

Procedura Sistemului de Management**RECLAMAȚII ȘI APELURI****COD: PSM – 7.13****Ediția: 3**
Revizia: 0

Etapa	Elaborare	Verificare	Aprobare
Funcția	<i>RSM</i>	<i>Conducătorul OC</i>	<i>Director ANRCETI</i>
Nume, Prenume	<i>Elena STOICA</i>	<i>Anatolie GUZUN</i>	<i>Sergiu GAIBU</i>
Semnătura			
Data	<i>15.10.2024</i>	<i>16.10.2024</i>	<i>18.10.2024</i>

NOTĂ: Acest document este proprietatea intelectuală a OC din cadrul *Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației*. Reproducerea în volum integral sau parțial a prezentului document, prin referire în orice publicații, precum și prin orice procedeu, inclusiv electronic, fotocopiere sau microfilmare, este interzisă în lipsa acordului scris al *ANRCETI*.

CUPRINS

1	Scopul	3
2	Domeniul de aplicare	3
3	Documente de referință și documente conexe	3
4	Definiții și abrevieri	4
5	Atribuții / Responsabilități	4
6	Descrierea activității	6
7	Înregistrări	15
8	Anexe	15
9	Gestionarea modificărilor	15

1. SCOP

Prezenta procedură documentează modul de primire, validare, investigare, și tratarea reclamațiilor / apelurilor parvenite în OC referitoare la activitatea de evaluare a conformității produselor.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură **se aplică în tratarea reclamațiilor/ apelurilor primite de OC referitoare la activitățile desfășurate de personalul OC și deciziile OC.**

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- **MSM-8** – Manualul Sistemului de Management
- **PSM-8.3** – Controlul documentelor
- **PSM-8.4** – Controlul înregistrărilor
- **SM EN ISO/CEI 17065:2013** – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii.
- **SM SR ISO/PAS 17003:2011** – Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe.
- **SM EN ISO/CEI 17065:2013** – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii.
- **SM EN ISO 9000:2016** – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- **SM EN ISO/IEC 17000:2020** – Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.
- **SM SR ISO/PAS 17001:2011** – Evaluarea conformității. Imparțialitate. Principii și Cerințe.
- **SM SR ISO/PAS 17002:2011** – Evaluarea conformității. Confidențialitatea. Principii și cerințe.
- **SM SR ISO/PAS 17003:2011** – Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe.
- **SM SR ISO/PAS 17004:2011** – Evaluarea conformității. Dezvăluirea informațiilor. Principii și cerințe.
- **SM ISO 10002:2021** – Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 DEFINIȚII

Reclamație – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, referitoare la activitățile OC din cadrul ANRCETI sau la produsele evaluate de OC, pentru care se așteaptă un răspuns (SM EN ISO/IEC 17000:2020).

Reclamant – persoana fizică sau juridică, clar identificată, care depune o reclamație și căreia i se adresează un răspuns.

Apel – cerere a solicitantului OC înaintată organismului de evaluare a conformității din cadrul ANRCETI, pentru reconsiderarea de către OC a unei decizii nefavorabile pe care acesta a luat-o în legătură cu acel solicitant. De asemenea, se consideră apel și cel depus pentru reconsiderarea unei soluții date de către organismul de evaluare a conformității la o reclamație.

Apelant – persoană fizică sau juridică, clar identificată, care depune un apel.

Comisie de tratare a reclamației – persoana sau un grup de persoane desemnate să examineze și să trateze o reclamație.

Comitetul de Apel – grup de persoane desemnate să examineze și să trateze un apel.

4.2 ABREVIERI

ANRCETI – Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;

OC – Organismul de Certificare

SM – Sistemul de Management

CA – Comitetul de Apel

MOLDAC – Centrul Național de Acreditare „MOLDAC”

RSM – Responsabilul Sistemului de Management

5. Atribuții / Responsabilități

5.1 Atribuțiile Comitetului de Apel sunt:

- Să aplice prezenta procedură
- Să respecte atribuțiile sunt descrise în Regulamentul CA, cod: RG – 5.3
- De a respecta confidențialitatea lucrărilor și imparțialitatea în adoptarea deciziilor.
- Adoptarea deciziilor se face numai de către președinte și membri, cu majoritate de voturi.
- Are acces la toate informațiile necesare pentru soluționarea reclamației / apelului.

5.2 Responsabilități

Secretariatul/ **Cancelaria ANRCETI**

- Asigura înregistrarea corespondenței de intrare și ieșire a ANRCETI, inclusiv a reclamațiilor/apelurilor adresate OC din cadrul ANRCETI.

Directorul ANRCETI:

- Analizează reclamația/apelul adresat activității OC și numește responsabilul de examinarea și pregătirea răspunsului la reclamație / apel.
- Propune convocarea Comitetului de Apel (după caz).
- Adopta Decizia finală privind rezultatul examinării/soluționării apelului în baza rezultatelor examinării acestuia de către Comitetul de Apel.
- Semnează scrisoarea de răspuns către reclamant /apelant.

Conducătorul OC:

- Poartă responsabilitatea de cercetările efectuate asupra reclamației.
- Stabilește validitatea reclamației/apelului
- Analizează și clasifică tipul reclamației (reclamației sau apel)
- Propune convocarea Comitetului de Apel
- Formulează concluzii și proiectul de răspuns către reclamant, în cazul reclamației.

Responsabilul de sistemul de management:

- Înregistrează reclamația / apelul în registrul Nr. 05 „Registrul de evidență a reclamațiilor / apelurilor”;
- Transmite reclamația / apelul către executant.
- Face parte din CA în calitate de secretar.
- Prezintă în cadrul analizelor de management situația reclamațiilor/apelurilor.
- Gestionează registrul reclamațiilor / apelurilor.
- Anunță membrii CA privind organizarea Ședințelor.
- Transmite răspunsul la Secretariatul **ANRCETI**.
- Arhivează dosarele cu reclamații / apeluri.

Membrii Comisiei de tratare a reclamației și a Comitetului de Apel:

- Evaluează / investighează apelul / reclamația și datele existente la dosar.
- Analizează apelul, stabilește validitatea acestuia și decide modul de tratare.
- Solicită documente /înregistrări suplimentare pentru investigarea reclamației /apelului.
- Trage concluzii ce decurg din analiza reclamației / apelului și stabilește activitățile necesare pentru rezolvarea reclamației / apelului.
- Elaborează scrisoarea de înștiințare a reclamantului / apelantului referitor la decizia de admitere / respingere a reclamației /apelului și la deciziile finale ale CA.

- Urmărește desfășurarea activităților stabilite, progresele și rezultatele obținute ținându-l la curent pe reclamant / apelant.
- la decizia finală asupra reclamației / apelului.

6. Descrierea Activităților

6.1 Politica privind tratarea reclamațiilor / apelurilor

OC garantează tuturor părților interesate că investighează toate apelurile și reclamațiile primite și dacă acestea sunt fundamentate, asigură tratarea și rezolvarea lor într-un mod adecvat pe cale amiabilă. Însă în cazul în care acest lucru nu este posibil, modul de soluționare va reveni instanței de judecată.

Pentru a demonstra tuturor utilizatorilor certificării integritate și credibilitate, OC are documentate și implementate proceduri care asigură un echilibru adecvat între principiile transparenței, confidențialității și capacității de răspuns la reclamații și apeluri.

Politica OC în domeniul tratării apelurilor și reclamațiilor are la bază următoarele principii esențiale:

- tratarea imparțială și confidențială a reclamațiilor și apelurilor;
- dreptul și accesul liber al tuturor clienților OC de formulare a reclamației sau apelului la deciziile privind certificarea sau modul de tratare a reclamațiilor transmise;
- separarea strictă a nivelurilor de tratare ale reclamațiilor / apelurilor de cel de execuție a activităților subiecte ale reclamațiilor / apelurilor;
- respectarea prevederilor legale și a propriilor proceduri privind rezolvarea în termenii stabiliți a reclamațiilor / apelurilor;
- întreprinderea acțiunilor corective care se impun pentru rezolvarea adecvată a acestora;
- evidența, accesul și păstrarea tuturor înregistrărilor referitoare la reclamații / apeluri, precum și la acțiunile corective care s-au impus;
- de a analiza satisfacția solicitanților;
- de a elabora măsuri de îmbunătățire a calității lucrărilor efectuate.

Pentru realizarea politicii declarate și a obiectivelor stabilite OC se angajează să efectueze următoarele:

- să trateze cu prioritate orice apel / reclamație și de a ajusta activitățile de certificare asigurând respectarea principiilor de transparență, confidențialitate, imparțialitate și obiectivitate;
- decizia de rezolvare a reclamației sau apelului este luată, analizată și aprobată de persoane diferite de cele implicate în activitățile de certificare referitoare la reclamația sau apelul parvenit;
- personalul (inclusiv cu funcții de conducere) care a furnizat consultanță pentru un client (reclamant / apelant) sau a fost angajat de acesta, nu este utilizat de OC pentru a analiza, aproba soluționarea reclamației /

apelului pentru acel client, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării, pentru a se asigura că nu există nici un conflict de interes.

- să asigure toate resursele necesare pentru rezolvarea reclamațiilor și apelurilor.

6.2 Tratarea Reclamațiilor

6.2.1 Procesul de tratare a reclamațiilor de către OC include etapele:

▪ **Primirea, înregistrarea reclamației**

Reclamațiile pot fi:

- depuse la sediul ANRCETI prin adresare directă sau oficial în scris / email / prin telefon, redactate în limba română/ rusă/ engleză.
- identificate de către OC din mijloacele de informare în masă, parvenite de la organele de supraveghere a pieții, etc.

Reclamațiile se pot referi la:

1. Activitățile desfășurate de personalul OC în procesul de evaluare a conformității.

Exemple:

- comportament neadecvat al membrilor echipei de evaluare;
- neconformități formulate eronat sau nedocumentate în timpul evaluării;
- măsurile de constrângere adoptate cu privire la dreptul de utilizare a certificatului.
- Încălcarea termenilor de executare a lucrărilor

2. Produsele clienților certificate de către OC din cadrul ANRCETI

În acest caz înainte de a depune reclamația la OC, reclamantul trebuie să adreseze și să solicite examinarea reclamației de către clientul certificat, produsul căruia constituie obiectul reclamației. În cazul în care investigația și/ sau răspunsul de la clientul certificat în cauză este considerat inacceptabil, atunci reclamantul poate transmite reclamația către OC din cadrul ANRCETI.

Astfel, reclamantul trebuie să depună la OC rezultatele examinării/tratării reclamației de către clientul certificat, în caz contrar OC refuză examinarea reclamației până la prezentarea acestor rezultate și informează despre aceasta reclamantul.

Informațiile obținute de la reclamant sunt clasificate ca fiind confidențiale de către OC.

În cazul reclamațiilor identificate de către OC din mijloace de informare în masă, acesta se autosesizează, înregistrează reclamația în registrul de reclamații și verifică validitatea acesteia prin diferite tehnici de evaluare, cum ar

fi: analiza documentelor, analiza informațiilor publice, paginilor web a clienților certificați, etc., efectuând etapele de tratare a reclamației descrise în pct. 6.2.1 din prezenta procedură.

În cazul în care reclamantul transmite mai multe reclamații, reclamând aceeași problemă, acestea se vor conexe, reclamantul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate reclamațiile primite.

Reclamația este înregistrată la secretariat prin atribuirea unui număr / datei de intrare în registrul corespondenței de intrare al **ANRCETI** și se transmite împreună cu **documentele de însoțire** Directorului **ANRCETI**.

Directorul **ANRCETI** examinează scrisoarea de reclamație, și transmite OC pentru examinarea și validarea reclamației și propunerea măsurilor de intervenție.

▪ **Validarea și examinarea reclamației**

Reclamațiile parvenite la OC (prin secretariat sau direct) se evaluează de conducătorul OC pentru a se decide asupra validității reclamației.

Pentru ca reclamația să fie considerată validă, reclamantul trebuie să furnizeze informații referitoare la:

- Identificarea reclamantului:
 - nume reclamant
 - adresa
 - telefon
 - e-mail
 - reprezentant legal sau informații referitoare la persoana care reprezintă reclamantul, dacă este cazul.
- Descrierea problemei:
 - data
 - locul
 - persoanele implicate
 - descrierea problemelor parvenite
 - prezentarea detaliată a situației
 - referințe la documente care atestă veridicitatea situației
 - referințe la documente normative, legislative și standarde aplicabile, care confirmă că problemele sunt reclamate corect.
- Soluționarea cerută de către reclamant:
 - ce se dorește prin depunerea reclamației, opțiunile reclamantului pentru remediere - dacă reclamația a fost depusă și în alte instanțe (în care anume)
 - data limită pentru răspuns.
- Data transmiterii reclamației și semnătura reprezentantului legal.
- Lista documentelor anexate.

Dacă reclamantul prezintă informațiile/documentele solicitate, OC analizează informațiile și:

- în cazul în care criteriile nu sunt îndeplinite, nu validează reclamația;
- în cazul în care criteriile sunt îndeplinite, validează reclamația.

După validare, reclamația se înregistrează în Registrul de evidență a reclamațiilor /apelurilor – Reg.-05 de către RSM și în termen de 5 zile lucrătoare se confirmă (în scris) reclamantului primirea acesteia.

Dacă reclamația nu a fost validată aceasta se înregistrează în Registrul reclamațiilor / apelurilor – Reg-05, și se informează reclamantul prin scrisoare, în termen de 5 zile, despre cauzele invalidării și se solicită informația necesară. Procesul de tratare a reclamației poate continua numai după prezentarea acestor informații și validarea reclamației.

▪ **Desemnarea Comisiei de tratare a reclamației**

Imediat după validarea reclamației și înregistrarea ei în registrul OC Reg-05, conducătorul OC propune directorului prin Notă de serviciu desemnarea Comisiei de tratare a reclamațiilor și lista membrilor potriviți pentru examinarea cazului.

După aprobarea de către Director a membrilor Comisiei, conducătorul OC –informează membrii comisiei pentru Tratarea Reclamației și aceasta este transmisă lor pentru examinare.

Membrii comisiei investighează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu reclamația primită. Membrii comisiei sunt selectați pe baza criteriilor de competență, independență, obiectivitate și imparțialitate. Concomitent membrii selectați trebuie să corespundă următoarelor criterii:

- să cunoască standardul SM EN ISO/CEI 17065:2013 și cel de produs aferent reclamației;
- să cunoască procesul de certificare și cerințele OC aferente modulului de certificare aplicabil reclamației în cauză;
- să cunoască domeniul tehnic aferent reclamației;
- să posede abilitatea de a evalua situația prezentată în reclamație;
- să posede capacitate de analiză și sinteză.

Dacă reclamația a fost validată, decizia **finală** asupra **reclamației** va fi comunicată reclamantului în maxim 30 zile calendaristice de la data înregistrării. În cazul în care aspectele reclamate necesită o investigare mai amănunțită, termenul poate fi prelungit cu maxim 15 zile.

▪ **Investigarea reclamației**

Reclamațiile sunt tratate de către membrii Comisiei de tratare a reclamațiilor, care investighează detaliat toate circumstanțele și informațiile relevante reclamației primite, în termen de maximum 30 de zile lucrătoare.

Toate reclamațiile sunt investigate pe deplin de către membrii comisiei respective, iar reclamantul va fi informat despre progresul și rezultatul acesteia. Membrii comisiei sunt responsabili de respectarea termenului de investigare a reclamației.

Comunicarea directă dintre membrii comisiei, reclamant și după caz – clientul certificat, trebuie să fie efectuată ori de câte ori este necesar și posibil în decursul procesului de investigare și tratare.

Ca urmare a investigației reclamației, comisia poate întreprinde următoarele acțiuni, după caz:

- efectuarea analizei la sediul ANRCETI
- solicitarea unor informații suplimentare;
- implicarea unor experți tehnici pe domeniu;
- consultarea direcției juridice, etc.
- inițierea unei /unor acțiuni de reevaluare a conformității produsului considerat (încercări, evaluare suplimentară, etc.)
- inițiere de acțiuni (corective /preventive referitoare la activitățile efectuate de OC).

Comisia evaluează / investighează reclamația și toate documentele anexate la dosar, dacă este necesar, solicită documente / înregistrări suplimentare, stabilește cauzele, măsurile ce trebuie aplicate pentru tratare și controlul acesteia.

În cazul, în care reclamantul nu prezintă în termen optim și/ sau prompt informația care este solicitată de Comisia cu referire la reclamație, atunci responsabilitatea pentru neexecutarea în termen a tratării reclamației și-o asumă reclamantul.

În cazul în care reclamantul nu poate și/ sau nu dorește să prezinte toată informația necesară sau suplimentară, comisia va închide procesul de tratare a reclamației și va informa reclamantul privind închiderea acestuia.

În cazul în care în urma analizei reclamației sunt identificate neconformități în activitatea OC, acestea vor fi tratate conform PSM – 8.7-8.8.

▪ **Urmărirea reclamației**

Reclamația este urmărită de către Responsabilul SM de la primire, de-a lungul întregului proces până când este luată decizia finală. La solicitarea reclamantului, acestuia i se furnizează orice informație privind etapa de soluționare a reclamației.

▪ **Răspunsul la reclamații**

- Reclamantul va fi informat, în mod oficial prin scrisoare, cu privire la rezultatul tratării și acțiunile stabilite ca urmare a tratării reclamației, în termenul stabilit de legislația națională.
- OC din cadrul ANRCETI își asumă responsabilitatea pentru toate deciziile luate la toate nivelurile procesului de tratare a reclamațiilor.
- Decizia finală privind încheierea procesului de tratare a reclamației este expusă în scrisoarea de răspuns adresată reclamantului, care se aproba de către Directorul ANRCETI, în baza avizului, recomandării și propunerilor membrilor Comisiei de tratare a reclamației.
- Scrisoarea se înregistrează atât în registrul corespondenței de ieșire a ANRCETI cât și în Registrul de evidență a reclamațiilor / apelurilor – Reg.-05;
- Scrisoarea de răspuns la reclamație, se semnează de directorul ANRCETI.
- ANRCETI păstrează toate înregistrările referitoare la acțiunile întreprinse privind tratarea reclamației. Confidențialitatea tuturor informațiilor obținute pe parcursul investigării unei reclamații este păstrată de ANRCETI, cu excepția cazurilor în care legea prevede altfel.

▪ **Închiderea procesului de investigare a reclamației și examinarea eficacității acțiunilor întreprinse**

Dacă în timp de 15 zile OC din cadrul ANRCETI nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la reclamația tratată, atunci feedback-ul din partea reclamantului este considerat pozitiv, astfel confirmându-se eficacitatea acțiunilor întreprinse, în caz contrar OC din cadrul ANRCETI stabilește acțiuni suplimentare pentru tratarea completă a acesteia.

6.3 Tratarea apelurilor

▪ **Primirea și înregistrarea apelului**

Apelurile se depun la sediul ANRCETI prin adresare directă în scris, redactate în limba română / rusă / engleză în decurs de 7 zile lucrătoare de la data recepționării deciziei OC considerată nefavorabilă de către solicitantul OC.

Apelurile se referă la deciziile nefavorabile referitoare la certificare luate de OC, referitoare la evaluarea conformității produsului unui client al său.

Apelul este înregistrat la secretariatul ANRCETI prin atribuirea unui număr / datei de intrare în registrul corespondenței de intrare al ANRCETI și se transmite împreună cu documentele de însoțire Directorului ANRCETI.

Directorul ANRCETI examinează scrisoarea/cererea de apel, și o transmite OC pentru examinarea, validarea reclamației și propunerea măsurilor de intervenție.

În cazul în care pentru orice motiv clientul decide de a retrage apelul în termen de 4 zile lucrătoare de la depunerea acestuia, depunerea unui nou apel repetat pe același motiv nu va fi luat în considerație.

▪ **Validarea și examinarea apelului**

Apelurile parvenite direct sau prin secretariat către OC din cadrul ANRCETI se evaluează de către conducatorul OC, pentru a se decide asupra validității apelului.

Pentru ca apelul să fie validat apelantul trebuie să depună apelul la sediul ANRCETI și să furnizeze informații referitoare la:

- Identificarea apelantului:
 - nume apelantului
 - adresa
 - telefon
 - e-mail
 - reprezentant legal sau informații referitoare la persoana care reprezintă apelantul, dacă este cazul.
- Descrierea problemei:
 - data
 - locul
 - persoanele implicate
 - descrierea problemelor parvenite

- prezentarea detaliată a situației
- referințe la documente care atestă veridicitatea situației
- referințe la documente normative, legislative și standarde aplicabile, care confirmă că problemele sunt indicate corect.
- Soluționarea cerută de către apelant:
 - ce se dorește prin depunerea apelului, opțiunile apelantului pentru remediere - dacă apelul a fost depus și în alte instanțe (în care anume)
 - data limită pentru răspuns.
- Data transmiterii apelului și semnătura reprezentantului legal.
- Lista documentelor anexate.

Dacă apelantul prezintă informațiile necesare și alte documente solicitate, conducatorul OC din cadrul ANRCETI analizează setul de documente prezentat de apelant și se expune:

- în cazul în care criteriile nu sunt îndeplinite, nu validează apelul;
- în cazul în care criteriile sunt îndeplinite, validează apelul.

După validare, apelul se înregistrează în Registrul de evidență a reclamațiilor și apelurilor (Reg-05) și în termen de 5 zile lucrătoare se confirmă (în scris) apelantului primirea acestuia.

Dacă apelul nu a fost validat aceasta se înregistrează în Registrul reclamațiilor / apelurilor – Reg-05, și se informează apelantul prin scrisoare, în termen de 5 zile, despre cauzele invalidării și se solicită informația necesară. Procesul de tratare a apelului poate continua numai după prezentarea acestor informații și validarea apelului.

▪ **Desemnarea membrilor Comitetului de apel**

Apelurile parvenite de la solicitanții certificării asupra deciziilor OC se soluționează în cadrul Comitetului de Apel, care activează în baza Regulamentului CA, cod: RG – 5.3

Imediat după validarea apelului și înregistrarea lui în registrul OC Reg-05, conducătorul OC propune directorului prin Notă de serviciu convocarea Comitetului de Apel și lista membrilor potriviți pentru examinarea cazului, după cum și proiectul Ordinului, în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării apelului.

După semnarea Ordinului de către Director, conducătorul OC informează membrii Comitetului de Apel și transmite lor pentru examinare documentele referitoare la apel.

Comitetul este compus din minimum 3 persoane, în conformitate cu prevederile Regulamentului Comitetului de Apel, RG – 5.3.

Componenta Comitetului de Apel se comunică apelantului, care în timp de 5 zile lucrătoare poate transmite obiecțiile sale în legătură cu eventualele conflicte de interes.

Directorul ANRCETI împreună cu Conducătorul OC numește membrii Comitetului de Apel, pe baza criteriilor de competență, independență, obiectivitate și imparțialitate menționate în Regulamentul Comitetului de Apel, RG – 5.3.

▪ **Investigarea apelului**

Comitetul de Apel analizează apelul și documentele anexate, înregistrările discuțiilor și ale activităților relevante, punctele de vedere ale tuturor persoanelor implicate în luarea deciziei, orice alte documente considerate importante sunt consemnate în formularul Proces verbal al Comitetului de Apel (cod: F-RG-5.3-01).

Apelul este examinat în termen de 30 zile lucrătoare de la data numirii Comitetului de Apel.

Apelantul poate retrage apelul în orice moment al procesului de tratare al acestuia. În caz dacă apelul este retras, oricare ar fi motivul, un nou apel, de la același apelant, pentru aceeași speță nu este luat în considerare. Dacă va considera oportun, Comitetul de Apel va invita apelantul la ședința de analiză a apelului pentru a asculta punctul de vedere al acestuia.

În caz dacă apelul se referă la subiecte de natura strict tehnică, Comitetul de Apel poate solicita, după caz, efectuarea de investigații suplimentare și/ sau consultarea unor experți pe domeniul respectiv. În acest caz Directorul ANRCETI va numi unul sau mai mulți experți tehnici independenți în suportul CA pentru domeniul respectiv.

Rezultatele procesului de tratare a apelului se înregistrează în Procesul Verbal al CA, formular cod: F-RG-5.3-01, care este semnat de membrii Comitetului, de secretarul acesteia și sunt comunicate Directorului ANRCETI.

Concluzia Comitetului de Apel are caracter de recomandare, decizia finală asupra apelului este luată, în baza recomandării CA, de către directorul ANRCETI.

Concluzia CA, precum și Decizia finală a OC din cadrul ANRCETI sunt înregistrate în Registrul de evidență a reclamațiilor și apelurilor (Reg-05).

OC din cadrul ANRCETI își asumă responsabilitatea pentru toate deciziile luate la toate nivelele procesului de tratare a apelului.

▪ **Răspunsul la apel**

Decizia finală privind încheierea procesului de tratare a apelului este luată de către Directorul ANRCETI, în baza recomandării membrilor CA. Această decizie este expusă în scrisoarea de răspuns adresată apelantului.

În cazul în care apelantul nu este mulțumit de soluția dată în apelul respectiv, poate recurge la soluționarea acestuia în instanțele judecătorești competente ale Republicii Moldova.

Înregistrările referitoare la apel (proces-verbal, concluzia CA, etc.) se țin sub control conform procedurii sistemului de management a OC „Controlul înregistrărilor”, cod PSM – 8.4, de către responsabilul sistemului de management.

Dacă în timp de 15 zile OC din cadrul ANRCETI nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la apelul tratat, atunci feedback-ul din partea apelantului este considerat pozitiv.

Investigarea și decizia referitoare la apeluri nu duce la acțiuni discriminatorii împotriva apelantului.

7. Înregistrări

Nr.	Denumirea	Cod
1	Proces verbal a Comisiei de tratare a reclamației	F-PSM-7.13-01
2	Proces verbal al CA	F-RG-5.3-01
3.	Registrul de evidență a reclamațiilor / apelurilor	Reg. 05

8. Anexe

N/A

9. Gestionarea modificărilor

Sinteza modificărilor operate la paginile: 1-15