

Procedura sistemului de management
RECLAMAȚII ȘI APELURI

Cod: PSM-7.13

Versiune: 1.1

Pagina: 1/11

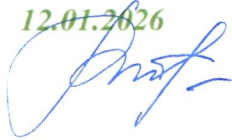
Exemplar Nr.1

Etapă
Responsabil
Data
Semnătura

Elaborare
Caraman D.
12.01.2026



Verificare
Prisac V.
12.01.2026



Vizare
Proces verbal nr. 15
03.11.2025

Aprobare
Dodon C.
12.01.2026



RECLAMAȚII ȘI APELURI
CUPRINS

Nr.	Denumire	Pagina
1.	Înregistrarea modificărilor	3
2.	<i>Difuzarea documentelor</i>	3
3.	Scop	4
4.	Domeniul de aplicare	4
5.	Documente de referință	4
6.	Definiții și prescurtări	4
7	Descrierea activităților	5
8.	Responsabilități și autoritate	10
9.	Înregistrări	11

RECLAMAȚII ȘI APELURI

1. ÎNREGISTRAREA MODIFICĂRIILOR

Ediția	Revizia	Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
01	0	Elaborat pentru prima dată	09.09.2010	
02	0	Reelaborat în legătură cu trecerea la cerințele SM EN ISO/CEI 17065:2013	20.01.2014	
02	1	Modificarea pag. 6, 7 urmare acțiunilor corective după supravegherea MOLDAC	19.09.2016	
03	0	Modificări pe întreg conținutul în scopul îmbunătățirii, în legătură cu reevaluarea 2017-2018	01.11.2017	
04	0	Modificări realizate conform Dispoziției Nr. 3/19 din 08.07.2019.	01.08.2019	
04	1	Modificări de conținut urmare acțiunilor corective	24.10.2022	
Versiune		Obiectul modificărilor	Data	Note
1	0	Revizuirea și reproiectarea completă a sistemului de management al OCpr din cadrul CERTMATCON SRL	01.09.2025	
1	1	Actualizarea conținutului documentului la pct.	12.01.2026	

2. DIFUZAREA DOCUMENTELOR

Accesarea documentelor și informațiilor documentate se regăsesc în format electronic:

DISC Z/COMUNE/MAPA DOCUMENTE OCpr CERTMATCON.

Toate documentele și informațiile documentate sunt accesate doar pentru informare.

3. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de tratare a reclamațiilor asupra activității OCpr și a conflictelor interne (reclamații interne), care pot apărea în cadrul OCpr, a apelurilor parvenite de la clienții Organismului de Certificare produse CERTMATCON asupra deciziilor nefavorabile luate de OCpr în procesul de certificare.

Procedura dată este elaborată conform cerințelor SM EN ISO/CEI 17065:2013.

4. DOMENIUL DE APLICARE

Prevederile procedurii se aplică în activitatea sa de către conducătorul OCpr, RSM, membrii Comisiei de Apel, membrii Comisiei de analiză a reclamațiilor și este obligatorie pentru personalul OCpr.

5. REFERINȚE

SM EN ISO/CEI 17065:2013	Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii.
Legea nr. 235 din 01.12.2011	Legea privind activitățile de acreditare și a evaluării conformității.
SM SR ISO/PAS 17003:2011	Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe.
SM ISO 10002:2021	Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.
SM EN ISO/CEI 17000:2020	Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
R-3	Regulamentul Comisiei de Apel
MSM-OCpr CERTMATCON	Manualul sistemului de management al OCpr CERTMATCON
PSM – 8.2	Documentația generală a sistemului de management. Controlul documentelor și înregistrărilor
<i>HG 913 din 25.07.2016</i>	<i>privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții</i>

6. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

6.1. Definiții

În prezentul document sunt utilizate definițiile din:

- Legea nr. 235 din 01.12.2011 - Legea privind activitățile de acreditare și evaluarea conformității cu modificările ulterioare.
- SM EN ISO/CEI 17000:2020 - Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.
- 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

6.2. Prescurtări

OCpr CERTMATCON – Organism de certificare Produse din cadrul CERTMATCON SRL

OEC – Organism de Evaluare a Conformității

SM – Sistem de Management

PSM – Procedura sistemului de management

RSM – Responsabil Sistemul de management

7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

Prezenta procedură descrie procesul de tratare (de primire, evaluare și luare a deciziilor) referitoare la reclamații și apeluri.

La primirea unei reclamații sau a unui apel, OCpr mai întâi de toate confirmă dacă reclamația sau apelul se referă la activități de certificare pentru care este responsabil. Doar în acest caz acestea sunt acceptate și tratate în conformitate cu pașii procedurali stabiliți.

7.1. Tratarea apelurilor

7.1.1. Prevederi generale

Conform prezentei proceduri pot fi contestate următoarele decizii ale OCpr luate în procesul de certificare:

- decizii de neacordare a certificării;
- decizii de neacordare a extinderii certificării;
- decizii de restrângere a certificării;
- decizii de suspendare a certificării;
- decizii de anulare a certificării;
- soluțiile găsite la reclamații;
- neacceptarea neconformităților.

Solicitanții certificării au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor OCpr în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia sau situația contestată.

Apelurile parvenite de la solicitanții certificării asupra deciziilor OCpr se rezolvă în cadrul Comisiei de Apel (CA), care este constituită din 3 membri și activează în baza Regulamentului CA, cod R-3. Membrii CA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluările și de cele care au luat deciziile de certificare, dar sunt persoane cu competență de executare a lucrării puse în față. Cel puțin un membru va fi selectat din lista de specialiști (expert în certificare/expert tehnic) cu cunoștințe tehnice în domeniu și care cunoaște procedura de certificare.

La solicitarea Directorului, pentru excluderea tuturor conflictelor de interese, membrii CA ar putea fi propuși și de membrii CCI.

7.1.2. Procesul de tratare a apelurilor de către OCpr CERTMATCON include etapele:

- comunicarea;
- primirea apelului;
- urmărirea apelului;
- confirmarea de primire a apelului;
- evaluarea inițială a apelului;
- cercetarea apelului;
- comunicarea deciziei;
- închiderea apelului.

Comunicare

Apelurile pot fi transmise către OCpr prin multiple mijloace de comunicare, după cum urmează: prin intermediul unui delegat autorizat, prin poștă recomandată, fax, email, dar și prin depunere directă la sediul organismului, sau prin platforme electronice dedicate, dacă acestea sunt disponibile. Toate aceste metode sunt considerate valide, cu condiția ca apelul să conțină informațiile necesare și să fie transmis în termenele stabilite de procedură.

Primirea apelului

Secretarul CA – RSM din cadrul OCpr, primește apelul și verifică conținutul acestuia pentru a constata dacă conține informații privind:

- a) denumirea organizației;
 - adresă;
 - cod poștal, oraș;
 - număr de telefon, fax;
 - e-mail.
- b) problema întâlnită;
 - data apariției;
- c) soluționare cerută;
- d) data, semnătura;
- f) lista documentelor anexate.

Secretarul CA înregistrează apelul în **Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13-1**, în care se va stabili un număr unic de înregistrare și recepționează documentele de referință, informează conducătorul OCpr și președintele CA.

Urmărirea apelului

Apelul este urmărit de către secretarul CA de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când apelantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția apelantului la cerere.

Confirmarea de primire a apelului

Apelantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail și oficial, de către secretarul CA privind confirmarea de primire a apelului.

Evaluarea inițială a apelului

Secretarul CA transmite președintelui CA apelul și documentele de referință pentru examinare în termen de max 2 zile din data înregistrării apelului.

Președintele CA programează data examinării apelului și convocării ședinței. Secretarul CA anunță membrii comisiei și reprezentanții părților, apelurile care urmează a fi evaluate, privind locul, data și timpul ședinței comisiei.

CA se întrunește în ședința de lucru la data convenită de către CA, dar nu mai târziu de 15 zile din data înregistrării apelului. Ședința CA se consideră deliberativă în prezența tuturor membrilor ei.

La ședință asistă conducătorul OCpr (după necesitate) și persoana care a depus apelul, dacă dorește a-și prezenta oficial cazul.

CA examinează apelul împreună cu documentele aferente pentru validarea lui. Fiecare apel este evaluat inițial în raport cu criterii precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Analizarea și rezolvarea apelului se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

În această etapă CA decide asupra validității apelului.

Cercetarea apelurilor

În funcție de complexitatea și gravitatea situației, pot fi cercetate toate circumstanțele, documentele și informațiile relevante referitoare la apel, pentru a se asigura o soluționare obiectivă și echitabilă.

Comunicarea deciziei

CA examinează apelurile și adoptă o decizie referitor la apel. Deciziile se adoptă cu majoritatea voturilor membrilor comisiei.

RECLAMAȚII ȘI APELURI

CA comunică în scris decizia sa apelantului, precum și conducătorului OCpr. Rezultatele examinării apelurilor și decizia CA se consemnează în **Procesul verbal al Comisiei de analiză a apelurilor, cod: F-7.13-1**, care este întocmit de secretarul CA, se semnează de către membrii CA și se aprobă de președinte.

În procesul verbal se va menționa termenele și modul de atacare de către apelant a hotărârii CA.

Secretarul CA în termen max de 5 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus apelul, unul –Conducătorului OCpr și al treilea exemplar – se păstrează în dosarul CA, la secretar, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii hotărârii luate de către CA.

Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal și se transmite OCpr respectiv, care îl analizează și stabilește modul de realizare a expertizei respective. Apelurile, hotărârile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în **Registrul, cod: Rg-7.13-1**, și se păstrează în dosarul **Apeluri, reclamații**.

Închiderea apelului

Dacă apelantul acceptă hotărârea CA sau acțiunea propusă, atunci hotărârea sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.

Conducătorul OCpr în cazul când consideră necesar, întreprinde corecțiile respective sau stabilește acțiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului și îndeplinirea hotărârii CA. Decizia finală asupra apelului îi aparține OCpr.

Dacă apelantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci apelul va rămâne deschis. Acest fapt se înregistrează în **registrul de evidență a apelului, cod: Rg-7.13-1**, și apelantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.

Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de RSM.

OCpr continuă să monitorizeze evoluția apelului până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau apelantul este satisfăcut.

OCpr expediază apelantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.

În cazul respingerii apelului, decizia CA este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.

Decizia finală în urma tratării apelului, nefavorabilă apelantului va fi înaintată către autoritatea de reglementare și CNA MOLDAC, iar în cazul neacceptării răspunsului, decizia va putea fi atacată și în instanța de judecată în termen de 30 de zile, conform legislației în vigoare.

OCpr este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.

7.2 Tratarea reclamațiilor

7.2.1. Prevederi generale

OCpr are un proces documentat de primire, evaluare și luare a deciziilor referitoare la reclamații. OCpr înregistrează reclamațiile și urmărește acțiunile întreprinse pentru rezolvarea acestora.

7.2.2. Tipuri de reclamații

În activitatea sa, OCpr distinge:

1. reclamațiile de ordin intern, între structurile OCpr și
2. reclamațiile de ordin extern (conflicte) dintre OCpr și clienții săi.

Reclamațiile interne și externe se rezolvă în cadrul OCpr de către Comisia de analiză a reclamațiilor numită de către conducătorul OCpr, care este președintele fiecărei comisii. Comisia este formată din persoane neimplicate în reclamația dată. Secretarul comisiei este RSM, dar cu condiția că nu este implicat în reclamație.

7.2.3. Tratarea reclamațiilor interne

Reclamațiile interne primite se examinează la ședințele convocate conform graficului de lucru a structurilor OCpr, prin înaintarea propunerilor pentru soluționare.

La ședință se invită reclamantul în cauză (după necesitate), conducătorul OCpr, RSM și la necesitate un expert neimplicat în reclamația dată.

În rezultatul examinării, se întocmește un proces verbal cu indicarea măsurilor necesare pentru înlăturarea divergențelor, termenele de executare și responsabilul pentru executare.

Procesul verbal este întocmit de RSM, semnat de membrii structurilor între care s-a iscat conflictul și membrii care au participat la tratarea reclamației și este aprobat de președinte.

Un exemplar al procesului verbal se înmânează conducătorului OCpr, un exemplar - reclamantului, unul - se păstrează în dosar, la RSM.

Verificarea, corectarea și examinarea eficienței acțiunilor corective, rezultatului măsurilor întreprinse este sub controlul RSM, care notează rezultatele în Registru și informează reclamantul.

7.2.4. Tratarea reclamațiilor externe

Procesul de tratare a reclamațiilor externe de către OCpr include etapele:

1. comunicare;
2. primirea reclamației;
3. urmărirea reclamației;
4. confirmarea de primire a reclamației;
5. evaluarea inițială a reclamației;
6. cercetarea reclamației;
7. răspunsul la reclamații;
8. comunicarea deciziei;
9. închiderea reclamației.

7.2.5. Comunicare

Reclamațiile pot fi depuse la recepția cererilor cu fixarea lor în Condica de sugestii și reclamații, pot fi adresate pe numele conducătorului OCpr sub formă de scrisoare, pot fi comunicate verbal sau prin telefon conducătorului OCpr, de asemenea, sunt considerate ca reclamații și fișele de neconformitate parvenite de la organele de supraveghere și control asupra activității OCpr.

7.2.6. Tratarea reclamațiilor

Primirea reclamației

1. Reclamațiile comunicate prin telefon sau verbal se înregistrează de către secretar în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13-1. Fiecare reclamație este transmisă și adusă la cunoștința conducătorului OCpr.
2. Conducătorul OCpr, după examinare, transmite reclamația RSM, care înregistrează reclamația în Registrul de reclamații/apeluri, cod: Rg-7.13-1, și recepționează documentele de referință.
3. RSM verifică conținutul reclamației pentru a constata dacă conține informații privind:
 - a) denumirea organizației;
 - adresă;
 - cod poștal, oraș;
 - număr de telefon, fax;
 - e-mail.
 - b) problema întâlnită:
 - data apariției;

- c) soluționare cerută;
- d) data, semnătura;
- f) lista documentelor anexate.

În cazul în care se constată lipsa unora din informațiile stabilite, RSM solicită completarea lor de către reclamant.

Urmărirea reclamației

Reclamația este urmărită de către RSM de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când reclamantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția reclamantului la cerere.

Confirmarea de primire a reclamației

Reclamantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail și oficial, de către RSM privind confirmarea de primire a reclamației.

Evaluarea inițială a reclamației

Pentru clarificarea situației privind temeinicia reclamației conducătorul OCpr va numi o Comisie de analiză a reclamațiilor din cadrul OCpr. Membrii acestei Comisii nu sunt implicați în reclamație și nu au furnizat consultanță pentru client timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării, această Comisie va examina reclamația purtând o discuție cu cei implicați.

RSM comunică reclamantului data ședinței de examinare a reclamației în scopul participării acestuia pentru a-și prezenta oficial cazul, dacă dorește.

Reclamantul informează verbal sau în scris intenția de a participa la ședință.

Comisia de analiză a reclamațiilor se întrunește în ședința de lucru nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării reclamației.

Comisia examinează reclamația împreună cu documentele aferente pentru validarea lor. În cadrul examinării sunt verificate drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate și solicitările reclamantului. Fiecare reclamație este evaluată inițial în raport cu criterii precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

În urma examinării se pot lua următoarele decizii:

- se acceptă reclamația și se stabilesc măsurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației;
- se respinge reclamația (în cazul în care aceasta se consideră neîntemeiată) și se comunică reclamantului.

În cazul acceptării reclamației se inițiază în 2 exemplare **raportul de neconformitate**,

cod: F-8.7/8.8.-1.

Pentru neconformitatea respectivă se determină cauza și se întreprind acțiunile corective corespunzătoare. Neconformitatea se înregistrează în **registru de evidență a neconformităților**,

cod: Rg-8.7/8.8.-1.

Un exemplar se păstrează la RSM pentru verificarea implementării acțiunilor corective/ preventive (AC/AP), al doilea exemplar se aplică de personalul subdiviziunii respective pentru aplicarea AC/AP stabilite și întreprinderea măsurilor pentru prevenirea reapariției neconformităților.

Cercetarea reclamațiilor

Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu o reclamație.

RECLAMAȚII ȘI APELURI

Nivelul cercetării trebuie să fie proporțional cu gravitatea, frecvența apariției și severitatea reclamației.

Răspunsul la reclamații

Conducătorul OCpr răspunde reclamantului căruia îi comunică și acțiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează de către RSM tot în **Registrul de reclamații/apeluri, cod: Rg-7.13-1**.

Ca urmare a unei cercetări corespunzătoare OCpr oferă un răspuns, de exemplu să corecteze problema și să prevină apariția ei în viitor. Personalul, în adresa căruia s-a depus reclamația, ia măsurile necesare pentru înlăturarea neajunsurilor și încălcărilor depistate. Dacă reclamația nu poate fi rezolvată imediat, atunci ea trebuie tratată într-o manieră care să ducă la o rezolvare eficientă cât de curând posibil.

Comunicarea deciziei

Rezultatele examinării reclamațiilor și decizia Comisiei se consemnează în **Procesul verbal al Comisiei de analiză a reclamațiilor, cod: F-7.13-2**, care este întocmit de RSM, se semnează de către membrii Comisiei și se aprobă de conducătorul OCpr.

Secretarul Comisiei în termen de 3 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus reclamația, unul – conducătorului OCpr și al treilea exemplar – se păstrează la RSM, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii deciziei luate de către Comisie.

Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal unde se stabilește modul de realizare a expertizei respective.

Reclamațiile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în **Registrul, cod: Rg-7.13-1**, și se păstrează în mapa 12 - **Apeluri, reclamații**.

Închiderea reclamației

Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci se fac înregistrările respective privind feedbackul.

Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci reclamația va rămâne deschisă. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a reclamației și reclamantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.

Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul OCpr și RSM. OCpr continuă să monitorizeze evoluția reclamației până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.

OCpr expediază reclamantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamației.

În cazul respingerii reclamației, decizia OCpr este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.

8. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITATE

8.1. Conducătorul OCpr este responsabil pentru următoarele:

- aprobarea prezentei proceduri și a modificărilor ulterioare;
- numirea Comisiei de analiză a reclamațiilor;
- aprobarea membrilor CA;
- aprobarea procesului-verbal de tratare a reclamațiilor;
- asigurarea că procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor și obiectivele sunt stabilite în cadrul OCpr;

RECLAMAȚII ȘI APELURI

- asigurarea că procesul de tratare a apelurilor/ reclamațiilor este implementat, menținut și îmbunătățit continuu în conformitate cu politica OCpr referitoare la tratarea apelurilor/reclamațiilor;
- asigurarea promovării conștientizării procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor și a necesității de a fi orientat către client în cadrul organizației;
- asigurarea că informațiile referitoare la procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor- sunt comunicate într-un mod ușor accesibil clienților, apelanților/reclamanților, și, dacă este cazul, altor părți direct interesate;
- analiza periodică a procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor pentru a se asigura că este eficace și eficient implementat și continuu îmbunătățit;
- este responsabil de toate deciziile luate în urma tratării reclamațiilor și apelurilor.

8.2. Comisia de tratare a reclamațiilor este responsabilă pentru următoarele :

- rezolvarea reclamațiilor adresate OCpr;
- solicitarea, dacă este cazul, obținerii de informații suplimentare;
- supunerea spre aprobare conducătorului OCpr procesului-verbal de examinare a reclamațiilor.

8.3. RSM este responsabil pentru următoarele:

- elaborarea prezente proceduri și modificărilor ulterioare,
- înregistrarea apelului/ reclamației în **Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13-1**;
- informarea apelanțului/reclamantului privind confirmarea de primire a apelului/reclamației;
- organizarea desfășurării ședinței CA/Comisiei de analiză a reclamațiilor;
- întocmirea procesului-verbal al ședinței CA/Comisiei de analiză a reclamațiilor;
- furnizarea apelanțului/reclamantului rapoartelor referitoare la stadiul tratării apelurilor/reclamantului;
- expedierea apelanțului/reclamantului unei înștiințări oficiale despre finalizarea procesului de tratare a apelului/reclamației;
- verificarea implementării acțiunilor corective/preventive;
- raportarea referitor la procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor către managementul de la cel mai înalt nivel, cu recomandări de îmbunătățire;
- menținerea desfășurării eficace și eficiente a procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor, inclusiv instruirea personalului corespunzător;
- înregistrarea raportului de neconformitate.

8.4. Personalul OCpr:

- respectă prevederile prezentei proceduri;
- participă după caz la ședințele CA și Comisiei de tratare a reclamației;
- efectuează după caz acțiunile corective stabilite în termenii stabiliți.

9. Înregistrări

Nr.	Denumirea formularelor utilizate	Codul
1.	Registrul de reclamații/ apeluri	Rg-7.13-1
3.	Procesul verbal al Comisiei de analiză a apelurilor	F-7.13-1
4.	Procesul verbal al Comisiei de analiză a reclamațiilor	F-7.13-2