

INFORMAȚII PRIVIND MODUL DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR REFERITOARE LA ACTIVITATEA DE VERIFICARE

Tratarea reclamațiilor și apelurilor primite de **OVEGES** referitoare la activitatea de verificare a rapoartelor de emisii de gaze cu efect de seră este nediscriminatorie.

1. Tratarea reclamațiilor

Operatorii care solicită efectuarea verificării rapoartelor de emisii de gaze cu efect de seră de către **OVEGES** au dreptul de a reclama orice aspect privind:

- atitudinea și comportamentul necorespunzător al personalului (permanent sau colaborator) **OVEGES** față de solicitanții de verificare;
- nerespectarea de către personalul **OVEGES** a angajamentului deontologic, privind păstrarea confidențialității asupra informațiilor referitoare la operator;
- accesul discriminatoriu la procedurile de verificare și la alte informații privind verificarea;
- alte abateri față de cerințele legislației specifice domeniului în vigoare;
- informații (omisiuni de date, calcule eronate, etc.) descoperite de operator după emiterea raportului de verificare.

Reclamațiile se fac oficial, în scris, redactate în limba română. Textul reclamației trebuie să cuprindă identificarea organizației din care face parte reclamantul, mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail), precum și natura și detalierea clară a obiectului reclamației.

Reclamațiile se primesc la secretariatul **OVEGES**, în termen de 15 zile de la constatarea abaterii și se rezolvă în maxim 30 de zile de la data înregistrării lor și sunt transmise Directorului **OVEGES** spre rezolvare.

După soluționarea reclamației, răspunsul se transmite oficial reclamantului, cu asigurarea confidențialității asupra tuturor informațiilor. În cazul în care reclamantul este nemulțumit de răspunsul la reclamația sa, acesta poate face apel, la Comisia de Apel a **OVEGES**.

2. Tratarea apelurilor

Apelurile se fac oficial, în scris, redactate în limba română. Textul apelurilor trebuie să conțină identificarea completă a operatorului, care le formulează, adresa și mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail), precum și detalierea clară a obiectului apelului.

Apelurile se depun la secretariatul **OVEGES** în termen de 10 zile de la comunicarea oficială a răspunsului la o reclamație.

Directorul **OVEGES** convoacă Comisia de Apel a **OVEGES** și îi pune la dispoziție: reclamația, răspunsul la soluționarea acesteia, procesul-verbal al ședinței prin care s-a deliberat asupra soluționării reclamației și alte documente pe care Comisia de Apel le solicit.

Membrii Comisiei de Apel nu sunt implicați în nici una dintre activitățile de verificare a emisiilor de gaze cu efect de seră. Comisia de Apel poate cere dovezi obiective, Evaluatorului independent, Responsabilului Managementului Tehnic sau oricărei persoane care are legătură cu situația prezentată în apel.

Decizia Comisiei de Apel privind soluționarea apelului se comunică apelantului, în termen de 30 zile de la primirea apelului, prin grija Directorului **OVEGES**, sub forma unei adrese care va detalia rezultatele analizei apelului și care va fi semnată de către Directorul General al CEPROCIM SA și Președintele Comisiei de Apel.

Hotărârea Comisiei de Apel este definitivă la nivelul **OVEGES**.
Apelanții nemulțumiți de răspunsurile date de către Comisia de Apel a **OVEGES** la apelurile lor, pot ataca deciziile acesteia în instanțele judecătorești.