prevederilor de la Secțiunea 5.

6.2. Directorul General

6.2.1. Îndeplinește responsabilitățile din Secțiunea 5.

6.2.2. Asigură expertiză adecvată (internă sau externă) în cadrul Comisiei de Apel, formată din personal diferit de cel implicat în activitățile anterioare

6.3. **Auditorul Șef** – informează clientul la ședința de deschidere/închidere cu privire la prevederile acestei proceduri.

7. ÎNREGISTRĂRI

7.1. În dosarul clientului se introduc toate documentele/înregistrările rezultate în urma aplicării prevederilor prezentei proceduri.

8. ANEXE- N/A

Elaborat: C.AVRAM