



---

*THE PROCESS OF TREATING COMPLAINTS IN THE CONTEXT  
OF GLOBAL COMPANIES*

---

**Studenti:** SAROV Gabriel, BAJENARU Catalina-Andreea, NEGOITA Ana Maria

Facultatea: Inginerie Industrială și Robotica, Specializarea: Ingineria și Managementul Calității, Anul de studii: III, E-mail: gabi.srv@yahoo.com

**Conducător științific:** Prof.dr.ing. Irina SEVERIN, Departamentul ICTI

The content is very detailed and subjective, so it is exposed according to each experience we had in contact with these companies.

We aimed to demonstrate that all the analyzed global companies have the same problems in complying with the ISO 10002 standard in relation to the handling of complaints.

Confirmation of our assumptions follows a detailed case study of inefficient methods of solving global companies problems. All the methods by which we have taken and can contact these companies are presented and detailed.

The guiding principles for each company are verified and analyzed, based on our own experiences and those of those around us.

## 1: Introducere

Pentru o bună cunoaștere a cerințelor clienților în cadrul organizației trebuie să existe un proces eficace de tratare a reclamațiilor, de care pot beneficia organizația și clienții săi, reclamații precum și alte părți interesate.

Managementul de la cel mai înalt nivel ar trebui să se asigure că planificarea procesului de tratare a reclamațiilor se desfășoară pentru a menține și crește satisfacția clientului.

Pornind de la standardele ISO 9001:2015 și ISO 10002, am încercat să analizăm comparativ cu acestea modul de tratare a reclamațiilor și principiul de orientare către client în companiile globale. În cercetarea noastră am urmărit dacă acestea respectă sau se abat de la principiile standardelor.

Această cercetare are ca scop identificarea modului de tratare a reclamațiilor și îmbunătățirea acestuia, în cadrul companiilor globale de telefonie, telecomunicații și energie electrică. Ca subiect de analiză am ales 3 companii din domeniile menționate mai sus: Vodafone, Telekom și Enel.

În continuare vom prezenta mijloacele de depunere a reclamațiilor oferite de aceste companii și un studiu de caz, în care vom analiza eficacitatea acestor metode.

## 2: Metode de depunere a reclamațiilor

Pentru început, am analizat site-urile acestor companii pentru a culege informații referitoare la metodele de depunere a reclamațiilor. În urma cercetărilor amănunțite am aflat următoarele:

1. Compania **Vodafone** pune la dispoziția clienților săi o multitudine de metode de depunere a reclamațiilor. Prin urmare acestea pot fi [1]:
  - a) Telefonic
  - b) Prin fax
  - c) Prin e-mail și internet
  - d) Prin poșta, adresate către: Departamentul de Relații cu Clienții
  - e) Prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone sau departamentul de relații cu clienții al Vodafone
  - f) Formular online de contact

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către Vodafone, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Vodafone, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora. Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii ei de către Vodafone.[1]

Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale Echipamentelor Terminale de comunicații/accesorii, în perioada de garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora în punctul de colectare Vodafone. [1]

2. Compania **Telekom** ofera urmatoarele metode de depunere a reclamatiiilor [2]:

- a) telefonic
- b) online
- c) prin fax
- d) prin e-mail
- e) la orice magazin Telekom Romania
- f) prin posta

Este necesar ca reclamația sa cuprinda datele de identificare a clientului care reclama, precum și detaliile de contact (telefonul și, eventual, adresa) la care dorește sa primească răspunsul. O reclamație poate fi depusa in termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice. [2]

Telekom Romania raspunde la reclamatii in termenul maxim de 60 de zile telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare, precum si noul termen de raspuns. [2]

3. Compania **Enel** dispune de urmatoarele mijloace de depunere a reclamatiiilor [3]:

- a) Call
- b) Formular online
- c) E-mail
- d) Fax
- e) Posta

### 3: Studiu de caz

In urma analizei site-urile companiilor am descoperit metodele de depunere a reclamatiiilor oferite de acestea. Ca o prima concluzie, observam faptul ca aceste companii au metode similare de primire a reclamatiiilor din partea clientilor.

Din experienta personala, deducem faptul ca, metoda cea mai des utilizata de catre oameni este metoda telefonica. In continuare, vom efectua un studiu de caz asupra acestei metode si vom analiza pentru fiecare companie procesul telefonic de depunere a unei reclamatii.

Prin urmare, vom suna la numerele mentionate mai sus si vom documenta procesul prin care trecem pentru a ajunge la un operator uman.

### 1) Compania Vodafone

Apeland numarul 0372.022.222, in urma apelului ne lovim de robotul telefonic “Andreea” care dicteaza meniul pe care il poti urmarii in functie de. Meniul este:

- └ Tasta 1 pentru “Creditul tau reincarcare si program de loialitate”,
- └ Tasta 2 “ Activare si dezactivare extraoptiuni prepaid si informatii vodafone flex”, tasta 3 “servicii internet si date”,
- └ Tasta 4 “ Casuta vocala si alte servicii la cartela”,
- └ Tasta 5 “ International si roaming” ,
- └ Tasta 6 “ Codul puk blocare/deblocare numar”. Au asistenta pentru mai multe tipuri de servicii : produse, my vodafone, factura ta, aplicatii si servicii, comenzi online.

Intr-o situatie personala in care a fost nevoie sa contactez compania vodafone si sa aduc o sesizare asupra calitatii serviciilor oferite, am intampinat foarte multe piedici in a intra in contact cu un operator uman. Operatorul robotic ofera un meniu in care nu exista optiune principala contactul direct cu un operator uman, astfel incat de cele mai multe ori unele probleme intampinate nu se regasesc in cele prezentate de robot si nu ofera nici posibilitatea rezolvarii directe a acestora, urmata de un feedback asupra cauzei problemelor din partea companiei.

### 2) Compania Telekom

Apeland numarul 1234, a raspuns un robot telefonic care imi cerea sa selectez limba romana apasand tasta 1 si care imi mentiona faptul ca apelul este inregistrat iar continuarea acestuia reprezinta acceptul meu. In urma apasarii tastei 1, robotul ma redirectioneaza catre meniul principal, format din :

- └ Tasta 1 pentru “Plati facturi si info cost”,
- └ Tasta 2 pentru “Confirmarea platii” si tasta 3 pentru “Deranjamente tehnice”.
- └ Tasta 3 unde robotul urma sa imi faca legatura cu un operator uman, dar toti operatorii erau ocupati in acel moment si mi s-a comunicat ca am fost inregistrat intr-o ordine de preluare a apelului, timpul estimativ fiind de 7 minute.

Dupa aceste 7 minute, timpul a fost prelungit de 2 ori si am asteptat aproximativ 17 minute pana apelul a fost redirectionat catre un operator uman.

Operatorul uman mi-a verificat datele contractuale ( nume,prenume, adresa), acesta amintindu-mi ca apelul este inregistrat, apoi m-a intrebat care este problema pe care am intampinat-o.

Dupa comunicarea defectiunii acesta a incercat sa solutioneze problema de la distanta.

In cazul in care problema nu a putut fi solutionata acesta programeaza o intalnire cu o echipa tehnica. Echipa tehnica are un termen de solutionare a problemei de aproximativ 2-3 zile lucratoare de la sesizarea reclamatiei.

### 3) Compania Enel

Apeland numărul 021 9977si a raspuns un robot telefonic care mi-a spus informatii legate de ofera pe care o au in legatura cu serviciile Enel. Dupa transmiterea acestei informatii, robotul telefonic a prezentat meniul principal format din urmatoarele optiuni:

- └ Tasta 1 -Index;
- └ Tasta 2-Informatii suplimentare +asistentă energie electrica,gaze etc,
- └ Tasta 3-Livrare produse fizice(aer conditionat, centrala etc.),
- └ Tasta 4- Sesizari legate de problemele tehnice;
- └ Tasta 5- Programare pentru consultanta în magazine, iar pentru informatii suplimentare se va accesa site-ul [www.enel.ro](http://www.enel.ro) sectiune legal.

Am continuat apelul prin a selecta optiunea de la Tasta 4 ,unde am luat contact cu un operator uman. Operatorul uman înca de la inceputul apelului, m-a instiintat ca aceasta convorbire va fi inregistrata. Acesta mi-a verificat datele de pe contact (Nume, prenume, adresa etc.). Dupa verificarea acestor date, operatorul m-a intrebat care este problema pe care o am și cu ce ma poate ajuta. Acesta a incercat sa imi resolve problema de la distanta, insa nu a reusit și in cele din urma a trimis o echipa tehnica care sa ajute la solutionarea problemei.

## 4: Concluzii

Concluzii/lectii invatate

In tabelul 4.1 este evidentiat daca companiile respecta sau nu principiile directeare pentru tratarea eficace a reclamatiiilor, conform standardului ISO 10002, pe baza experientelor proprii:

Tabel 4. 1 Principii ISO 10002

Companie	Vodafone	Enel	Telekom
Standard ISO 100002			
Vizibilitatea	Da	Nu	Nu
Accesibilitatea	Da	Nu	Da
Capacitatea de raspuns	Nu	Da	Nu
Obiectivitate	Da	Da	Da
Costuri	Da	Nu	Da
Confidentialitate	Da	Da	Da
Abordarea orientarii catre client	Nu	Nu	Nu
Responsabilitate	Da	Da	Da
Imbunatatire continua	Nu	Nu	Nu

In urma analizei companiilor am descoperit metodele de depunere a reclamatilor oferite de acestea. Ca o prima concluzie, observam faptul ca aceste companii au metode similare de primire a reclamatilor din partea clientilor.

Problemele prezentate anterior sunt atat comune cat si specifice celor trei companii alese pentru studiul de caz.

Aceste probleme nu fac decat sa indeparteze beneficiarii si sa le ofere acestora o descurajare atunci cand vine vorba de solutionarea unei reclamatii.

Prezenta tot mai mare a acestor probleme comune se potriveste perfect in contextul companiilor globale.

## 5: Bibliografie/Siteografie

- 1) <https://www.vodafone.ro/personal/asistenta/index.htm>
- 2) <https://www.telekom.ro/>
- 3) <https://www.enel.ro/enel-muntenia/ro/informatii-utile/relatii-clienti/transmiterea-solicitarilor-si-sesizarilor.html>
- 4) ISO 10002