



TE_PR11
RICORSI E RECLAMI

Carlo Rho

02	Variazione sede legale	23 Agosto 2023	S.B.	R.C.
02	Aggiornamento	12 Maggio 2023	S.B.	R.C.
01	Variazione societaria	12 Gennaio 2023	S.B.	R.C.
00	Emissione	20 Maggio 2022	S.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	4
PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RICORSO.....	5
PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RECLAMO	5

SCOPO

Scopo della procedura è fornire le condizioni di gestione di Ricorsi o Reclami presentati all'OdI.

DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Reclamo: procedura atta a dimostrare il mancato soddisfacimento del Cliente circa le aspettative dello stesso relativamente ai livelli di qualità dei servizi offerti.

Ricorso: procedura atta a richiedere ufficialmente la revisione dell'esito di una Ispezione.

PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO

Il Ricorso o il Reclamo sono presentati dal Cliente mediante il modello TE_MD05.

Il cliente è a conoscenza del suo diritto perché esplicitato nei termini di vendita e nel Regolamento delle Ispezioni (presente sul sito internet www.crinspection.it)

L'OdI instaura un clima di trasparenza e collaborazione con il cliente che volesse presentare Ricorso o Reclamo, in quanto l'occasione è gradita in una ottica di miglioramento continuo e di generale innalzamento del livello di qualità.

Saranno accettati solo Reclami/Ricorso compilati sul modello TE_MD05 disponibile sul sito internet di CR Inspection S.p.A. (www.crinspection.it) ed inviati tramite la mail: info@crinspection.it oppure PEC crinspection@legalmail.it.

A tal proposito quindi, per le richieste che dovessero pervenire telefonicamente o a mezzo mail, senza la compilazione del modello TE_MD05, sarà richiesto l'invio con le modalità di cui sopra per poter essere accettate e quindi monitorate, registrate, elaborate, processate secondo il sistema qualità.

Il ricorso dovrà essere presentato entro 30 giorni dalla data di verifica o dalla data di notifica della decisione presa dall'OdI contro cui si vuole agire.

Alla ricezione di un Ricorso Reclamo, CR Inspection Spa dovrà confermare la ricezione a mezzo mail entro 5 giorni lavorativi e successivamente verranno esaminati dal Responsabile Tecnico (RT) dell'OdI se non direttamente coinvolto, in caso contrario dal Sostituto Responsabile Tecnico (SRT) o da personale tecnico qualificato che non abbia partecipato in nessun modo:

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

Il Responsabile Tecnico si impegna a tenere informato il segnalante o ricorrente sull'esito del reclamo. Tutti i reclami presentati in forma anonima non verranno presi in considerazione.

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 dall'OdI che arrechino al Cliente, alla Comunità o a Terzi eventuali danni materiali o di immagine in caso di errore, negligenza o dolo.

Nel caso in cui il reclamo e/o il ricorso risultassero essere fondati, il RT dovrà informare tempestivamente il personale coinvolto e avviare il processo di azione correttive e azioni preventive atte a evitare il ripetersi dell'evento.

L'OdI 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 dell'OdI per riservatezza e trattamento dati.

SEGNALAZIONI

Sono considerate segnalazioni tutte le informazioni provenienti da clienti, utilizzatori o mercato, pubblica autorità e enti di controllo 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. L'OdI 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 dell'OdI, chiuderà il processo di ricorso avendo cura di fornire al ricorrente un report che dimostri l'evidenza dell'estraneità dell'OdI ai fatti.

Qualora invece, il processo di revisione confermi la responsabilità del personale dell'OdI l'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 60 giorni. Se il ricorrente accetta le misure correttive proposte dal RT, dovrà firmare per accettazione il rapporto dell'OdI 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 l'OdI 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 dell'OdI 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 l'OdI risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.