

COLTERM SA

În insolvență - in insolvency - en procédure collective

COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE

Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 - 300092 -TIMIȘOARA

COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI

Cod:PO-CLT-33

Editia:5

Revizia:2

Pag. 1 din 12

PROCEDURA OPERATIONALA**TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE****TRATAREA RECLAMAȚIILOR, SESIZĂRILOR ȘI SOLICITĂRILOR SCRISE ȘI TELEFONICE**cod: **PO-CLT-33**

Editia: 5

| Revizia: 2

 Copie controlata
Exemplar nr.:

 Copie necontrolata
Data aprobarii: 27.09.2023

ELABORAT		AVIZAT	
Numele:	Stana MILU	Numele:	Dan BATINAS
Functia:	Sef Comp. Marketing si Relatii Clienti	Functia:	Presedinte Comisie Monitorizare
Semnatura:		Semnatura:	
ELABORAT		VERIFICAT	
Numele:	Stana MILU	Numele:	Florin SOPORAN
Functia:	Sef Comp. Marketing si Relatii Clienti	Functia:	Sef Departament Furnizare
Semnatura:		Semnatura:	

©COLTERM SA ~ Toate drepturile rezervate ~

Orice utilizare sau multiplicare, partiala sau totala, fara acordul scris al proprietarului este interzisa

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la secțiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	---	----------------------------------

COLTERM SA		Cod:PO-CLT-33	
În Insolvență – in insolvency – en procédure collective		<i>Ediția:5</i>	<i>Revizia:2</i>
COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE		<i>Pag. 2 din 12</i>	
Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA		PROCEDURA OPERATIONALA	
COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI		TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE	

CUPRINS

1. SCOP.....	3
2. DOMENIU.....	3
3. DOCUMENTE DE REFERINTA.....	3
4. DEFINITII SI PRESCURTARI.....	3
5. PRINCIPALELE RESPONSABILITATI.....	4
6. DESCRIEREA PROCEDURII.....	5
7. INREGISTRARI.....	10
8. ANEXE.....	10
9. EVIDENTA MODIFICARILOR.....	10

COLTERM SA	Cod:PO-CLT-33		
În Insolvență – in insolvency – en procédure collective COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA	<i>Ediția:5</i>	<i>Revizia:2</i>	<i>Pag. 3 din 12</i>
COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI	PROCEDURA OPERATIONALA		
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE			

1. SCOP

Procedura operationala descrie modalitatile in care sunt tratate reclamatii/sesizarile si solicitarile scrise si telefonice, referitoare la modul de furnizare a agentului termic pentru incalzire, inclusiv furnizarea din reseaua termica de transport, pentru preparare apa calda de consum, pentru furnizare apa rece hidrofor si exploatare sisteme de repartizare a costurilor, in scopul initiierii actiunilor necesare pentru solutionarea lor astfel incat sa conduca la indeplinirea cerintelor clientilor.

NOTA: Reclamatii telefonice, scrise si cele primite in urma audientelor vor respecta fluxurile operationale privind incidentele/reclamatii din Managementul incidentelor COLTERM S.A.

2. DOMENIU

Prezenta procedura se aplica de catre personalul Compartimentului Marketing si Relatii Clienti si celelalte EO cu responsabilitati pentru tratarea reclamatii/ sesizarilor si solicitarilor.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

- ✓ Procedura de sistem "Evaluarea satisfactiei clientilor si tratarea reclamatii", cod PS-CLT-29, editia /revizia in vigoare.
- ✓ Ordinul ANRSC nr. 91 din 20 martie 2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termica.
- ✓ Ordinul SGG 600/2018 pentru aprobarea Codului controlul intern/managerial al entitatilor publice, cu modificarile si completarile ulterioare.
- ✓ Regulamentul (UE) 2016/679 privind protectia persoanelor fizice în ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date.
- ✓ Standardul SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calitatii. Cerinte.
- ✓ Standardul SR EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare.
- ✓ Standardul SR EN ISO 45001:2018 - Sisteme de management al sănătății si securității in munca. Cerinte si indrumari pentru utilizare.
- ✓ Standardul SR EN ISO 50001:2019 - Sisteme de management al energiei. Cerinte si ghid de utilizare.
- ✓ Alte reglementari aplicabile activitatii de tratare a reclamatii elaborate de autoritatile de reglementare.
- ✓ LEGEA nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European
- ✓ Structura organizatorică a COLTERM SA, în vigoare

4. DEFINITII SI PRESCURTARI

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția	Sursa
1.	Client	Organizatie sau persoana care primeste un produs (consumator). Nota: <i>Clientul COLTERM SA, conform Ordinului ANRSC nr. 91/2007, este numit Consumator de energie termica, definit astfel: persoana fizica sau juridica ce utilizeaza energie termica în scop propriu prin instalatiile proprii</i>	SR EN ISO 9000:2015 (3.2.4) Definitie adaptata conform specificului Colterm SA
2.	Condominiu	Imobil, bloc de locuinte, cladire - proprietate imobiliara, din care unele parti sunt proprietati individuale, reprezentate de	Legea nr.325/2006,

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la sectiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	---	---

COLTERM SA		Cod:PO-CLT-33		
În Insolvență – in insolvency – en procédure collective		Editia:5	Revizia:2	Pag. 4 din 12
COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE		PROCEDURA OPERATIONALA		
Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA				
COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI		TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE		

Nr. crt.	Termenul	Definiția	Sursa
		apartamente sau spatii cu alta destinatie decat cea de locuit, iar restul, din parti aflate in proprietate comuna.Prin asimilare poate fi definit condominiu si un tronson, cu una sau mai multe scari, din cadrul cladirii de locuit, in conditiile in care se poate delimita proprietatea comuna.	serviciului public de alimentare cu energie termică.
3.	Petitie	Cerere in scris adresata unei autoritati	Definitie adaptata specificului COLTERM

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr.crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	SIM	Sistem integrat de management
2.	CSIM	Coordonator sistem integrat de management
3.	EO	Entitate organizatorica
4.	ANRSC	Autoritatea Nationala de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilitati Publice
5.	R	Responsabil
6.	ID	Informatie Documentata
7.	CMRC	Compartiment Marketing si Relatii Clienti

5. PRINCIPALELE RESPONSABILITATI

5.1 Director General, Directori de directii

- ✓ Referitor la reclamatii/sesizarile si solicitarile scrise: aproba modul de solutionare, precum si raspunsul intocmit de sefi EO din subordine.
- ✓ Repartizeaza toate petitiile catre Compartimentul Marketing si Relatii Clienti pentru elaborarea raspunsurilor catre petenti

5.2 Seful Dispeceratului si personalul subordonat:

- ✓ Referitor la reclamatii/sesizarile si solicitarile telefonice: le inregistreaza, inclusiv în aplicația "Managementul Incidentelor", gestioneaza si directioneaza catre EO cu responsabilitati pentru solutionarea lor, consemnând, de asemenea, si modul de rezolvare.
- ✓ Transmite/comunica persoanelor care fac reclamatii, sesizari, solicitari scrise si/sau telefonice, numarul de inregistrare alocat din Registrul pe care Dispeceratul il gestioneaza in acest sens
- ✓ Se deplaseaza la adresa la care s-a inregistrat reclamația si intervine operativ pentru a respecta cerintele contractuale referitoare la furnizarea apei calde de consum, apei reci hidrofor si agentului termic

5.3 Sefi Sectoare (Est/Vest/Interventii) si personalul subordonat :

- ✓ Inregistreaza in Registrul de reclamatii si în aplicatia "Managementul Incidentelor", gestioneaza, verifica si rezolva (in limita atributiilor de serviciu) reclamatii/sesizarile si solicitarile scrise si telefonice primite de la consumatori si cele transmise de Dispecerat.
- ✓ Transmit sefilor ierarhici si Dispeceratului (pentru cele preluate de la acest dispecerat), modul de solutionare a sesizarii/ reclamatiei/ solicitarii si data solutionarii acesteia.
- ✓ Pentru reclamatii telefonice, personalul din cadrul Sectoarelor (Est/Vest/Interventii) care se deplaseaza la adresele la care au fost inregistrate reclamatii, intocmesc Procese Verbale cu

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la secțiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	---	----------------------------------

COLTERM SA	Cod:PO-CLT-33		
În Insolvență – in insolvency – en procédure collective COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA	<i>Ediția:5</i>	<i>Revizia:2</i>	<i>Pag. 5 din 12</i>
COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI	PROCEDURA OPERATIONALA		
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE			

reprezentantii consumatorilor pentru a consemna modul in care s-a actionat pentru tratarea reclamatii/sesizarilor

- ✓ Pentru reclamatii/sesizarile/solicitarile scrise: intocmesc punct de vedere, pe care il supun avizării șefilor ierarhici superiori, si il transmit Compartimentului Marketing si Relatii Clienti.
- ✓ Înregistrează în aplicatia "Managementul Incidentelor" si comunica Dispeceratului modul de solutionare si data solutionarii pentru toate reclamatii/sesizarile/solicitarile telefonice primite.
- ✓ În cazul în care prin intervenție accidentală nu se poate realiza remedierea defectului în soluție definitivă, se realizează o reparație provizorie, iar remedierea în soluție definitivă se realizează prin programarea cu prioritate a lucrărilor de reparație de mentenanță corectivă necesare. In cazul lucrarilor de mentenanta preventiva si a celor corective minore, in termen de 60 zile de la data solutionarii provizorii, se va realiza remedierea definitiva a defectiunilor. In cazul lucrarilor de mentenanta complexe, constând în lucrări de amplasare care necesită documentații tehnico-economice, dotare tehnică specializată și personal calificat, remedierea in solutie definitiva se va realiza la finalul sezonului de incalzire.
- ✓ După solutionarea definitiva a neconformitatilor se va anunta Dispeceratul despre lucrarile realizate si se va consemna in aplicatia "Managementul Incidentelor" modul de solutionare si data solutionarii definitive.

5.4 Sef Compartiment Marketing si Relatii Clienti si personalul subordonat:

- ✓ Gestioneaza reclamatii justificate scrise si pe baza rapoartelor lunare, intocmite de EO cu responsabilitati, informeaza conducerea societatii.
- ✓ Redirectioneaza reclamatii telefonice catre Dispecerat pentru a fi inregistrate si gestionate conform specificatiilor de la punctul 5.2.
- ✓ Gestioneaza reclamatii primite in urma audientelor, le transmite spre solutionare EO implicate si raspunde petentilor
- ✓ Intocmeste raspunsuri la adresele primite de la: O.J.P.C; Presedentie, Primarie si de la alte institutii, pe baza referatelor emise de EO.
- ✓ Solicita puncte de vedere, in scris, de la Sefii E.O. care au competenta pentru rezolvarea unei petitii
- ✓ Elaboreaza raspunsurile catre petenti, pe baza referatelor transmise de E.O. vizate, pentru rezolvarea petitiilor
- ✓ Gestioneaza, verifica si rezolva (in limita competentelor profesionale si a atributiilor de serviciu), respectiv înregistrează în aplicația "Managementul Incidentelor", reclamatii/sesizarile si solicitarile scrise primite de la clienti care se refera la contractele cu consumatorii, cu respectarea pct. 6 din prezenta procedura
- ✓ Gestioneaza solicitarile privind sistemul de contorizare individuala cu distributie pe orizontala

5.5 Sefii entitatilor vizate sa formuleze puncte de vedere:

- ✓ Analizeaza operativ evenimentele si cauzele care au indus sesizari/reclamatii/solicitari, pentru a le putea „eticheta” ca fiind „justificate” sau „nejustificate” .
- ✓ Stabilesc persoana(ele) din subordine, care au competenta sa analizeze si formuleze puncte de vedere in legatura cu reclamatia/ sesizarea/solicitarea primita.
- ✓ Intocmesc puncte de vedere pentru reclamatii scrise primite, in situatia in care personalul subordonat nu are competenta necesara pentru analiza si tratarea reclamatiiilor

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la sectiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	---	---

COLTERM SA În Insolvență – in insolvency – en procédure collective COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI	Cod:PO-CLT-33		
	<i>Ediția:5</i>	<i>Revizia:2</i>	<i>Pag. 6 din 12</i>
	PROCEDURA OPERATIONALA		
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE			

6. DESCRIEREA PROCEDURII

6.1 Generalitati

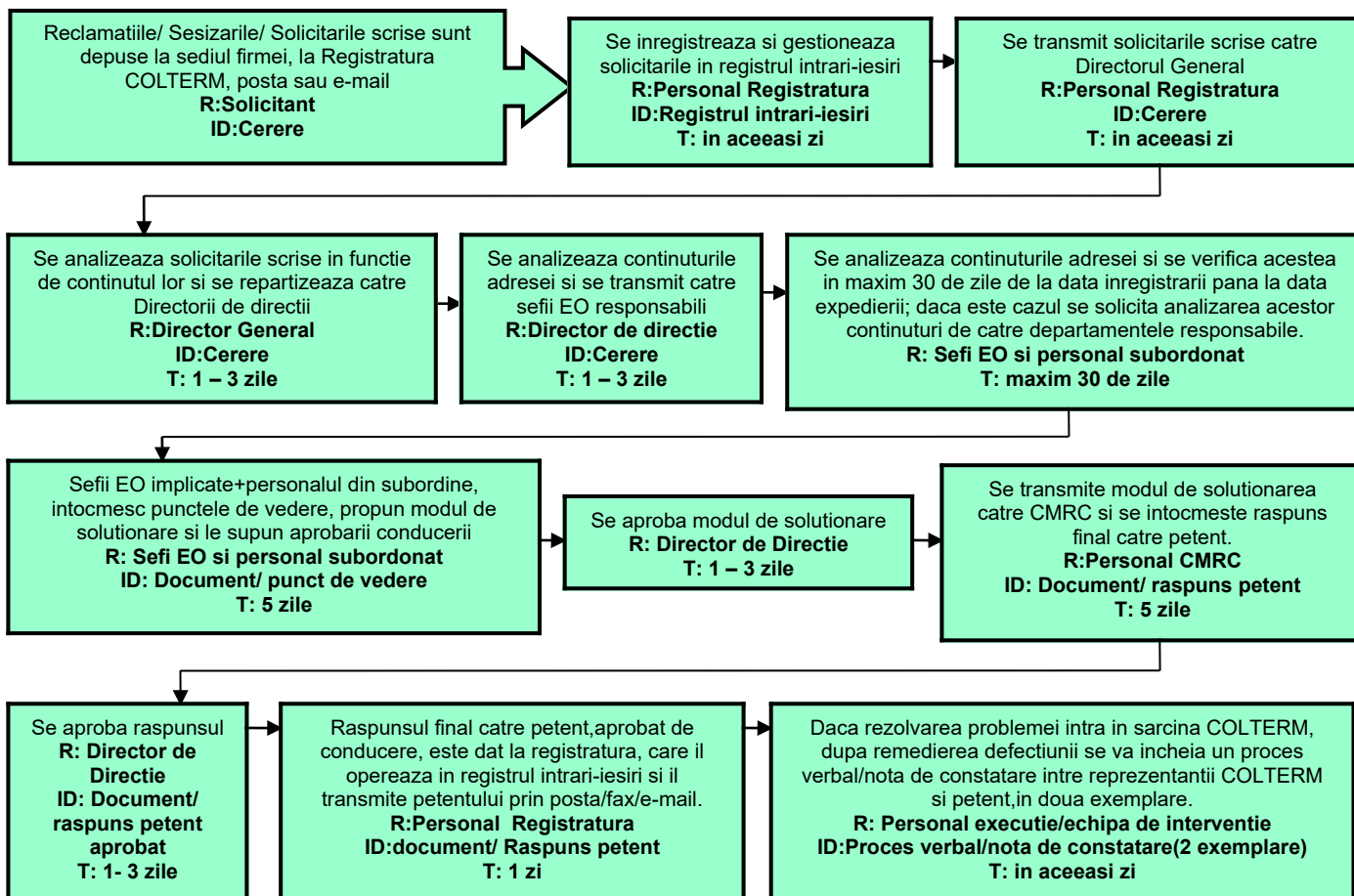
COLTERM SA, prin personalul desemnat, verifica toate reclamatii/ sesizarile/ solicitarile, scrise si telefonice dar ia in considerare si supune analizei si solutionarii doar pe cele justificate, indiferent de modul in care acestea au fost transmise (depusa personal la registratura, primate prin posta, fax, e-mail, sau telefonic).

O adresa scrisa sau un apel telefonic este incadrata in categoria reclamatie **nejustificata** daca aspectele sesizate fie nu tin de activitatea COLTERM S.A. (fiind generate de altii), fie nu vizeaza instalatiile ce ne apartin (avarii la instalatiile unor terti).

O adresa sau un apel telefonic este incadrat drept reclamatie justificata sau nejustificata de entitatile prezentate la pct. 5.2, 5.3 si 5.4.

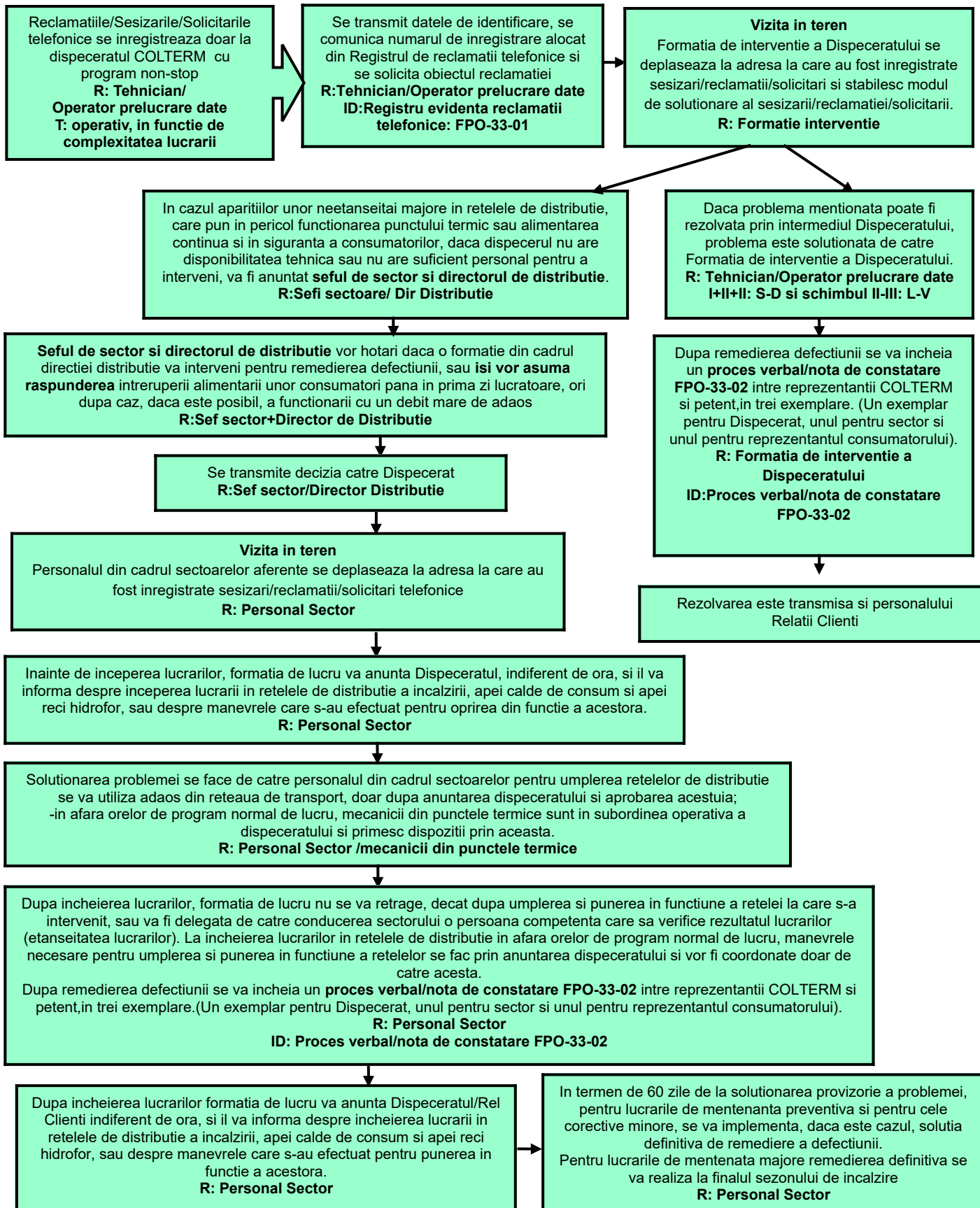
6.2 Tratarea reclamatii/sezizarilor/solicitarilor:

6.2.1 Tratarea reclamatii/sezizarilor/solicitarilor scrise:



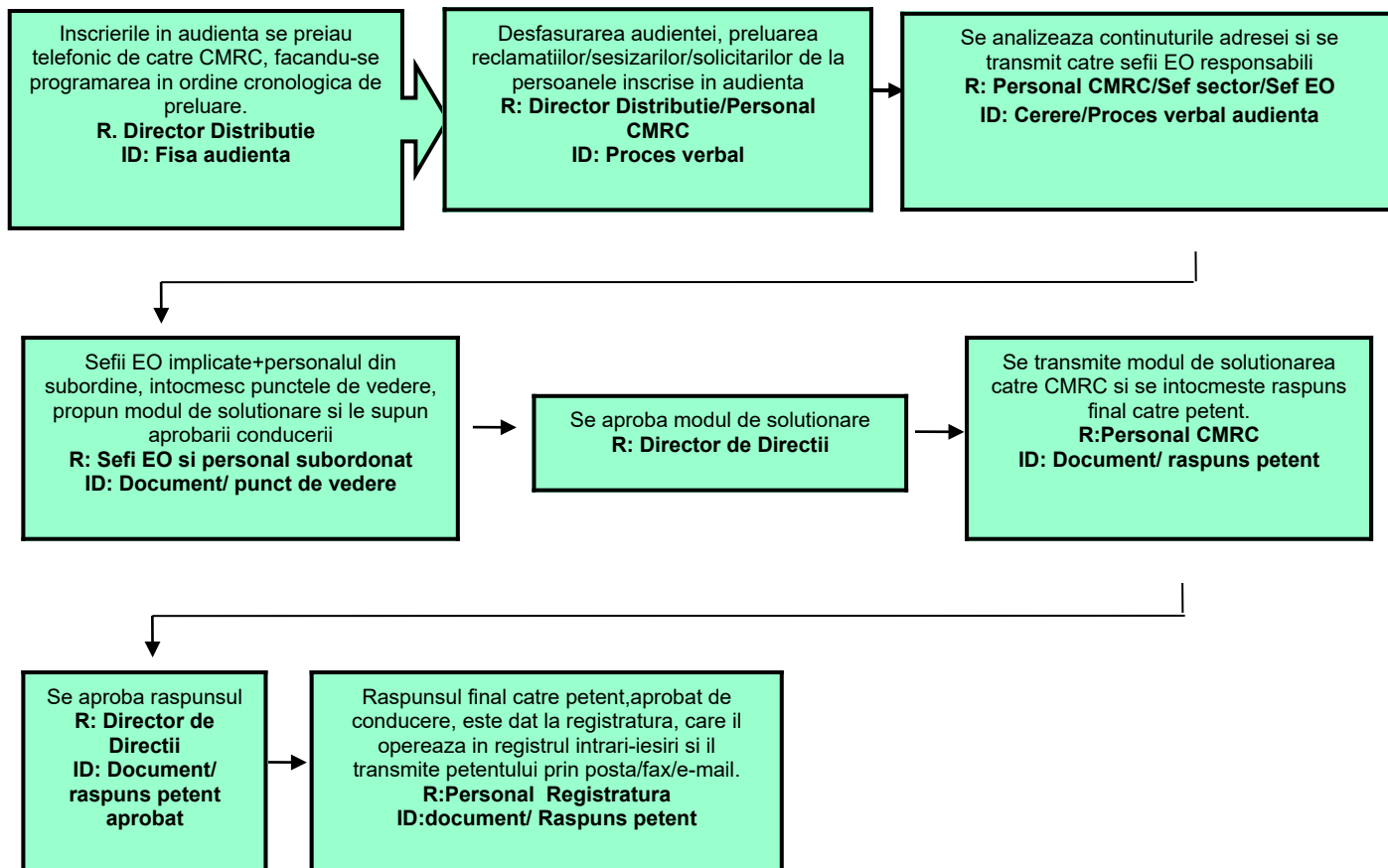
COLTERM SA În Insolvență – in insolvency – en procédure collective COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI	Cod:PO-CLT-33		
	Editia:5	Revizia:2	Pag. 7 din 12
PROCEDURA OPERATIONALA			
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE			

6.2.2 Tratarea reclamatiiilor/sesizarilor/solicitarilor telefonice:



COLTERM SA În Insolvență – in insolvency – en procédure collective COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE <i>Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA</i> COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI	Cod:PO-CLT-33		
	<i>Editia:5</i>	<i>Revizia:2</i>	<i>Pag. 8 din 12</i>
PROCEDURA OPERATIONALA			
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE			

6.2.3 Tratarea reclamatilor/solicitarilor/sesizarilor primite in urma audientilor:



6.2.4. Tratarea reclamatilor/solicitarilor/sesizarilor primite in urma intalnirilor cu administratorii de condominii:

Pentru a veni in intampinarea problemelor ivite in Asociatiile de proprietari/locatari se organizeaza trimestrial intalniri cu administratorii de condominii. In cadrul acestor intalniri se preiau problemele mai detaliate, prin discutii si respectiv adrese scrise. La aceste intalniri participa inclusiv reprezentanti ai altor Institutii Publice.

6.2.5. Campanii de informare si promovare a serviciilor Colterm

Dorim sa informam atat abonatii existenti cat si cei care folosesc solutii alternative de incalzire a apartamentelor si a apei calde, de beneficiile sistemului centralizat de incalzire. In acest sens se promoveaza atat online cat si offline sistemul de distributie pe orizontala, un sistem modern care ofera independenta abonatilor fata de vecinii lor, o mai buna gestionare a bugetului alocat incalzirii apartamentelor si un confort termic sporit.

Canalele de comunicare folosite:

-Online- Pe partea online folosim Facebook pentru distributie a mesajelor online prin postari si/sau video-uri constante despre beneficiile sistemului centralizat de furnizare a agentului termic, avariile aparute la rețeaua de distributie, lucrarile de imbunatatire a sistemului de productie si distributie a agentului termic, extinderi rețea, comunicate de presa, etc.

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la sectiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	---	----------------------------------

COLTERM SA		Cod:PO-CLT-33		
În Insolvență – in insolvency – en procédure collective		Editia:5	Revizia:2	Pag. 9 din 12
COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE		PROCEDURA OPERATIONALA		
Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA				
COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI		TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE		
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE				

-Offline- Conceperea si distributia de materiale de marketing la intalniri cu administratorii de condominii, evenimente organizate de Colterm sau de Primaria Timisoara (Zilele Serviciilor Publice). Trimis scrisori/brosuri, mers pe teren si prezentat beneficiile sistemului de contorizare pe orizontala, transmitere de mesaje impreuna cu facturile lunare.

6.3. Cerințe privind asigurarea protecției mediului, a sănătății și securității în muncă

Personalul implicat în această activitate are obligația de a respecta legislația în vigoare și procedurile interne aplicabile, în vigoare, privind protecția mediului, reglementări în domeniul energiei și gestiunea deșeurilor, cerințele și obiectivele de mediu și de energie pe care societatea le stabilește.

În tabelul următor sunt descrise: aspectele de mediu identificate pentru activitatea descrisă, impactul acestora asupra mediului, măsurile de limitare a impactului de mediu:

Nr. Crt.	Aspect de mediu/energie	Impact de mediu	Masuri pentru limitare a impactului de mediu și a consumului de energie
1.	Generare deseuri: • hartie si carton; • deseuri menajere • ambalaje din materiale plastice (PET-uri)	Poluare sol	Deseurile se colecteaza si se depoziteaza selectiv, temporar in containerele inscriptionate cu denumirea si codul deșeurilor
	Generare deseuri: - echipamente informatice si de telecomunicatii (calculatoare personale, calculatoare portabile, imprimante, cartuse, tonere, faxuri, telefoane) - baterii si acumulatori de mici dimensiuni	Poluare sol	Se predau la Dep. IT
2.	Utilizare resurse: electricitate, apa potabila.	Depreciere resurse naturale	Utilizarea eficienta a resurselor
3.	Emisii de noxe in caz de incendiu si generare deseuri.	Poluare atmosfera / sol Mediu de lucru / Mediu urban	La sesizarea unui inceput de incendiu se procedeaza conform: -Regulamentului de organizare si functionare a celulei pentru situatii de urgenta -Planului de evacuare -Planului de interventie PSI

6.4. Cerințe privind asigurarea securității și sănătății în muncă

Obligațiile personalului implicat în această activitate sunt:

- ✓ de a cunoaște instrucțiunile proprii de SSM aplicabile locurilor de munca (IPSSM-uri),
- ✓ de a cunoaște și respecta, Fisele de evaluare a riscurilor specifice locurilor de munca,
- ✓ de a cunoaște și respecta legislația de SSM, în vigoare, aplicabilă domeniului de activitate

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la secțiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	---	----------------------------------

COLTERM SA În Insolvență – in insolvency – en procédure collective COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE <i>Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA</i> COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI	Cod:PO-CLT-33		
	<i>Ediția:5</i>	<i>Revizia:2</i>	<i>Pag. 10 din 12</i>
	PROCEDURA OPERATIONALA		
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE			

7. INREGISTRARI

Denumire înregistrare	Cod formular	Caracterul informației	Conține date cu caracter personal (Da/Nu)	Păstrare (la punctul de lucru)			Arhivare	
				Suport	Durată	Locație	Responsabil	Durată
Registrul intrari – iesiri documente	aplicatie electronica	Uz intern	Nu	electronic	3 ani	Registratura	Functionar Administrativ Registratura	3 ani
Registrul evidenta reclamatii/solicitari telefonice	FPO-33-01	Uz intern	Nu	electronic	3 ani	Dispecerat	Dispecerat	3 ani
Registrul evidenta reclamatii audiente	aplicatie electronica	Uz intern	Nu	electronic	3 ani	Comp. Marketing si Rel. Clienti	Sef Comp. Marketing si Rel. Clienti	3 ani
Proces Verbal de constatare	FPO-33-02	Uz intern	Nu	hartie	3 ani	Sectoare Dispecerat	Sectoare Dispecerat	3 ani
Raspunsuri formulate petentilor	-	Uz intern	Nu	hartie	3 ani	Comp. Marketing si Rel. Clienti	Sef Comp. Marketing si Rel. Clienti	3 ani

8. ANEXE

- ✓ Registru evidenta reclamatii/solicitari telefonice, formular cod FPO-33-01
- ✓ Proces verbal de constatare, formular cod FPO-33-02

9. EVIDENTA MODIFICARILOR

COLTERM SA În Insolvență – in insolvency – en procédure collective COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE <i>Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA</i>			LISTA DE CONTROL A EDITIILOR/ REVIZIILOR	
Identificare document				
1. Denumire: PROCEDURA OPERATIONALA “TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE”				
2. Cod: PO-CLT-33				
Nr. editie	Nr. rev.	Nr. pag./paragr. modificat	Descrierea modificarii	Autorul modificarii/Data
1	0	Redactare initiala	Implementarea Sistemului Integrat de Management in conformitate cu cerintele standardelor SR EN ISO 9001:2001, SR EN ISO 14001:2005 si SR OHSAS 18001:2008.	Sef Birou Rel. Clienti- Mirela Bugarschi septembrie 2009
2	0	Toate paginile	Armonizarea cu structura organizatorica , valabila de la 01.04.2012	Sef Birou Marketing- Andrei Reghis septembrie 2012

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la sectiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	---	--------------------------------------

<p align="center">COLTERM SA</p> <p>În Insolvență – in insolvency – en procédure collective</p> <p>COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE</p> <p>Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA</p> <p>COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI</p>	Cod:PO-CLT-33		
	Editia:5	Revizia:2	Pag. 11 din 12
	PROCEDURA OPERATIONALA		
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE			

3	0	Toate paginile	Implementarea: - recomandarilor rezultate in urma auditurilor de recertificare si intern - Ordinului MFP 946/2005 privind codul contolului intern/ managerial	Sef Serviciu Marketing Contracte- Laura Bondrila mai 2014
4	0	Toate paginile	Implementare actiune corectiva, respectiv preventiva, documentate in adresa transmisa catre SRAC cu nr.15197/27.08.2014, ca urmare a unei reclamatii. Armonizare cu structura organizatorica, valabila de la 01.09.2014	Sef Departament Marketing Contracte- Laura Bondrila septembrie 2014
4	1	Procedura PO- CLT-33 Pag.2	La cap.1 s-a introdus paragraful NOTA	Spec. relatii clienti Mirela Bugarschi Martie 2017
4	1	Procedura PO- CLT-33 Pag.3	Punctul 5.4 -s-a introdus aliniatul 2 + 3	Spec. relatii clienti Mirela Bugarschi Martie 2017
4	1	Procedura PO- CLT-33 Pag.4	Punctul 6.2.1- s-a modificat continutul prin eliminarea sediului de pe str. Piatra Craiului nr.3	Spec. relatii clienti Mirela Bugarschi Martie 2017
4	1	Procedura PO- CLT-33 Pag.5	Se elimina punctul 6.3.1.9	Spec. relatii clienti Mirela Bugarschi Martie 2017
4	1	Procedura PO- CLT-33 Pag.8	La cap.7 se introduce punctul 3.	Spec. relatii clienti Mirela Bugarschi Martie 2017
4	2	Toate capitolele	S-au produs modificari la toate capitolele conform noii organigrame	Spec. relatii clienti Mirela Bugarschi August 2017
4	3	Toate paginile	Alinierea cu cerintele standardelor: SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 si a OSGG 400/2015 cu modificarile si completarile ulterioare;	Sef Departament Marketing – Contracte Laura Bondrila Februarie 2018
5	0	Toate paginile	Alinierea cu cerintele standardelor: OSGG 600/2018 cu modificarile si completarile ulterioare; -Introducere cerinte GDPR -Modificare Antet si Subsol; -Alinierea cu structura organizatorica in vigoare -Alinierea cu cerintele standardelor: SR EN ISO 45001:2018, SR EN ISO 50001:2019.	Departament Contracte Relatii Clientii Laura Bondrila Iunie 2019
5	1	Pag.8 și 9 Cap.2, 5, 6, 7	La capitolul 6, s-au adaugat punctele 6.2.3; 6.2.4 și 6.2.5 Alinierea cu structura organizatorica a COLTERM S.A., in vigoare, cu	Sef Comp. Marketing si Rel. Clienti/ Stana MILU Octombrie 2021

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la sectiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	--	----------------------------------

COLTERM SA În Insolvență – in insolvency – en procédure collective COMPANIA LOCALĂ DE TERMOFICARE <i>Str.Episcop Joseph Lonovici nr.4 – 300092 –TIMIȘOARA</i> COMP. MARKETING SI RELATII CLIENTI	Cod:PO-CLT-33		
	<i>Ediția:5</i>	<i>Revizia:2</i>	<i>Pag. 12 din 12</i>
	PROCEDURA OPERATIONALA		
TRATAREA RECLAMATIILOR, SESIZARILOR SI SOLICITARILOR SCRISE SI TELEFONICE			

			valabilitate din data de 01.09.2021	
5	2	Pag. 5 subcap. 5.3 si pag. 7 subcap. 6.2.2	La subcap. 5.3 s-a adaugat aliniatul nr. 6 Subcap. 6.2.2 s-a completat cu informatii privind remedierea definitiva a defectiunilor Modificare formular FPS-01-01 Format procedura	Sef Comp. Marketing si Rel. Clienti/ Stana MILU Septembrie 2023

Uz intern	Verificați pe Intranetul R:/, la sectiunea "Documente:/Sistem integrat de management calitate-energie-mediu-SSO" că utilizați ediția/ revizia în vigoare a documentelor	Cod formular FPS-01-01, rev.2
-----------	---	-------------------------------