



# **Gestione dei reclami e ricorsi**

## **1. Scopo e applicabilità**

Questo documento costituisce una guida per informare Organizzazioni, Committenti, Parti Interessate sulle modalità di invio e gestione di reclami e ricorsi a VERIT Srl con riferimento ai servizi erogati quali: verifiche periodiche e straordinarie, ai sensi del DPR n. 462/01 e s.m.i., dei seguenti impianti:

- INSTALLAZIONI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE CONTRO LE SCARICHE ATMOSFERICHE;
- IMPIANTI DI MESSA A TERRA DI IMPIANTI ALIMENTATI FINO A 1000V;
- IMPIANTI DI MESSA A TERRA DI IMPIANTI ALIMENTATI CON TENSIONE OLTRE A 1000V;
- IMPIANTI ELETTRICI COLLOCATI IN LUOGHI DI LAVORO CON PERICOLO DI ESPLOSIONE.

Questo documento è visionabile sul sito web di VERIT e richiedibile presso la SEGR. di VERIT da tutte le Organizzazioni/Committenti/parti interessate a garanzia di imparzialità nell'erogazione dei servizi.

## **2. Definizioni**

**Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale sia scritta, qualsiasi persona o organizzazione (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, ACCREDIA), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;

**Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica (Clienti), avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;

**CRR:** Comitato Ricorsi e Reclami.

## **3. Modalità di presentazione reclami e ricorsi**

Il Cliente/parte interessata può presentare a VERIT un reclamo e/o ricorso in merito alle attività condotte da VERIT o tramite comunicazione scritta o utilizzando il modulo **Mod.12/PR.03** da scaricare dal sito: [www.VERIT.it](http://www.VERIT.it).

VERIT non prende in considerazione i reclami/ricorsi presentati in forma anonima.

VERIT si impegna alla protezione dei dati personali di tutti i soggetti coinvolti in reclami/ricorsi. **VERIT** garantisce l'anonimato se richiesto dal reclamante/ricorrente sul trattamento del reclamo/ricorso.

**VERIT** ha formato i Verificatori ed il personale che può avere contatti con l'esterno alla gestione corretta di tutte le segnalazioni relative ad esigenze non soddisfatte dei clienti/parti interessate.

Se il reclamo esula dalle competenze della funzione viene portato a conoscenza della Direzione che decide per le azioni necessarie.

I reclami e ricorsi rappresentano dei dati in ingresso per il riesame del sistema. Tutte le registrazioni dei reclami e ricorsi gestiti vengono presi in esame nel corso degli audit interni e del riesame da parte della direzione per valutare l'opportunità di effettuare azioni di miglioramento.

### **5.1 Reclamo**

Il Cliente/parte interessata può presentare un reclamo nel caso ritenga che la qualità/modalità del servizio erogato non corrisponda a quanto dichiarato.

Ogni reclamo nei confronti di VERIT deve essere inoltrato dal Cliente/parte interessata, pena decadenza, entro e non oltre sei mesi dall'evento che ha dato luogo al reclamo.



Al ricevimento del reclamo, la **GO** registra il reclamo sul modulo “Gestione non conformità/reclami/ricorsi ed azioni correttive/ preventive” (**MOD.06/PR.03**) e, tramite RSG, viene comunicata la presa in carico al reclamante entro 5 gg lavorativi dal ricevimento.

Successivamente viene convocato il **CRR** (di cui fanno parte persone indipendenti dall’oggetto del reclamo) che ne prende visione e valuta la fondatezza delle cause che hanno originato la segnalazione.

Entro trenta (30) gg lavorativi dalla presa in carico del reclamo, VERIT fornisce sempre risposta scritta e motivata ai reclami ricevuti tramite pec, sia che questi risultino infondati, sia che questi risultino fondati. In quest’ultimo caso propone le azioni risolutive degli stessi.

Se il reclamo è ritenuto fondato, vengono attivate tutte le azioni necessarie alla gestione, incluse le comunicazioni con il Cliente o altre parti interessate alle quali devono essere rese disponibili, su richiesta, anche tutte le informazioni relative al processo utilizzato per la gestione dei trattamenti dei reclami stessi.

Il reclamo si intende chiuso se il reclamante si dichiara soddisfatto del trattamento da parte di VERIT, oppure se il reclamante non invia successive comunicazioni relative all’oggetto del reclamo entro 10gg dalla comunicazione del trattamento e della sua soluzione; nulla ricevendo esso si intende chiuso per il principio del silenzio assenso. I reclami vengono visti per chiusura dal **RSG**.

## **5.2 Ricorso**

Solo il Cliente può presentare a VERIT un ricorso in merito alle decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse da VERIT.

Il ricorso deve essere presentato, in forma scritta, entro **quindici (15)** gg lavorativi dalla notifica della decisione contro cui si ricorre, circostanziando le motivazioni dello stesso e le evidenze necessarie a sostenere la propria tesi. Trascorso tale periodo, i contenuti e le decisioni emesse da VERIT si possono ritenere accettate dal Cliente.

Entro i cinque (5) giorni lavorativi successivi alla ricezione del ricorso, VERIT comunica a mezzo PEC il recepimento dello stesso al ricorrente e i nominativi delle persone cui viene affidata la gestione dello stesso. Il recepimento e la gestione del ricorso non sospendono la vigenza delle decisioni prese da VERIT fino alla conclusione della relativa trattazione.

Al ricevimento del ricorso, la **GO** registra il ricorso sul modulo (**MOD.06/PR.03**) “Gestione non conformità/reclami/ricorsi ed azioni correttive/ preventive” annotando il motivo del ricorso e convoca il Comitato Ricorsi e Reclami (**CRR**) di cui fa parte, oltre all’**AD**, il **RSG** e la **GO**. Del **CRR** non deve far parte l’ispettore verificatore coinvolto nel processo del reclamo. Il **CRR** analizza il contenuto del ricorso per individuare le azioni necessarie alla gestione e risoluzione dello stesso in conformità alle procedure interne adottate.

Tutto il processo di analisi, gestione e risoluzione del ricorso di deve compiere entro 30 gg lavorativi dalla comunicazione di presa in carico del ricorso. VERIT fornisce sempre risposta scritta e motivata ai ricorsi ricevuti, sia che questi risultino infondati, sia che questi risultino fondati. I ricorsi sono chiusi dal **RSG** che valuta l’imparzialità della gestione e delle comunicazioni verso le parti interessate.

Il ricorso si intende chiuso se il ricorrente si dichiara soddisfatto e dà comunicazione scritta a VERIT entro 10gg lavorativi dal ricevimento. Trascorso tale termine, nulla ricevendo esso si intende chiuso per il principio del silenzio assenso.

Le eventuali spese sostenute per la risoluzione del ricorso sono a carico del ricorrente, salvo casi di riconosciuta fondatezza.