 <b>Thermonet</b> Pentru voi, cu căldură	<b>PROCEDURA DE LUCRU          COD PL-24</b>	VERSIUNEA NR.:1
	<b>TRATAREA RECLAMAȚIILOR          PRIVIND FUNCȚIONAREA          CONTOARELOR DE ENERGIE TERMICĂ</b>	PAGINA NR.:2/6 NR. DE EXEMPLAR


**PROCEDURA DE LUCRU  
 COD PL-24**

**TRATAREA RECLAMAȚIILOR PRIVIND FUNCȚIONAREA  
 CONTOARELOR DE ENERGIE TERMICĂ**

**CUPRINS**

**Pag.**

1. Scop .....	3
2. Domeniul de aplicare .....	3
3. Definiții și prescurtări .....	3
4. Documente de referință .....	3
5. Responsabilități .....	4
6. Descrierea generală a procedurii.....	4
7. Indicatori de performanță privind soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite de la operatorul SACET	
8. Înregistrări .....	5
9. Tratarea cazurilor limită .....	6
10. Anexe .....	6
11. Lista de difuzare.....	6

 <b>Thermonet</b> Pentru voi, cu căldură	<b>PROCEDURA DE LUCRU          COD PL-24</b>	VERSIUNEA NR.:1
	<b>TRATAREA RECLAMAȚIILOR          PRIVIND FUNCȚIONAREA          CONTOARELOR DE ENERGIE TERMICĂ</b>	PAGINA NR.:3/6 NR. DE EXEMPLAR

## 1. SCOP

Prezenta procedură descrie modul în care sunt înregistrate, analizate și soluționate, reclamațiile cu privire la funcționarea contoarelor de energie termică.

Tratarea neconformităților identificate cu ocazia analizei reclamațiilor, se efectuează conform procedurii PL-23 - " Tratarea neconformităților "

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplica in cadrul SC Thermonet SRL, compartimentul Metrologie, în relația cu clienții.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

➤ Ordonanța Guvernului nr. 20/1992, privind activitatea de metrologie, modificată și aprobată prin Legea nr. 11/1994, cu modificările ulterioare;

➤ HG nr. 1055/2001 privind condițiile de introducere pe piață a mijloacelor de măsurare;

➤ HG nr. 1660/2005 cu modificările ulterioare privind aprobarea instrucțiunilor de metrologie legală :

- IML 2-05: Aprobarea de model
- IML 4-05: Marcaje metrologice
- IML 6-05: Avize

➤ HG nr. 246/2006 cu modificările ulterioare privind stabilirea condițiilor de introducere pe piață și de punere în funcțiune a mijloacelor de măsurare;

➤ PML 6-07-10:2011 – Avizarea activității de montare mijloace de măsurare ( Ord. nr. 62/02.03.2011 )

➤ VIML 2000 – Vocabularul Internațional de Metrologie Legală;

➤ Ordinul nr. 148/2012 al Directorului General al BRML – Lista Oficială a mijloacelor de măsurare supuse controlului metrologic legal.

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI.

### 4.1 DEFINIȚII

Termenii și definițiile utilizate în redactarea prezentei proceduri sunt explicitate în următoarele documente de referință :

- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

- VIML - Vocabular Internațional de Metrologie Legală

- SR GHID ISO/CEI 99:2010 Vocabular internațional de metrologie. Concepte fundamentale și generale și termeni asociați ( VIM )

➤ Specificație - document care stabilește cerințe

➤ înregistrare – inscrierea in registru de intrari/iesiri a reclamatiiilor/a adreselor de raspuns.


- Procedură - un instrument de control intern care contribuie la imbunatatirea desfasurarii activitatior prin separarea sarcinilor, functiilor, compententelor si responsabilitatilor personalului din cadrul societatii.

➤ Documentație - totalitatea informațiilor, a documentelor referitoare la o anumită problemă sau la un anumit domeniu de activitate

și următoarele definiții :

➤ Mijloc de măsurare – totalitatea mijloacelor tehnice cu ajutorul carora se determina cantitativ marimea de masurat.

➤ Contor de energie termică-Mijloc de masurare a energiei termice reprezentand un ansamblu format din debitmetru, termorezistente si integrator, supus controlului metrologic legal, care masoara cantitatea de energie termica furnizata unui consumator.

 <b>Thermonet</b> Pentru voi, cu căldură	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b> <b>COD PL-24</b>	VERSIUNEA NR.:1
	<b>TRATAREA RECLAMAȚILOR</b> <b>PRIVIND FUNCȚIONAREA</b> <b>CONTOARELOR DE ENERGIE TERMICĂ</b>	PAGINA NR.:4/6 NR. DE EXEMPLAR

➤ Utilizator energie termica- persoana fizica sau juridica care consuma in instalatiile proprii, pe baza de contract, energia termica.

➤ Furnizor de energie termica- persoana juridica, titular al unei licente de furnizare care asigura alimentarea cu energie termica a unuia sau mai multor consumatori pe baza unui contract de furnizare.

#### 4.2 ABREVIERI

- BRML - Biroul Român de Metrologie Legală
- DRML - Direcția Generală de Metrologie Legală
- SJML - Serviciul Județean de Metrologie Legală
- PML - Procedură de Metrologie Legală
- NML - Normă de metrologie legală
- BVM - Buletin de verificare metrologică
- LO - Lista oficială a mijloacelor de măsurare supuse obligatoriu controlului metrologic legal
- HG - Hotărâre de Guvern
- IML - Instrucțiune de metrologie legală
- PO - Procedură operațională
- PG - Procedură generală
- RT - Responsabil tehnic
- BAC - Biroul Administrare Contracte

### 5. RESPONSABILITĂȚI ȘI ATRIBUȚII.

#### 5.1 Director General

- Asigură resursele materiale, umane și informaționale necesare pentru tratarea reclamațiilor;
- Analizeaza si decide reclamatii depuse.

#### 5.2 Director Strategie, Investitii Marketing.

- Analizeaza si decide reclamatii depuse/ mod de solutionare.
- Stabileste solutionarea si modul de raspuns a reclamatiiilor.
- Propune recomandări de îmbunătățire a activităților pentru prevenirea reclamațiilor.

#### 5.3 Director Operare

- Face parte din echipa care analizează cauzele reclamației
- Supervizează implementarea procedurii de față.
- Analizează și urmărește modul de implementare a acțiunilor de tratare a reclamațiilor.

#### 5.4 Responsabil tehnic


- Analizează si verifica împreună cu managementul societății reclamațiile depuse
- Efectueaza actiuni corective referitoare la reclamatii si furnizeaza informatiile necesare in scris catre S.C.V.E.T.
- Răspunde de implementarea măsurile ce se impun pentru a se elimina cauzele care au dus la apariția reclamațiilor.
- Propune soluții de tratare a neconformităților constatate cu prilejul reclamației
- Înregistrează în "Registrul de Reclamații", reclamațiile primite

#### 5.5 Personal de execuție

- Duce la îndeplinire sarcinile primite de la șeful direct, pentru eliminarea cauzelor care au dus la apariția reclamației.

### 6. DESCRIEREA GENERALĂ A PROCEDURII

#### 6.1 Generalități

 <b>Thermonet</b> Pentru voi, cu căldură	<b>PROCEDURA DE LUCRU</b> <b>COD PL-24</b>	VERSIUNEA NR.:1
	<b>TRATAREA RECLAMAȚIILOR</b> <b>PRIVIND FUNCȚIONAREA</b> <b>CONTOARELOR DE ENERGIE TERMICĂ</b>	PAGINA NR.:5/6
		NR. DE EXEMPLAR

În cadrul biroului Gestiune Contoare Validare Citire Contori al SC Thermonet SRL Suceava, reclamațiile sunt privite ca oportunități de corectare sau de îmbunătățire a activității de montare, de mentenanță, de monitorizare și citire a contoarelor de energie termică.

Reclamațiile analizate și rezolvate de managementul societății sunt cele depuse de clienți (consumatorii de agent termic pentru încălzire și apă caldă de consum).

Managementul societății își propune ca obiectiv prevenirea oricărei reclamații. În cazul în care astfel de reclamații apar, acestea sunt analizate și soluționate cu promptitudine.

## 6.2 Descriere

În cazul apariției unei reclamații primite de la un client, aceasta va fi înregistrată în registrul de evidență a reclamațiilor (Cod RER/PL-24 - 01).

Se vor primi și analiza doar reclamațiile scrise primite de la client. Reclamațiile sunt depuse la secretariatul societății, înregistrate urmând a fi direcționate către compartimentele implicate. S

Se va analiza reclamația de o echipă formată din directorul SIM, S.C.V.E.T. și biroul Gestiune contoare, stabilindu-se cu exactitate cauzele care au dus la apariția reclamației, (dacă reclamația este întemeiată sau nu).

În unele cazuri se solicită intervenția/soluționarea din partea personalului din cadrul Direcției Tehnic Dezvoltare și/sau Direcției Operare.

Acțiunile stabilite de către echipa care a analizat cauzele care au generat reclamația vor fi puse în aplicare și urmărite pe toată durata desfășurării lor de către responsabilul tehnic al activității de metrologie. Dacă se constată că acțiunile întreprinse nu sunt suficiente, analiza se va relua în aceleași condiții.

Dacă în reclamație este specificat ca se dorește reverificarea metrologică pe un stand autorizat atunci se aplică reglementarea de metrologie legală IML 5 – 05 art. 26 care prevede că în acest caz reclamațiile se soluționează de către BRML prin expertize metrologice, documentate în rapoarte de expertiză.

În funcție de cauzele stabilite se vor iniția acțiuni corective și preventive pentru înlăturarea și prevenirea apariției reclamației. Dacă se consideră ca sursele care au generat reclamațiile pot reapărea în timp, atunci se vor iniția acțiuni de monitorizare ale acestora.

Măsurile care necesită a fi luate pentru remedierea efectelor care au generat reclamațiile se impun a fi efectuate în cel mai scurt timp și cu eficiență maximă.

Dacă reclamațiile apărute duc la imposibilitatea decontării anumitor servicii furnizate, atunci se aplică prevederile contractuale pentru perioada reclamată. În cazul în care este verificarea se face la cererea utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, demontare și montare vor fi suportate astfel: de către furnizor dacă sesizarea a fost întemeiată, de către utilizator dacă sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată.

În urma analizei efectuate și a măsurilor care au fost întreprinse, clientul va fi informat despre modul de rezolvare a reclamației de către S.C.V.E.T. în baza documentelor puse la dispoziție de Biroul Gestiune, Direcția Tehnic Dezvoltare și Direcția Operare

## 7.INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE DE OPERATORUL SACET

7.1 - intervalul de timp dintre data înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice și până la data soluționării acesteia, inclusiv în cazurile justificate de reparare/înlocuire a grupului/grupurilor de măsurare defecte este de 10 zile lucrătoare;

7.2 - intervalul de timp dintre data înregistrării unei cereri pentru acordarea de compensații și până la data soluționării acesteia prin plata integrală a sumelor corespunzătoare sau, după caz, prin comunicarea motivației privind respingerea cererii este de 60 de zile.

