

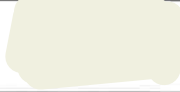


**PROCEDURA DE PROCES  
ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII  
COD: PP-25, ED. 0**

	<b>Elaborat</b>	<b>Verificat</b>	<b>Avizat</b>	<b>Aprobat</b>
Prenume, nume	Sorin Niculae	-	Raluca Naum	Cristian Ungureanu
Funcție	Director General Adjunct	-	Specialist în domeniul calității	Director General
Semnătura				
Data	18.01.2023		18.01.2023	18.01.2023

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Ediție: 0</b>
		<b>Data: 18.01.2023</b>

## **CUPRINS:**

- 1. SCOP**
- 2. DOMENIUL DE APLICARE**
- 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**
- 4. INDICATOR DE PROCES**
- 5. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**
  - 5.1. DEFINIȚII**
  - 5.2. ABREVIERI**
- 6. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE**
- 7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII**
- 8. INFORMAȚII DOCUMENTATE (formulare utilizate)**
- 9. ASPECTE SPECIFICE DE MEDIU**
- 10. LOGIGRAMA (după caz, opțional)**
- 11. ANEXE**

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
		<b>Ediție: 0</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Data: 18.01.2023</b>

## LISTA DE CONTROL A ACTUALIZĂRILOR

<b>Nr. crt</b>	<b>Nr. Ed.</b>	<b>Data ediției</b>	<b>Număr pagini ediție</b>	<b>Motivul actualizării</b>	<b>Descriere modificare</b>
1	0	18.01.2023	11	Elaborare inițială	Elaborare inițială

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Ediție: 0</b> <b>Data: 18.01.2023</b>

## 1. SCOP

Procedura are ca scop determinarea, înțelegerea, analiza și tratarea solicitărilor și reclamațiilor primite de la clienți sau de la părțile interesate la nivelul Termo Ploiești S.R.L.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Se aplică atât la departamentul care asigura interfata cu clientul/solicitantul cât și în compartimentele în care se analizează și se tratează solicitările și reclamațiile primite.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- **SR EN ISO 9000:2015** Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- **SR EN ISO 9001:2015** Sisteme de management al calității. Cerințe;
- **SR EN ISO 14001:2015** Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare;
- **HCL 475/2022:**
  - Contractul de delegare al gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termică – activitatea de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice în Municipiul Ploiești
  - Regulament al serviciului public de alimentare cu energie termică produsă în mod centralizat în sistem producție-transport-distribuție al Municipiului Ploiești

## 4. INDICATOR DE PROCES

- Indicatori specifici pentru Centrul de Apel:
  - Număr de apeluri preluate.
- Indicatori specifici pentru BRC:
  - Număr reclamații (solicitări) la care s-a răspuns pe loc/Număr total de solicitări (reclamații) pe tipuri;
- Indicatori specifici pentru corespondența scrisă:
  - Timp mediu de răspuns la scrisori, zile;
- Indicatori generali:
  - Număr de reclamații întemeiate/număr total de reclamații (pe tipuri R1, R2, R3, a, b și total), %;
  - Număr total de reclamații de mediu justificate.

## 5. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### 5.1. Definiții

- Definițiile conform **SR EN ISO 9000:2015** Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular, **SR EN ISO 14001:2015** Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare și **SR EN ISO 19011:2018** Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;
- **Organizație:** Termo Ploiești S.R.L.

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Ediție: 0</b> <b>Data: 18.01.2023</b>

- **Compartiment:** orice structura organizatorica din cadrul Termo Ploiești S.R.L., cum ar fi: serviciu, birou, secție, sector, atelier, echipă, formație, compartiment.
- **Proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat.
- **Trasabilitate:** capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect;
- **Corecție:** acțiune de eliminare a unei neconformități detectate (poate fi întreprinsă înainte, împreună cu, sau după o acțiune corectivă).
- **Obiectiv:** rezultat de îndeplinit; poate fi strategic, tactic sau operațional.
- **Client:** Orice entitate – persoană fizică și/sau juridică cu care Termo Ploiești S.R.L. are semnat un contract de furnizare energie termică;
- **Solicitant:** Orice entitate – persoană fizică și/sau juridică având interes în obținerea de informații legate de activitatea desfășurată de Termo Ploiești S.R.L. a caror obligativitate de comunicare este prevăzută în legislația în vigoare.
- **Serviciu:** rezultatul cel puțin a unei activități realizată în mod necesar la interfața dintre furnizor și client.
- **Neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe.
- **Solicitare:** cerere a clientului/solicitant adresata furnizorului si care, in general, este legata de serviciu de furnizare a energiei termice dar nu priveste calitatea serviciului.
- **Reclamație:** sesizare a clientului adresata furnizorului in care, în general se referă la cantitatea/calitatea serviciului oferit de acesta sau sesizare a solicitantului cu privire la nerespectarea prevederilor legale în vigoare.
- **Consumator:** Orice consumator casnic, locatar al unui apartament din blocuri de locuit alimentate de Termo Ploiești S.R.L.

## 5.2. Abrevieri

SMI - Sistem de management integrat  
DG - Director general  
BRC - Birou Relații Clienti  
MC - Manager Comercial  
MUED - Manager Unitate Exploatare Distributie  
CCC - Condicta Corespondenta Comerciala

## 6. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

### 6.1. Director General

- Aprobă informațiile documentate, prezenta procedură și toate actualizările ulterioare ale acesteia;
- Aprobă strategia la nivelul Termo Ploiești S.R.L. în ceea ce privește satisfacția clienților;
- Aprobă strategia de dezvoltare a organizației;
- Analizează modul de îndeplinire al obligațiilor de conformare la nivelul organizației.
- Conduce analizele de management la nivelul organizației și aprobă acțiunile stabilite în cadrul acestei reuniuni;

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Ediție: 0</b> <b>Data: 18.01.2023</b>

- Aprobă acțiunile rezultate ca urmare a apariției / modificării de obligații de conformare care presupun resurse financiare noi.

## **6.2. Dispecer Ploiești**

- Asigură distribuirea reclamațiilor către părțile implicate în soluționarea acestora;
- Consemnează în registru modul și data soluționării reclamațiilor pentru care a fost necesară intervenția.

## **6.3. Manager Comercial**

- Asigură instruirea personalului referitor la cerințele legale aplicabile;
- Elaborează strategia cu privire la satisfacția clienților la nivelul Termo Ploiești S.R.L. și o supune aprobării DG;
- Asigură resursele necesare realizării acțiunilor de conformare;
- Analizează lunar reclamațiile/solicitățile la nivelul direcției/compartimentului și stabilește măsuri în vederea reducerii acestora;
- Asigură menținerea înregistrărilor care să demonstreze implementarea măsurilor de reducere a reclamațiilor.

## **6.4. Responsabilii de procese**

- Identifică și răspund de implementarea măsurilor necesare rezolvării reclamațiilor/solicităților la nivelul proceselor pe care le gestionează;
- Mențin informații documentate care să demonstreze implementarea acțiunilor de soluționare a reclamațiilor/solicităților la nivelul proceselor pe care le gestionează;

## **6.5. Consilier juridic**

- Elaborează răspunsul în cazul reclamațiilor/solicităților referitoare la contractele de furnizare;
- Asigură, după caz, consultanță sau susține în instanță acțiunile referitoare la litigiile din contractele de furnizare.

## **7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII**

### **7.1. GENERALITĂȚI**

Procesul stabilește modul prin care se realizează analiza și tratarea solicitărilor/reclamațiilor primite de la clienți/solicitanți.

Solicitățile / reclamațiile sunt primite de la clienți/solicitanți pe trei cai:

- scrise;
- verbale;
- telefonice.

Solicitățile / reclamațiile scrise se primesc la BRC și se înregistrează în CCC.

Solicitățile / reclamațiile primite prin e-mail se printează și se consideră solicitări / reclamații scrise.

Solicitățile / reclamațiile verbale/telefonice și scrise se primesc la Biroul Relații Clienți.

Solicitățile / reclamațiile telefonice se primesc la centrul de apel.

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Ediție: 0</b>
		<b>Data: 18.01.2023</b>

## 7.2. SOLICITĂRI / RECLAMAȚII SCRISE

Fiecare solicitare / reclamație scrisă este înregistrată în CCC, cod formular: F-0041, specificându-se următoarele date:

- Numărul de înregistrare : AA-000N, unde AA = anul (ex.:22 = 2022) și N = nr. de ordine de la 1 la 9999.
- Data ( luna, ziua ) înregistrării / trimiterii răspunsului.
- Numele și prenumele sau denumirea clientului/solicitantului.
- Adresa clientului/solicitantului.
- Conținutul pe scurt al solicitării / reclamației.
- Direcția / persoana desemnată să rezolve solicitarea / reclamația.

Deponentului i se comunică numărul de înregistrare. Orice revenire ulterioară se va referi la acest număr.

Repartizarea se face în termen de 24 de ore de la înregistrarea solicitării / reclamației.

În vederea elaborării sintezei și raportării solicitărilor și reclamațiilor scrise, acestea sunt codificate la repartizare, după cum urmează:

### 1. Reclamații:

**S\_R1-** privind exactitatea funcționării echipamentelor de măsurare, cu subcodificările:

- a = apă caldă de consum (nejustificată)
- a.1 = apă caldă de consum (justificată)
- b = încălzire (nejustificată)
- b.1 = încălzire (justificată)

**S\_R2-** privind facturarea energiei termice cu subcodificările:

- a = apă caldă de consum (nejustificată)
- a.1 = apă caldă de consum (justificată)
- b = încălzire (nejustificată)
- b.1 = încălzire (justificată)

**S\_R3** - privind calitatea energiei termice furnizate (întreruperi, parametri, exploatare necorespunzătoare, gradul de asigurare, alte probleme tehnice de exploatare, etc.) cu subcodificările:

- a = apă caldă de consum (nejustificată)
- a.1 = apă caldă de consum (justificată)
- b = încălzire (nejustificată)
- b.1 = încălzire (justificată)

### 2. Solicitări:

**S\_C1-** privind solicitări de racordare la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică.

**S\_C2** - privind încheierea/reziliera de contracte de furnizare cu subcodificările de mai jos:

- S\_C2.1- încheiere contract furnizare
- S\_C2.2- reziliere contract furnizare

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Ediție: 0</b> <b>Data: 18.01.2023</b>

**S\_C3-** privind modificarea prevederilor contractuale;

**S\_C4-** diverse cu subcodificarile de mai jos:

- S\_C4.1- diverse (avize, informări, oferte etc.)
- S\_C4.2 – debransări/rebransări
- S\_C4.3 – protecția mediului (SEVESO, gestionare deseuri, poluare, autorizații de mediu etc.)

**Note:**

- *In CCC se codifică distinct fiecare solicitare / reclamație.*
- *Corespondența care nu necesită răspuns, se scrie FR (fără răspuns).*
- *Subcodificările sunt în sarcina persoanei desemnate cu rezolvarea solicitării / reclamației.*
- *Solicitările / reclamațiile repartizate, se difuzează controlat (pe email), după completarea în CCC a elementelor specificate.*
- *Prin excepție, pentru solicitările / reclamațiile rezolvate, confirmate în scris de client, nu este necesar răspunsul scris.*
- *Solicitările/reclamațiile anonime, precum și cele care nu conțin suficiente date pentru identificarea clientului, nu se înregistrează.*

Termenele pentru investigare, soluționare și răspuns se stabilesc după cum urmează:

- R1- 5 zile lucrătoare
- R2 - 10 zile lucrătoare
- R3 - 30 zile calendaristice
- C1 - 15 zile calendaristice
- C2 - 15 zile calendaristice
- C3 - 15 zile calendaristice
- C4 - 30 zile calendaristice

Solicitările / reclamațiile înregistrate conform CCC se centralizează lunar în *Centralizator anual solicitări / reclamații scrise, cod formular: F-0043.*

### **7.3. SOLICITĂRI / RECLAMAȚII TELEFONICE**

Solicitarile / reclamațiile telefonice se primesc și se înregistrează prin centrul de apel la numărul de telefon **(+40) 744 31 10 20**.

Solicitările / reclamațiile telefonice primite prin centrul de apel se înregistrează în *Registru de solicitări/reclamații Centru de apel, cod formular: F-0042*, după care acesta se transmite către Dispecerat care distribuie către factorii responsabili pentru tratare în funcție de tipul reclamației/solicitării. Astfel, echipele implicate soluționează reclamația/solicitarea în termenele legale.

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Ediție: 0</b>
		<b>Data: 18.01.2023</b>

#### **7.4. SOLICITĂRI / RECLAMAȚII VERBALE / TELEFONICE (BRC)**

La nivelul societății este organizat Biroul Relații Clienți.

Biroul este localizat într-o încăpăre distinctă și dispune de personal specializat care preia solicitările/ reclamațiile adresate verbal / telefonic.

Solicitările / reclamațiile primite prin BRC se înregistrează conform *Registru solicitări/reclamații verbale*, cod formular: F-0044.

Rezolvarea solicitărilor / reclamațiilor verbale primite la BRC se poate face în două moduri:

- pe loc, caz în care rezultatul discuției se evidentiază în *Registru solicitări/reclamații verbale*, cod formular: F-0044.
- prin transmiterea unei notificări către compartimentul care o poate rezolva, cu indicarea termenului de rezolvare. Urmărirea rezolvării (mod, durată) și răspunsul sunt în sarcina persoanei care a primit solicitarea / reclamația la BRC.

În scopul soluționării unui număr cât mai mare de cerințe “pe loc”, personalul biroului are dreptul să solicite colaborarea entităților organizatorice ale societății cu responsabilități în legătură cu cerința exprimată.

În vederea elaborării sintezei și raportării solicitărilor și reclamațiilor verbale și telefonice primite la BRC, la repartizare acestea sunt codificate, după cum urmează:

##### **1. Reclamații:**

- B\_R1- privind exactitatea funcționării echipamentelor de măsurare, cu subcodificarile:
  - a = apă caldă de consum (nejustificată)
  - a.1 = apă caldă de consum (justificată)
  - b = încălzire (nejustificată)
  - b.1 = încălzire (justificată)
- B\_R2- privind facturarea energiei termice cu subcodificarile:
  - a = apă caldă de consum (nejustificată)
  - a.1 = apă caldă de consum (justificată)
  - b = încălzire (nejustificată)
  - b.1 = încălzire (justificată)
- B\_R3- privind calitatea energiei termice furnizate (intreruperi, parametri, exploatare necorespunzătoare, gradul de asigurare, alte probleme tehnice de exploatare, etc.) cu subcodificarile:
  - a = apă caldă de consum (nejustificată)
  - a.1 = apă caldă de consum (justificată)
  - b = încălzire (nejustificată)
  - b.1 = încălzire (justificată)

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Ediție: 0</b> <b>Data: 18.01.2023</b>

## **2. Solicitări:**

- B\_C1- privind solicitări de racordare la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică.
- B\_C2 - privind încheierea/rezilierea de contracte de furnizare cu subcodificările de mai jos:
  - B\_C2.1- încheiere contract furnizare
  - B\_C2.2- reziliere contract furnizare
- B\_C3- privind modificarea prevederilor contractuale;
- B\_C4- diverse cu subcodificarile de mai jos:
  - B\_C4.1- diverse
  - B\_C4.2- debranșări/rebranșări

## **8. INFORMAȚII DOCUMENTATE**

- Condica de corespondență comercială, cod formular: F-0041, 1 pag.;
- Registrul de solicitări/reclamații Centru de apel, cod formular: F-0042, 1 pag.;
- Centralizator anual solicitări / reclamații scrise, cod formular: F-0043, 1 pag..
- Registrul solicitări/reclamații verbale, cod formular: F-0044, 1 pag.

## **9. ASPECTE SPECIFICE DE MEDIU**

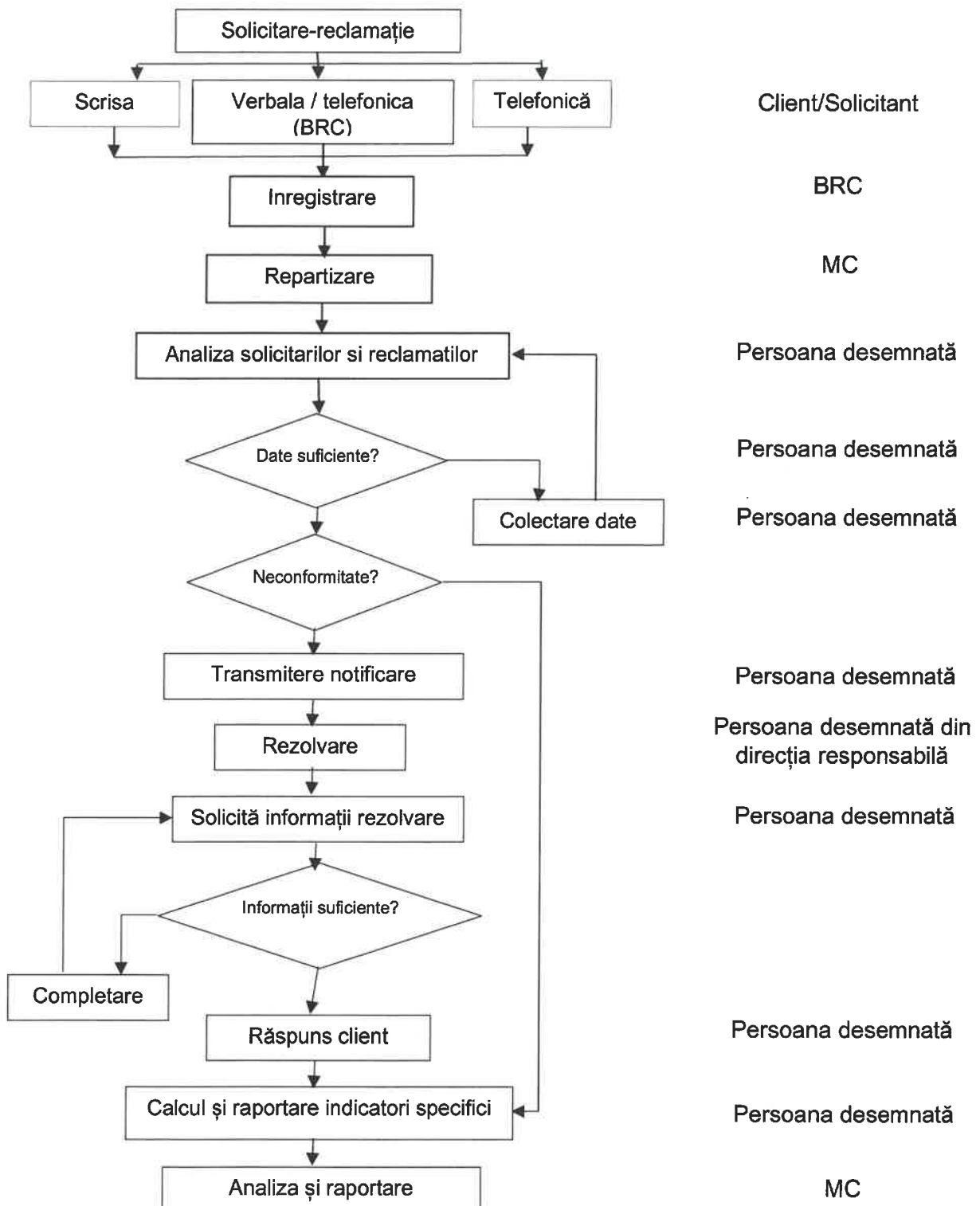
Aspectele de mediu specifice procesului de analiză și tratare solicitări și reclamații sunt referitoare la:

- generarea de deșeuri;
- consumul de resurse.

Acestea vor fi analizate în conformitate cu prevederile specifice procedurii de identificare și evaluare a aspectelor de mediu aplicabile la nivelul Termo Ploiești S.R.L..

<b>TERMO PLOIEȘTI</b>	<b>ANALIZĂ ȘI TRATARE SOLICITĂRI ȘI RECLAMAȚII</b>	<b>Cod: PP-25</b>
		<b>Ediție: 0</b>
	<b>PROCEDURA DE PROCES</b>	<b>Data: 18.01.2023</b>

## 10. LOGIGRAMA



## 12. ANEXE

Nu e cazul.



**Condică de Corespondență Comercială**

Nr. crt	NR. INREGISTRARE	Data inregistrării	Nr de pagini	Termen de raspuns (zile)	INTRĂRI													
					Emitent	Adresa	Continutul documentului in rezumat	Departament	Persoana responsabilă raspuns	Data expedierii	Destinatar	CODIFICARE ADRESA	DETALII RASPUNS					



**Registru reclamații/solicitări Centru de Apel**

Nr. Crt.	Data	TIP Interventie / notificare nr.	Zona	PT/CT/MT	Bloc	Observatii solicitare	Agent preluare	Nume / Prenume tehnicieni / echipa de interventie	Ora primire apel	Ora dat echipei	Ora inceput ITV	Ora incheiat ITV	Ora ajuns acasa sau final ITV	Timp deplasare (ore)	Timp ITV (ore)	Total deplasare + ITV	Timp subsol/camin	Observatii ITV	Tip solicitare client	Tip incadrare ITV	Dispecer	



**Centralizator anual solicitări / reclamații scrise**

Codificare cerință	TRIMESTRU												TOTAL
	I			II			III			IV			AN
	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Notembrie	Decembrie	
C1 - racordare noi consumatori													
C2.1- contractare energie termică													
C2.2- rezilieri contracte													
C3 - modificari prev. contractuale													
C4.1 - Diverse													
C4.2- Debransari si rebransari													
<b>FURNIZORI</b>													
R1 - Exactitatea echipamentelor de masurare și monitorizare	a												
	a/1												
	b												
	b/1												
<b>TOTAL R1</b>													
R2 – Facturarea energiei termice furnizate	a												
	a/1												
	b												
	b/1												
<b>TOTAL R2</b>													
R3 – Calitatea energiei termice furnizate	a												
	a/1												
	b												
	b/1												
<b>TOTAL R3</b>													
<b>TOTAL R1+R2+R3</b>													
<b>DIN OFICIU</b>													
<b>TOTAL GENERAL C1+C2+C3+C4+R1+R2+R3+OF+FR</b>													



# TERMO PLOIEȘTI S.R.L.

## Registru solicitări/reclamații verbale

COD RECLAMATIE	TELEFONIC/ VERBAL	DATA	SOLICITANT	STRADA	NUMAR	BLOC	SCARA	APARTAMENT	TELEFON	CALITATE	DESCRIERE SOLICITARE

