



Proces reklamacji – Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Nowy Targ Sp. z o.o.

Cel

Zapewnienie, że wszelkie reklamacje klientów są rozpatrywane i efektywnie rozwiązywane oraz przeprowadzone są analizy przyczyn i podejmowane działania korygujące.

Przedmiot i zakres

Procedura obejmuje postępowanie dotyczące przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji w odniesieniu do całego zakresu działalności Spółki. Procedura ustala również uregulowania dotyczące prowadzenia odpowiednich analiz i podejmowania działań w celu uniknięcia pojawienia się ponownych reklamacji.

Definicje

1. Reklamacja: (skarga, zażalenie) zgłoszone przez klienta zastrzeżenie dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, niezgodności wykonanej usługi lub dostarczonego produktu. Reklamacje mogą być zgłaszane przez klienta pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub faksem. Reklamacje mogą być również zgłaszane osobiście w jednostce organizacyjnej spółki obsługującej klienta.

2. Dokumenty reklamacyjne: dokumenty stanowiące prawno - dowodową stronę postępowania reklamacyjnego. Winny być sporządzone z zachowaniem obowiązujących przepisów i z najwyższą starannością, zgodnie z zasadami korespondencji handlowej. Zadaniem dokumentów reklamacyjnych jest:

- identyfikacja reklamowanego produktu / usługi;
- sprecyzowanie kwestionowanej niezgodności;
- ustalenie sposobu , terminu i odpowiedzialności za załatwienie reklamacji;
- ustalenie działań profilaktycznych na przyszłość.

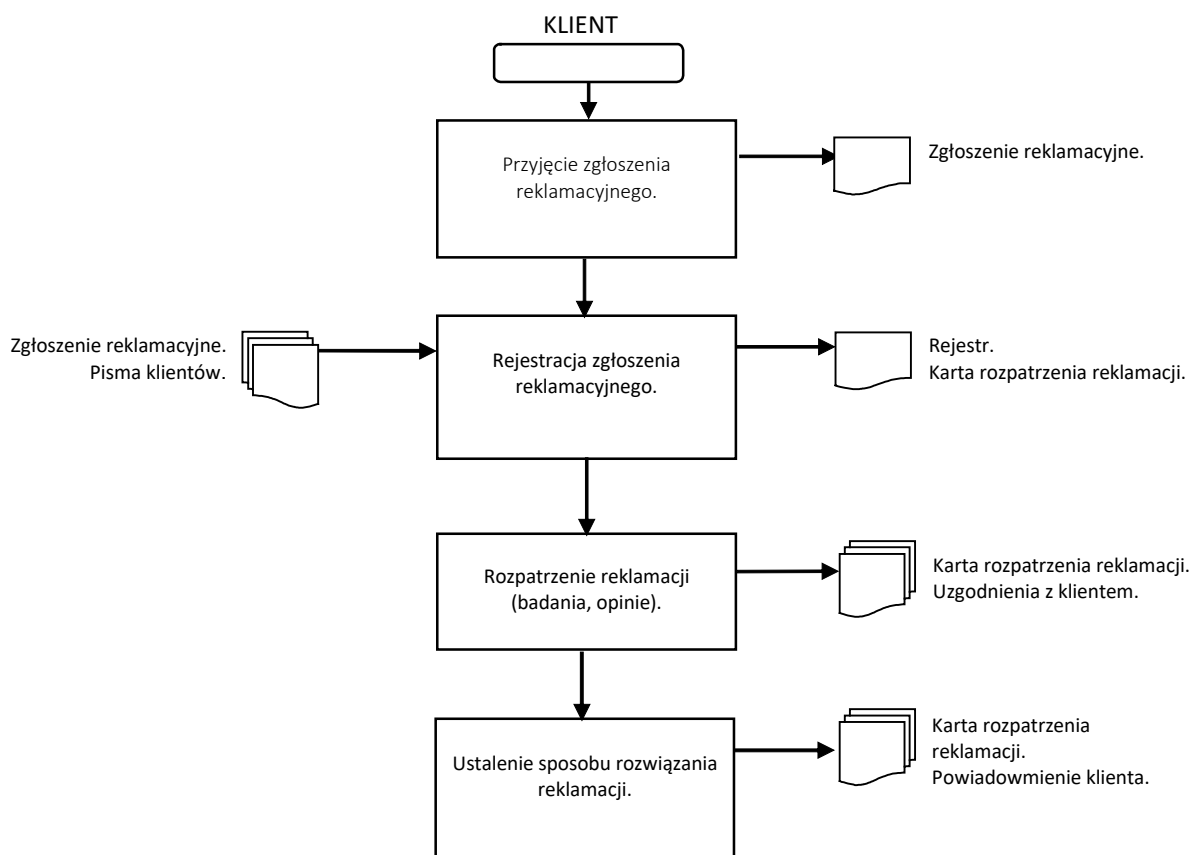
Reklamacja zgłoszona przez klienta/odbiorcę usług zawiera (wniosek reklamacyjny zał. Nr.2):

- 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) numer i datę umowy,
- 5) podpis odbiorcy usług.

Odpowiedzialność i uprawnienia

Lp.	Zadania	Odpowiedzialne i / lub uprawnione osoby
1.	Koordinacja działań dotyczących postępowania reklamacyjnego.	Prezes Zarządu/Dyrektorzy
2.	Merytoryczne rozpatrzenie reklamacji.	Wszystkie zainteresowane działy
3.	Przygotowanie orzeczenia w sprawie rozwiązania reklamacji.	Biuro Obsługi Klienta
4.	Decyzje dotyczące reklamacji.	Dyrektor odpowiedzialny/Kierownik
5.	Inicjowanie działań korygujących.	Dyrektor odpowiedzialny/Kierownik
6.	Przechowywanie dokumentacji reklamacyjnej.	Biuro Obsługi Klienta

Schemat blokowy



Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji

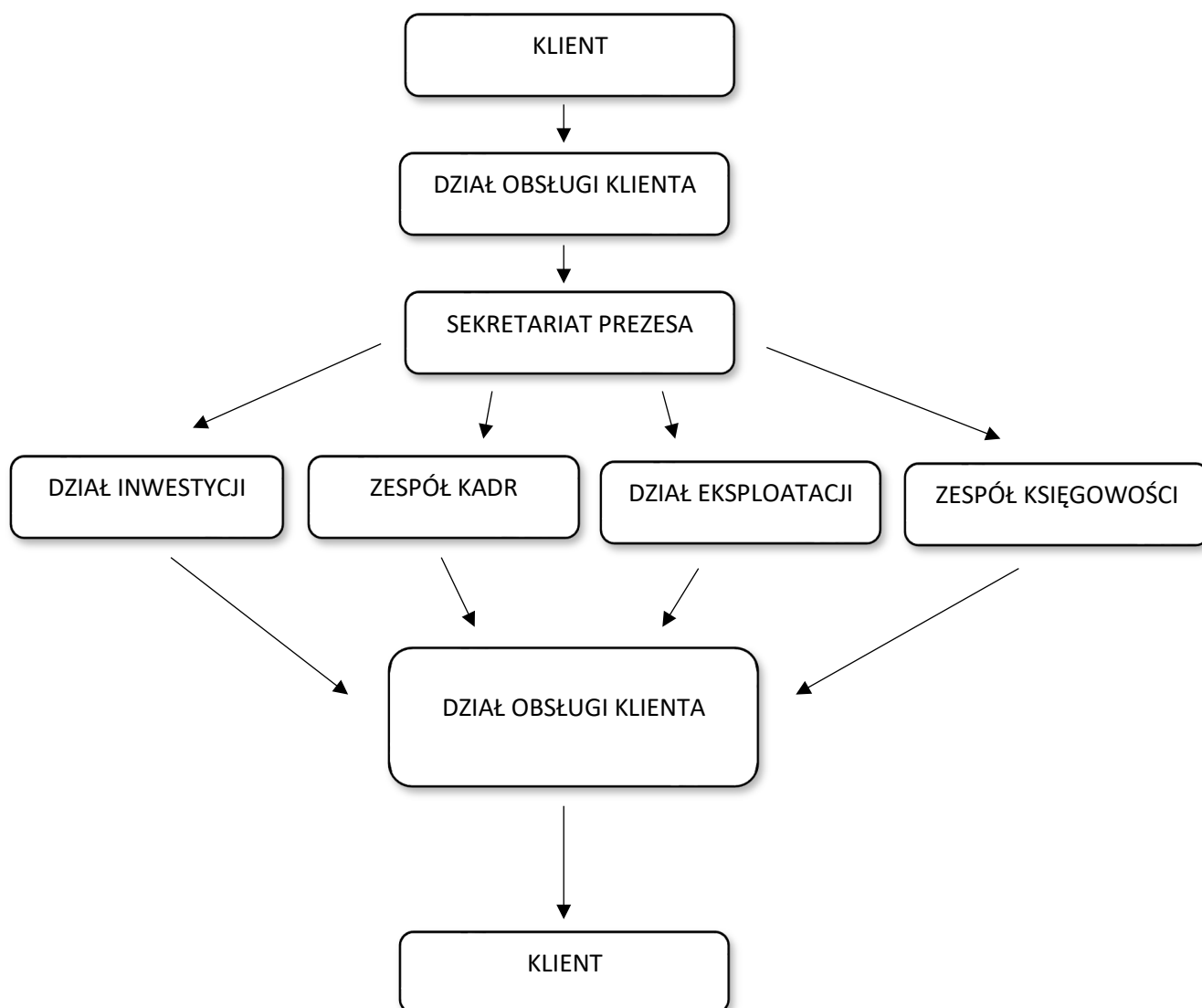
Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne wpływające od klientów są kierowane do Prezesa Zarządu po wcześniejszym zarejestrowaniu przez sekretariat w Dzienniku korespondencyjnym.

1) Prezes Zarządu kieruje reklamacje do Biura Obsługi Klientów oraz poszczególnych działów lub zainteresowanych służb/osób.

2) Dyrektorzy/Kierownicy działów dokonują wstępnych ustaleń dot. przedmiotowej sprawy i jednocześnie polecają zainteresowanym służbom wykonanie właściwych analiz i opinii umożliwiających ocenę zasadności i sposobu rozwiązania.

3) Po zebraniu wszystkich opinii i materiałów analitycznych Dyrektor/Kierownik przekazuje ostateczne wnioski do Biura Obsługi Klienta, gdzie opracowana jest pisemna wersja odpowiedzi dla klienta. Biuro Obsługi Klienta przedstawia ostateczną wersję do zatwierdzenia Prezesowi Zarządu.

4) Klient zostaje pisemnie lub telefonicznie powiadomiony o sposobie rozwiązania reklamacji.



Terminy załatwiania reklamacji

Udzielanie odpowiedzi na reklamację, skargi czy zażalenia odbiorców usług jeżeli strony nie postanowiły inaczej, następuje w ciągu:

- 1) 12 godzin - w przypadku informacji lub odpowiedzi telefonicznych na reklamacje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
- 2) 14 dni kalendarzowych od dnia pisemnego dostarczenia reklamacji lub od dnia dokonania oględzin związanych z reklamacją - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
- 3) 30 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego tj. wymaga wydania opinii rzeczoznawcy lub podjęcia innych koniecznych działań,

Uwarunkowania dotyczące procesu reklamacji

Cały proces reklamacyjny musi być zorganizowany tak, aby reklamacja (skarga, zażalenie) była rozwiązana w uzgodnionym trybie według ogólnych warunków sprzedaży lub postanowień indywidualnych umów. Przy rozpatrywaniu reklamacji muszą być uwzględnione przepisy prawne.

W przypadku odmowy uznania reklamacji decyzja musi być poparta opinią kierownika pionu.

Zapobieganie ponownemu wystąpieniu reklamacji

Wszystkie reklamacje (zażalenia, skargi) muszą być zanalizowane w kierunku ustalenia przyczyn i określenia działań korygujących lub zapobiegawczych.

Dokumentacja i zapisy dotyczące reklamacji

Na dokumentację i zapisy dotyczące reklamacji składają się:

- Rejestr reklamacji.
- Wniosek reklamacyjny
- Karta rozpatrzenia reklamacji.
- Dokumenty związane, takie jak pisma klientów, pisma spółki, protokoły oględzin i badań, uzgodnienia wewnętrzne.

Całą dokumentację reklamacyjną kompletuje i przechowuje Biuro Obsługi Klienta, przez okres dwóch lat.

Poszczególne zainteresowane działy przechowują te części dokumentacji reklamacyjnej, które ich bezpośrednio dotyczą.

Załączniki

- Wniosek reklamacyjny
- Karta rozpatrzenia reklamacji
- Rejestr reklamacji



Karta rozpatrzenia reklamacji

Nr

1. Klient:

.....

2. Przedmiot reklamacji:

.....

.....

.....

3. Opinie i uzgodnienia:

.....

.....

.....

.....

.....

Imię i nazwisko, data, podpis

.....

Imię i nazwisko, data, podpis

4. Sposób rozwiązania:

.....

.....

.....

.....

5. Łączne koszty reklamacji:

.....

Pełnomocnik: data, podpis

.....

Dyrektor/Kierownik: data, podpis

