



PR.007
RICORSI E RECLAMI

01	Cambio indirizzo sede	18 Dicembre 2018	M.B.	R.C.
00	Emissione	15 Giugno 2016	M.B.	R.C.
Revisione	Motivo	Data	Redatto	Approvato

SOMMARIO

SCOPO	3
DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	3
PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO.....	3
TRASMISSIONE DEL RICORSO AGLI ENTI COMPETENTI	4
VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RICORSO E DEL RECLAMO	4
SEGNALAZIONI	5
PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RICORSO.....	5
PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RECLAMO	6

SCOPO

Lo scopo di questa procedura è quello di fornire le linee guida per gestire gli eventuali reclami o ricorsi da parte dei clienti o dall'Autorità preposta.

Verrà illustrato l'iter che il personale dovrà seguire in questi casi e le modalità con cui un cliente può presentare reclami e ricorsi.

DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Reclamo: Manifestazione di insoddisfazione da parte del soggetto cliente o da altre parti interessate relativamente al servizio offerto e/o ricevuto.

Ricorso: Azione ufficiale del soggetto cliente o altra parte interessata con l'obiettivo di chiedere la revisione di una decisione presa da RI.MA s.r.l. (di seguito RI.MA) in qualità di Organismo abilitato all'effettuazione delle verifiche periodiche di messa a terra ai sensi del DPR 462/01.

PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO

È diritto di ogni cliente, o delle Autorità preposte o di altre Terze Parti coinvolte direttamente nell'operato di RI.MA, di presentare Reclamo o Ricorso per le attività svolte dalla Società e dai suoi collaboratori.

RI.MA si impegna a dare sempre riscontro ai reclami ed ai ricorsi da parte dei clienti, delle associazioni a loro tutela ed in generale alle parti interessate, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (fax, email, ecc...). Sia il reclamo che il ricorso dovranno essere presentati in modo formale e per iscritto e dovranno descrivere nel dettaglio l'attività sotto accusa precisandone la data e luogo di esecuzione, l'oggetto dell'ispezione, il personale di RI.MA coinvolto e dovranno essere precisati e stimati gli eventuali danni arrecati dalla presunta deficienza.

In particolar modo: il ricorso dovrà essere presentato entro 30 giorni dalla data di verifica o dalla data di notifica della decisione presa da RI.MA contro cui si vuole agire.

Ricorsi e reclami verranno esaminati dal Responsabile Tecnico (RT) di RI.MA se non direttamente coinvolto, in caso contrario dal Vice Responsabile Tecnico (VRT) o da personale tecnico qualificato che non abbia partecipato in nessun modo:

- alla decisione presa nel caso di un reclamo;
- nella commessa in oggetto nel caso di ricorso

TRASMISSIONE DEL RICORSO AGLI ENTI COMPETENTI

I ricorsi che hanno causato o che evidenziano, a giudizio del RT, un rischio per l'incolumità delle persone o che possono comportare il rischio che l'impianto verificato non soddisfi i requisiti di sicurezza dovuti, verranno inoltrati alle ASL/ARPA/INAIL territorialmente competenti.

In caso di richiesta di indennizzo, il reclamo e/o ricorso, deve essere inoltrato al Rappresentante della Società Assicurativa entro 3gg lavorativi dal ricevimento.

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RICORSO E DEL RECLAMO

Il reclamo ed il ricorso dovranno essere presentati al RT il quale, previa valutazione supportata dal personale interno competente, darà risposta scritta entro 30 gg per il reclamo ed entro 60 gg per il ricorso.

La prima responsabilità del RT è quella di valutare la natura dell'istanza ricevuta. Possono essere oggetto di Reclamo o Ricorso tutte quelle attività eseguite da RI.MA che arrechino al Cliente, alla Comunità o a Terzi eventuali danni materiali o di immagine in caso di errore, negligenza o dolo.

Errori minori, che non sono causa di danno evidente, non verranno gestiti come Reclami o Ricorsi, ma come "Non Conformità" (NC).

Le NC dovranno essere risolte dall'ispettore coinvolto entro 10 giorni.

Nel caso in cui il reclamo e/o il ricorso risultassero essere fondati, il RT dovrà informare tempestivamente l'ispettore coinvolto e avviare il processo di revisione.

RI.MA garantisce un processo di trattamento dei reclami e dei ricorsi equo, obiettivo e riservato.

Tutte le informazioni che identificano personalmente il reclamante e il ricorrente, o i relativi impianti/macchinari, non saranno rivelate in mancanza del consenso espresso del cliente in pieno accordo a quanto stabilito dalle politiche interne di RI.MA per riservatezza e trattamento dati.

SEGNALAZIONI

Sono considerate segnalazioni tutte le informazioni provenienti da clienti, utilizzatori o mercato che non contestano alla società disservizi, scarsa professionalità o inadeguatezza del servizio stesso, ma che ne sollecitano solamente un'attività di controllo.

Le segnalazioni vengono inoltrate al RT che ha 30 giorni di tempo per una sua valutazione preliminare.

Se viene ritenuta fondata, il RT comunicherà per iscritto al segnalante che la segnalazione verrà passata ad un comitato costituito ad hoc per un approfondimento ed un'analisi dei risvolti che possono impattare l'attività di verifica.

Il comitato ha tre mesi di tempo per la sua analisi. RI.MA porrà in essere eventuali azioni correttive sulla base dell'esito della valutazione del comitato. Se infondata, il RT comunicherà al segnalante la sua valutazione ed i motivi della sua non accoglienza.

PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RICORSO

In caso di errori rilevanti e conseguenti danni gravi denunciati dal ricorrente, il RT dovrà revisionare i rapporti e la documentazione relativa all'attività contestata, potendosi avvalere del personale coinvolto per eventuali chiarimenti. Dovranno essere individuate le irregolarità dell'operato e le responsabilità dell'ispettore e del ricorrente.

Se il RT appura che la responsabilità non è del personale RI.MA, chiuderà il processo di ricorso avendo cura di fornire al ricorrente un report che dimostri l'evidenza dell'estraneità di RI.MA ai fatti.

Qualora invece, il processo di revisione confermi la responsabilità del personale RI.MA, il RT dovrà individuare e sottoporre al ricorrente una serie di misure correttive.

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente in forma scritta entro 30 giorni. Se il ricorrente accetta le misure correttive proposte dal RT, dovrà firmare per accettazione il rapporto di RI.MA e la procedura di ricorso si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.

Contrariamente, se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

In entrambi i casi RI.MA risponderà direttamente ed in prima persona al ricorrente; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.

PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RECLAMO

Una volta pervenuto il reclamo, il RT effettua una primaria valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente al fine di verificare l'accaduto. In questa fase può richiedere al personale ispettivo coinvolto una relazione sui fatti contestati dal cliente e, nel caso, la produzione della documentazione di supporto utile.

Se il RT appura l'infondatezza del reclamo, chiuderà il processo, fornendo al reclamante un report che dimostri l'insussistenza dell'istanza presentata.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la fondatezza del reclamo, il RT dovrà individuare e sottoporre al reclamante una serie di misure correttive.

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente in forma scritta entro 30 giorni. Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dal RT, dovrà firmare per accettazione il rapporto di RI.MA e la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.

Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi effettuata e dalle soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

In entrambi i casi RI.MA risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.