


ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE		
	DOCUMENT PUBLIC COD DP – 08	Ediția din 01.02.2019
		Exemplar:
		Pag.: 1 / 9

RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI

Aprobat: Dragos ROSMETENIUC	Verificat: Ștefan PLEȘCA	Întocmit: Emilian STAN
Semnătura:	Semnătura:	Semnătura:
Data: 01.02.2019	Data: 01.02.2019	Data: 01.02.2019

Reproducerea prin orice procedeu (electronic, mecanic, fotocopiare, microfilmare etc.) sau utilizarea integrală sau parțială a prezentului document în orice publicații este interzisă fără acordul scris al OICPE.

ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE

DOCUMENT PUBLIC
COD DP – 08

Ediția din 01.02.2019

RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI

Pag.: 2 / 9

LISTA ACTUALIZĂRILOR

Nr. crt.	Cod document Ediția actualizată	Sinteza actualizării	Semnătura		
			Întocmit	Verificat	Aprobat
1	DP-08 Ediția din 01.02.2019	<p>Prezenta editie a documentului public cod DP-08 inlocuieste ediția din 20.05.2016.</p> <p>S-a modificat functia responsabila de analiza si decizia reclamatiei, la Departamentul Certificare (Managerul Departamentului Certificare în loc de Director Tehnic).</p> <p>S-a completat prezentul document cu cap 4, "Procedura de tratare a reclamatiei, contestatiei și apelului de către LICPE".</p> <p>S-au făcut referiri la domeniul reglementat de Regulamentul (UE) nr. 305/2011 (sunt identificate în text cu font albastru).</p> <p>S-au renumerot subcapitolele și pctele din capitolul 3.</p>	sing. Emilian STAN	Sing. Ștefan PLEȘCA	Ing. Dragoș ROSMETENIUC

ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE		
	DOCUMENT PUBLIC COD DP – 08	Ediția din 01.02.2019
	RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI	Pag.: 3 / 9

1 SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

Prezentul Document Public stabilește modul de rezolvare a reclamațiilor, contestațiilor și apelurilor primite de la un client, autoritate sau de la orice alt factor afectat direct sau indirect de deciziile societății ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE, care își desfășoară activitatea, ca OEC si OEVC, prin:

- Organismul de certificare produse OICPE
- Laboratorul de Încercări pentru Certificarea Produselor Electric – LICPE.

Procedura de tratare a reclamațiilor și contestațiilor se aplică reclamațiilor și contestațiilor care fac referire la activitățile specifice desfășurate de cele două departamente ale societății ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE și de personalul acestora.

Procedura de tratare a apelurilor se aplică oricărui potențial apelant al societății ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE, precum și personalului implicat în acest proces.

2 DEFINIȚII

2.1 Reclamație – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, față de un organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare, referitoare la activitățile aceluși organism, pentru care se așteaptă un răspuns (SR EN ISO/CEI 17000:2005, pct. 6.5).

2.2 Contestație – acțiune din partea unei persoane sau organizații implicate în calitatea actului de certificare privind activitatea de certificare și rezultatele acesteia.

2.3 Apel – cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de evaluare a conformității sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect SR EN ISO/CEI 17000:2005, pct. 6.4).

2.4 Comisia de apel – grupul de persoane desemnate să trateze un apel valid, înregistrat.

3 PROCEDURA DE TRATARE A RECLAMAȚIEI, CONTESTAȚIEI ȘI APELULUI DE CĂTRE DEPARTAMENTUL DE CERTIFICARE

3.1 Tratarea reclamației și contestației

3.1.1 Clientul, autoritățile sau orice alt factor afectat direct sau indirect de deciziile Departamentului de Certificare, denumit în continuare OICPE, poate reclama sau contesta, următoarele:

- a) întârzieri în derularea procesului de certificare a produselor electrice în domeniul voluntar;
- b) întârzieri în derularea procesului de evaluare și verificare a constanței performanței produselor pentru construcții în sistemul 1+ (proces AVCP sistem 1+);
- c) o decizie / o soluție
- d) prestația / atitudinea personalului OICPE (OEC și OEVC);
- e) nerespectarea imparțialității și a confidențialității.

ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE		
	DOCUMENT PUBLIC COD DP – 08	Ediția din 01.02.2019
	RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI	Pag.: 4 / 9

3.1.2 Reclamația sau contestația, primită de la unul din factorii precizați anterior, este înregistrată în "Registrul de corespondență" și de Managerul Calitate în "Registrul de reclamații, contestații și apeluri."

3.1.3 Pentru a fi considerate valide, reclamația și contestația trebuie să conțină următoarele informații minime:

- identificarea reclamantului / contestatarului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal);
- tipul (reclamație / contestație);
- în cazul contestației, identificarea exactă a laboratorului / organismului, ale cărui acțiuni se contestă;
- obiectul cererii și domeniul vizat (în descriere sintetică);
- prezentarea detaliată a situației de fapt ;
- identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite;
- motivarea;
- documente depuse în susținerea cererii;
- data;
- semnătura reprezentantului legal.

3.1.4 Administratorul OICPE face analiza reclamației care vizează aspecte legate de personal și ia decizia de admitere sau de respingere a acesteia. La analiză participă Directorul Tehnic și Managerul Departamentului Certificare / Loctiitorii.

3.1.5 Pentru reclamația sau contestația care vizează aspecte legate de procesul de certificare/ [procesul AVCP sistem 1+](#), Managerul Departamentului Certificare analizează dosarul de certificare (DC) / [dosarul \(DC_{CP}\)](#) care face obiectul reclamației/contestației precum și toate documentele însoțitoare, și, în urma analizei efectuate, ia decizia de admitere sau de respingere a acesteia.

3.1.6 În cazul respingerii reclamației/contestației se întocmește motivația acestei decizii, se înregistrează în "Registrul de corespondență" și se transmite solicitantului cu confirmare de primire.

3.1.7 În cazul în care reclamația/contestația se dovedește a fi întemeiată, Managerul Departamentului Certificare desemnează un factor responsabil, independent de cauza analizată, pentru a se asigura imparțialitatea, care întreprinde toate acțiunile necesare pentru rezolvarea reclamației/contestației, conform procedurii generale OICPE cod PG-06 „Reclamații și contestații”.

3.1.8 Termenul pentru soluționarea reclamației/contestației este de max. 45 de zile calendaristice.

3.2 Tratarea apelului

3.2.1 Clientul are dreptul de a face apel la Comisia de Apel, în vederea reconsiderării rezultatului unei contestații, în maximum 10 zile de la data la care a luat cunoștință de decizia sau soluția contestată.

Pentru a fi considerat valid, apelul trebuie să conțină următoarele informații minime:

- identificarea apelantului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal);
- indicarea tipului cererii (apel)

ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE		
	DOCUMENT PUBLIC COD DP – 08	Ediția din 01.02.2019
	RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI	Pag.: 5 / 9

- c) obiectul cererii (în descriere sintetică);
- d) prezentarea detaliată a situației de fapt;
- e) identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite
- f) motivarea;
- g) documente depuse în susținerea cererii;
- h) data;
- i) semnătura reprezentantului legal.

3.2.2 Clientul poate contesta:

- modul de soluționare privind reclamațiile și contestațiile;
- deciziile care vizează procesul de certificare a produselor electrice în domeniul voluntar:
 - decizia de neacordare, de suspendare a certificării inițiale, de neacordare a prelungirii termenului de valabilitate a documentelor de certificare;
 - decizia de neacordare a extinderii Licenței pentru Marcă de Conformitate
- deciziile care vizează procesul de evaluare și verificare a constantei performanței produselor pentru construcții, în domeniul reglementat de Regulamentul (UE) nr. 305/2011), în sistemul 1+:
 - decizia de neacordare, de suspendare, de retragere a a Certificatului de Constanță a Performanței
 - decizia de neactualizare a a Certificatului de Constanță a Performanței

3.2.3 Apelul primit este înregistrat în "Registrul de corespondență" și în "Registrul de reclamații, contestații și apeluri" și înaintat Managerului Departamentului Certificare.

3.2.4 Managerul Departamentului Certificare numește Comisia de Apel. În maximum 15 zile de la primire, transmite apelul împreună cu documentele necesare Comisiei de Apel, formată din patru persoane, asigurând condiția de imparțialitate.

3.2.5 Comisia de Apel analizează apelul împreună cu documentele aferente, face investigații suplimentare, dacă este necesar și stabilește data ședinței de analiză a apelului.

3.2.6 OICPE comunică clientului, printr-o adresă de convocare, data ședinței de analiză a apelului, în scopul participării acestuia (dacă acesta dorește să-și prezinte oficial cazul).

3.2.7 Clientul informează OICPE de intenția de a participa la ședință, fie verbal, fie în scris.

3.2.8 Decizia Comisiei de Apel, însoțită de indicarea motivației, este semnată la data redactării de membrii Comisiei de Apel și înmănată părților.

Comisia de Apel comunică răspunsul către client în maximum 60 de zile de la primirea apelului.

3.2.9 În cazul respingerii apelului, decizia Comisiei de Apel este notificată și adusă la cunoștință, în scris, clientului.

3.2.10 În cazul admiterii apelului, Managerul Departamentului Certificare stabilește acțiunile necesare și factorii responsabili pentru îndeplinirea deciziei Comisiei de Apel, conform procedurii generale OICPE cod PG-07 „Apeluri”.

ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE		
	DOCUMENT PUBLIC COD DP – 08	Ediția din 01.02.2019
	RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI	Pag.: 6 / 9

4 PROCEDURA DE TRATARE A RECLAMAȚIEI CONTESTAȚIEI ȘI APELULUI DE CĂTRE LABORATORUL DE ÎNCERCĂRI PENTRU CERTIFICAREA PRODUSELOR ELECTRICE - LICPE

4.1 Tratarea reclamației și contestației

4.1.1 Clientul, autoritățile sau orice alt factor afectat direct sau indirect de deciziile Laboratorului de Încercări pentru Certificarea Produselor Electrice - LICPE, denumit în continuare LICPE, poate reclama sau contesta, următoarele:

- a) întâzieri în derularea procesului de încercări de conformitate a produselor electrice, în domeniul voluntar;
- b) **întâzieri în derularea procesului de evaluare și verificare a constanței performanței produselor pentru construcții, în sistemul 3**
- c) o decizie / o soluție;
- d) prestația / atitudinea personalului LICPE (OEC și OEVCP);
- e) nerespectarea imparțialității și a confidențialității.

4.1.2 Reclamația sau contestația, primită de la unul din factorii precizați anterior, este înregistrată în "Registrul de corespondență" și de Managerul Calitate în "Registrul de reclamații, contestații și apeluri"

4.1.3 Pentru a fi considerată validă, reclamația/contestația trebuie să conțină următoarele informații minime:

- a) identificarea reclamantului / contestatarului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal);
- b) tipul (reclamație / contestație);
- c) în cazul contestației, identificarea exactă a laboratorului / organismului, ale cărui acțiuni se contestă;
- d) obiectul cererii și domeniul vizat (în descriere sintetică);
- e) prezentarea detaliată a situației de fapt ;
- f) identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite;
- g) motivarea;
- h) documente depuse în susținerea cererii;
- i) data;
- j) semnătura reprezentantului legal.

4.1.4 Reclamația/contestația este analizată de Directorul Tehnic care numește o comisie de analiză a reclamației formată din două persoane, independente de cauza analizată.

4.1.5 Comisia investighează situația reclamată pe baza dovezilor obiective furnizate de personalul laboratorului din dosarul de istoric, de către client / reprezentantul clientului și personalul implicat. Comisia poate dispune investigații și analize suplimentare, inclusiv interviu cu cei implicați în subiectul reclamat.

Comisia analizează conținutul reclamației/contestației și verifică (enumerarea nefiind limitativă), următoarele:

- a) corespondența între formularea reclamației și conținutul real, rezultatele și concluziile Raportului de încercare / **Raportului de clasificare**, contestat
- b) dacă documentele tehnice normative și celelalte documente la care se face referire în Raportul de încercare / **Raportul de clasificare** contestat sunt aplicate corect și în întregime

ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE		
	DOCUMENT PUBLIC COD DP – 08	Ediția din 01.02.2019
	RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI	Pag.: 7 / 9

- c) corespondența între cererea/comanda de încercări / [AVCP sistem 3](#) și Programul de Verificări și Încercări;
- d) modul de preluare și aplicare a condițiilor, regulilor și metodelor de încercare din documentele normative;
- e) încadrarea mijloacelor de măsurare în termenul de valabilitate a verificării metrologice;
- f) corectitudinea calculelor;
- g) corespondența între înregistrările primare ale rezultatelor încercărilor/[clasificării](#) și Raportul de încercare /[Raportul de clasificare](#) redactat pe baza acestora;
- h) corectitudinea redactării textului Raportului de încercări/[Raportul de clasificare](#);
- i) aplicarea corectă a prevederilor din Manualul Calității, procedurile generale, procedurile și instrucțiunile de lucru
- j) inadecvarea cerințelor reclamantului cu cerințele documentelor sistemului de management al calității laboratorului LICPE;
- k) posibilitatea de armonizare cu cerințele reclamantului în limitele respectării prevederilor legale.

4.1.6 Rezultatul analizei se consemnează într-un Proces Verbal al comisiei de analiză, împreună cu decizia comisiei privind soluționarea reclamației.

După decizia comisiei de analiză a reclamației, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la emiterea acesteia, Managerul Laboratorului întocmește adresa de răspuns (punctual și motivat) la reclamația primită.

În adresele de răspuns la reclamațiile care au fost considerate întemeiate, Managerul Laboratorului solicită reclamantului un acord scris privind modul propus de soluționare de către laboratorul LICPE a reclamației sale. Acest acord validează măsurile luate de laboratorul LICPE pentru înlăturarea neconformităților reclamate.

Adresa de răspuns, înregistrată în "Registrul de corespondență", este transmisă reclamantului prin fax, e-mail, poștă sau alte mijloace.

4.1.7 În cazul în care reclamația/contestația se dovedește a fi întemeiată, Managerul Laboratorului desemnează un factor responsabil, independent de cauza analizată (pentru asigurarea imparțialității), care întreprinde toate acțiunile necesare pentru rezolvarea reclamației/contestației, conform procedurii generale LICPE cod PG-08 „Reclamații și contestații”.

4.1.8 Termenul pentru soluționarea reclamației/contestației este de max. 45 de zile calendaristice.

4.2 Tratarea apelului

4.2.1 În termen de 10 zile de la data comunicării deciziei privind tratarea reclamației, reclamantul are dreptul să facă apel față de decizia laboratorului LICPE privind tratarea reclamației.

Informațiile minime pe care trebuie să le conțină apelul pentru a fi considerat valid, sunt:

- identificarea apelantului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal);
- obiectul apelului (în descriere sintetică);
- prezentarea detaliată a argumentelor;
- documente depuse în susținerea apelului
- declarație că apelul nu a mai fost adresat unei alte entități și că apelantul nu se află în litigiu cu LICPE (în cazul în care litigiul are o soluție definitivă și irevocabilă, se va indica concluzia instanței);
- data;
- semnătura reprezentantului legal.

ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE		
	DOCUMENT PUBLIC COD DP – 08	Ediția din 01.02.2019
	RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI	Pag.: 8 / 9

4.2.2 Apelul este înregistrat în "Registrul de corespondență" și de Managerul Calitate în "Registrul de reclamații și apeluri" .

4.2.3 Directorul Tehnic primește apelul și numește prin decizie scrisă Comisia de Apel, formată din 4 persoane, asigurând condiția de imparțialitate, după care, în maximum 15 zile de la primire, transmite comisiei de apel apelul împreună cu documentele necesare.

Comisia de Apel este constituită conform prevederilor din Documentul General OICPE cod DG-05 "Regulament de organizare și funcționare a comisiei de apel".

4.2.4 Comisia de Apel analizează apelul împreună cu documentele aferente, face investigații suplimentare, dacă este necesar, și stabilește data ședinței de analiză a apelului.

4.2.5 Comisia de Apel comunică apelantului, printr-o adresă de convocare (prin fax, e-mail, poștă sau alte mijloace), data de analiză a apelului.

4.2.6 Decizia Comisiei de Apel, însoțită de indicarea motivației, este prezentată într-un Proces Verbal al comisiei de apel, semnat de membrii comisiei la data ședinței.


4.2.7 În cazul respingerii apelului, decizia Comisiei de Apel este adusă la cunoștință în scris clientului.

4.2.8 În cazul admiterii apelului, Directorul Tehnic stabilește acțiunile necesare pentru îndeplinirea deciziei Comisiei de Apel.

4.2.9 Comisia de Apel trebuie să comunice apelantului modul de soluționare și decizia sa în maximum 30 de zile de la primirea apelului.

Adresa de răspuns, înregistrată în "Registrul de corespondență" este transmisă clientului prin fax, e-mail, poștă sau alte mijloace.

ELECTRIC PRODUCTS CERTIFICATION INDEPENDENT BODY – OICPE

	DOCUMENT PUBLIC COD DP – 08	Ediția din 01.02.2019
	RECLAMAȚII, CONTESTAȚII ȘI APELURI	Pag.: 9 / 9

FIȘA DE DIFUZARE Nr. 3Titlul documentului: **Document Public " Reclamatii, contestatii si apeluri "**

Codul, ediția: DP-08, editia din 01.02.2019

Fișa de difuzare nr. 3 înlocuiește Fișa de difuzare nr. 2

Nr. ex.	Destinatar	Difuzare		Retragere		Observații
		Ediția din ... / Nr. pag.	Semnătura de primire / data	Ediția din ... / Nr. pag.	Semnătura de primire / data	
0	1	2	3	4	5	6
0	MANAGER CALITATE	Ediția din 01.02.2019 / 9 pag		Ediția din 20.05.2016 / 6 pag		-
1	RENAR	Ediția din 01.02.2019 / 9 pag		Ediția din 20.05.2016 / 6 pag		-
2	DIRECTOR TEHNIC	Ediția din 01.02.2019 / 9 pag		Ediția din 20.05.2016 / 6 pag		-
3	MANAGER DEPARTAMENT CERTIFICARE	Ediția din 01.02.2019 / 9 pag		Ediția din 20.05.2016 / 6 pag		-