AEROQ

APROB
Director General,

Col.(r). Ing.
Constantin AVRAM

AEROQ S.A. ROMANIA BUCUREŞTI Societatea Comercială

RECLAMAȚII ȘI APELURI

Cod P-OV-02

Ediția : 4 / 10.01.2017 Ex. nr.:

Evidența modificărilor:

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

1. **SCOP**

1.1. Procedura descrie atât modul de rezolvare a reclamaţiilor primite referitoare la activităţile organismului de verificare AEROQ, cât şi a apelurilor clienţilor la deciziile din rapoartele de verificare.

2. **DOMENIU**

2.1. Procedura se aplică de personalul implicat în primirea, validarea şi investigarea reclamaţiilor şi apelurilor şi pentru decizia acţiunilor care se vor lua ca răspuns la acestea, făcute de:

a) clienţi sau partea responsabilă la care organismul a prestat servicii de verificare;
b) alte părţi interesate / părţi responsabile/ utilizatori vizaţi care au exprimat o insatisfacţie şi care aşteaptă un răspuns.

3. **DEFINIŢII ŞI PRESCURTĂRI**

3.1. **Definiţii**

3.1.1. **Acreditare** – atestare de o terţă parte referitoare la un organism de validare sau verificare, care constituie o recunoaştere oficială a competenţei acestuia de a efectua activităţi specifice de validare şi 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. **Certificat de acreditare** – document oficial care atesta acordarea acreditarii pe domenii de acreditare.

3.1.4. **Reclamaţie** – exprimare a insatisfacţiei, diferită de apel, prezentată de o persoană sau o organizaţie către un organism de validare sau verificare ori de un organism de acreditare, referitor la activităţile acestui organism şi la care se aşteaptă un răspuns.

3.1.5. **Client** – organizaţie sau persoană care solicită validarea sau verificarea.

Notă: client ar putea fi partea responsabilă, administratorul programului GES sau altă parte interesată.

3.1.6. **Parte responsabilă** – persoana responsabilă sau persoane responsabile cu furnizarea declaraţiei referitoare la gaze cu efect de seră şi cu susţinerea informaţiilor despre GES.

Notă: Partea responsabilă poate fi constituită din indivizi sau reprezentanţi ai unei organizaţii sau proiect şi poate fi partea care angajează un validator sau verificator. Validatorul sau verificatorul pot fi angajate de către client sau de o altă parte cum ar fi administratorul programului GES.

3.1.7. **Utilizator vizat** – individ sau organizaţie identificat (identificată) de cei care raportează informaţiile legate de GES, ca fiind cel (cea) care se bazează pe informaţiile 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 părţi interesate (cum ar fi comunităţi locale, departamente guvernamentale sau organizaţii neguvernamentale).

3.2. **Prescurtări**

3.2.1. SM –Sistem de Management

4. **DOCUMENTE DE REFERINŢĂ. FORMULARE**

4.1. **Documente de referinţă**

4.1.1. MSM -10-S – Manualul sistemului de management-sisteme

4.1.2. M-SM-EGES-03 – Manualul sistemului de management - EGES

4.1.3. SR EN ISO/CEI 17021-1:2005 – Evaluarea conformităţii. Cerinţe pentru organisme care efectuează audit şi certificare de sisteme de management.

4.1.4. ***SR EN ISO 14065:2013*** – Gaze cu efect de seră. Cerinţe pentru organismele care efectuează validarea şi verificarea emisiilor gazelor cu efect de seră, pentru utilizarea în acreditare sau în alte forme de recunoaştere.

4.1.5. ISO 14066:2011–Cerinţe privind competenţa echipei de verificare a rapoartelor EGES;

4.1.6. HG-780/2006, privind stabilirea schemei de comercializare a certificatelor de emisii de gaze cu efect de seră, cu modificările ulterioare.

4.1.7. Directiva 2003/87/CE a Parlamentului European şi a Consiliului de stabilire a unui sistem de comercializare a cotelor de EGES în cadrul comunităţii.

4.1.8. Regulamentul (UE) nr. 600/2012 privind verificarea rapoartelor privind datele de EGES şi a rapoartelor privind datele tona-kilometru şi acreditarea verificatorilor - Directiva 2003/87/CE.

4.1.9. Regulamentul (UE) nr. 601/2012 - monitorizarea şi raportarea EGES-Directiva 2003/87/CE.

4.1.10. Regulament specific, cod RENAR: RS-9 OV.

4.2 **Formulare**

4.2.1 Nu se aplică

5. **PROCEDURA**

5.1. **Principii de baza AEROQ privind tratarea reclamaţiilor şi apelurilor**

5.1.1. Rezolvarea eficace a reclamaţiilor şi apelurilor constituie un mijloc important de protejare împotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat, pentru personalul AEROQ, clienţii şi alţi utilizatori vizaţi ai rapoartelor de verificare. Încrederea în activităţile de verificare este asigurată atunci când eventualele reclamaţii şi apeluri sunt procesate în mod corespunzător.

5.1.2. AEROQ pune la dispoziţie, la cerere, o descriere a proceselor de tratare a reclamaţiilor/apelurilor, iar la verificarea la faţa locului se comunică acest lucru de către auditorul şef.

5.1.3. La primirea unei reclamaţii, AEROQ confirmă dacă aceasta se referă la activităţile de verificare de care este responsabil AEROQ, sau alte activităţi ale personalului acestuia.

5.1.4. AEROQ utilizează în procesul de tratare al reclamaţiilor sau al apelurilor personal diferit de cel implicat în reclamaţia respectivă sau apelul respectiv.

5.1.5. AEROQ îşi asumă responsabilitatea pentru toate deciziile, la toate nivelurile procesului de tratare a reclamaţiilor/apelurilor.

5.1.6. AEROQ comunică reclamantului/apelantului primirea reclamaţiei/apelului, procesul(ele) de tratare a reclamaţiei/al apelului, persoanele angajate în procesul de tratare a reclamaţiei/apelului şi furnizează rapoarte şi răspunsul oficial despre rezultat.

5.1.7. AEROQ păstrează confidenţialitatea informaţiilor din aceste procese.

5.2. **Reclamaţii referitoare la activitatea organismului de verificare**

5.2.1. Reclamaţia se înregistrează în registrul de intrări-ieşiri, de către secretariat, apoi se prezintă Directorului General pentru decizia de investigare.

5.2.2. AEROQ confirmă după primirea reclamaţiei, dacă aceasta se referă la activităţile de verificare, sau comportamentului inadecvat al personalului, de care este responsabil AEROQ.

5.2.3. În funcţie de natura reclamaţiei Directorul General poate nominaliza o echipă independentă (formată din persoane care nu au fost implicate în activitatea reclamată) care să evalueze reclamaţia prin colectarea şi verificarea tuturor informaţiilor referitoare la reclamaţie şi să propună acţiunile corective necesare.

5.2.4. Acţiunile corective propuse pentru rezolvarea reclamaţiei se bazează pe informaţii pertinente deţinute de AEROQ şi reclamant.

5.2.5. Directorul General îşi asumă întreaga responsabilitate privind decizia luată şi se asigură că aceasta nu conduce la acţiuni discriminatorii faţă de reclamant.

5.2.6. AEROQ înştiinţează 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 diferenţe de opinii între echipa de verificare şi conducerea clientului/ părţii responsabile asupra unora dintre constatări şi nu se poate conveni asupra lor, clientul poate să facă apel – Apel la nivelul 1 – Director Executiv/Manager EGES.

b) Dacă clientul este nemulţumit de rezultatul investigaţiei şi decizia comunicată pentru rezolvarea apelului la nivelul 1, poate să facă un apel la nivelul 2 – Director General.

c) Dacă clientul este nemulţumit de rezultatul investigaţiei şi 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 şi-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-ieşiri de către secretariat şi se transmite Directorului Executiv/Managerului EGES pentru evaluare şi investigare, prin colectarea şi verificarea tuturor informaţiilor referitoare la acel apel.

5.4.3. Directorul Executiv/Managerul EGES anunţă apelantul privind primirea apelului.

5.4.4. După evaluare şi investigare, Directorul Executiv/Managerului EGES decid asupra acţiunilor 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 şi 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 nemulţumit de rezultatul investigaţiei şi decizia comunicată pentru rezolvarea apelului la nivel 1, poate să facă un nou apel la nivel 2 (Director General) şi să-l transmită în termen de 10 zile de la comunicare.

5.5.2. Apelul este înregistrat în registrul de intrări-ieşiri de către secretariat şi se transmite Directorului General pentru evaluare şi investigare, prin colectarea şi verificarea tuturor informaţiilor referitoare la acel apel.

5.5.3. Directorul General anunţă apelantul privind primirea apelului.

5.5.4. După evaluare şi investigare, Directorul General decide asupra acţiunilor care se vor lua ca răspuns la apel.

5.5.5. Decizia de acceptare/respingere a apelului 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 şi să transmită la AEROQ dovezile corespunzătoare, sau

d) să facă un apel la nivelul 3.

5.6. **Apeluri la nivelul 3**

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

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

5.6.3. Comisia de Apel anunţă apelantul privind primirea apelului.

5.6.4. După evaluare şi investigare, Comisia de Apel decide asupra acţiunilor 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-ieşiri.

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

5.6.7. În cazul în care se respinge apelul, operatorul poate să decidă acceptarea deciziei şi în acest caz asigură:

a) rezolvarea constatărilor neacceptate;

b) achitarea cheltuielilor convenite şi taeiful pentru verificarea suplimentară (după caz);

c) anunţarea AEROQ despre rezolvarea constatărilor şi derularea în continuare a procesului de verificare.

Notă: În cazuri speciale se poate apela la organismul de acreditare sau la autoritatea competentă.

6. **RESPONSABILITĂŢI**

6.1. **Directorul Executiv/ Managerul EGES**

6.1.1. Conduce discuţiile de informare cu părţile interesate şi le atenţionează cu privire la responsabilităţile acestora, incluzând şi dreptul de a face apel sau reclamaţie;

6.1.2. Urmăreşte şi se implică în fazele de rezolvare a acestora conform prevederilor de la Secţiunea 5.

6.2. **Directorul General**

6.2.1. Îndeplineşte responsabilităţile din Secţiunea 5.

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

6.3. **Auditorul Şef** – informează clientul la şedinţa 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**

8.1. Nu se aplică.

Elaborat: Ing. A.Apetrei