

<b>ICOVER S.p.A.</b>	<b>Reclami e ricorsi</b>	PG 06 rev. 00 Data 07/02/20
----------------------	--------------------------	-----------------------------------

**PROCEDURA PG 06**  
Reclami e ricorsi

<b>REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>PREPARATO</b> <b>Responsabile degli Schemi</b>	<b>APPROVATO</b> <b>Amministratore Unico</b>
00	07/02/2020	Domenico Venditti	Marialuisa Vivacqua

<b>ICOVER S.p.A.</b>	<b>Reclami e ricorsi</b>	PG 06 rev. 00 Data 07/02/20
----------------------	--------------------------	-----------------------------------

## INDICE

<b>1. ELENCO MODULISTICA COLLEGATA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OGGETTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. GESTIONE DEI RECLAMI.....</b>	<b>3</b>
<b>4. GESTIONE DEI RICORSI .....</b>	<b>3</b>

## **1. Elenco Modulistica collegata**

- MPG6-1 Reclamo
- MPG6-2 Relazione sul ricorso
- REGREC Registro dei reclami

## **2. Oggetto**

La presente procedura, approvata dal Consiglio di Amministrazione, definisce i criteri, le modalità e le responsabilità con le quali vengono gestiti i reclami e i ricorsi presentati dai clienti di ICOVER in merito alle decisioni o all'operato dell'Ente.

## **3. Gestione dei reclami**

I reclami possono provenire da chiunque ne abbia motivato interesse nei confronti di ICOVER S.p.A. Devono essere inoltrati, in forma scritta, a qualunque unità operativa di ICOVER, che provvede a comunicarlo al Responsabile Qualità, il quale lo registra e comunica al Committente, entro 5 giorni dal suo ricevimento, di averlo preso in carico.

ICOVER si impegna a tenere informato il segnalante sullo stato di avanzamento del reclamo.

Successivamente, analizza la situazione di insoddisfazione descritta e provvede a dare una risposta allo scrivente entro 20 giorni dal ricevimento.

Il Responsabile Qualità, con la Segreteria tecnica, provvede alla valutazione degli estremi del reclamo, esaminando tutte le informazioni disponibili circa l'oggetto del reclamo stesso (verbali, dichiarazioni, etc.) e, quando lo ritiene fondato e sia possibile intervenire, formula una proposta per risolvere il problema.

Per ogni singolo reclamo del cliente viene inoltre aperta una adeguata azione correttiva così come definito nella procedura PG 04. In particolare la procedura si applica nei casi in cui il reclamo risulta fondato e coerente con le modalità procedurali di ICOVER. Se viceversa il reclamante effettua una comunicazione che non comporta necessariamente l'apertura di una specifica azione correttiva, il Responsabile Qualità ICOVER predisporrà comunque una comunicazione di risposta con le giuste spiegazioni, da inviare al reclamante entro 20 giorni dal ricevimento.

In occasione dei riesami del SQ o, in casi di urgenza, nel più breve tempo possibile dalla registrazione del reclamo stesso il Responsabile Qualità si attiva affinché vengano apportate le modifiche ritenute necessarie al SQ di ICOVER al fine di migliorare il livello di soddisfazione dei Clienti.

## **4. Gestione dei Ricorsi**

I ricorsi possono essere presentati solo da parti in causa, avverso specifica decisione assunta da Icover durante le sue attività.

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da ICOVER nell'ambito delle attività di verifica ispettiva. Il contenzioso deriva dalla eventuale non accettazione da parte del committente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

Il ricorso va indirizzato all'Amministratore Delegato di ICOVER entro 15 giorni dal formale ricevimento da parte dell'Organizzazione della decisione di ICOVER.

ICOVER comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso entro 10 gg dal ricevimento del medesimo tenendo informato il segnalante sullo stato di avanzamento dello stesso.

L'Amministratore Delegato di ICOVER procederà ad incaricare una persona esperta che non sia intervenuta nel processo di ispezione/certificazione del committente (ad esempio un ispettore

<b>ICOVER S.p.A.</b>	<b>Reclami e ricorsi</b>	PG 06 rev. 00 Data 07/02/20
----------------------	--------------------------	-----------------------------------

qualificato da ICOVER che non sia mai intervenuto nel processo di ispezione/certificazione del committente) e che procederà all'accertamento in merito.

L'incaricato dell'accertamento del ricorso informerà l'Amministratore Delegato il quale provvederà a trasmettere una risposta scritta, a mezzo lettera raccomandata, all'organizzazione entro 30 giorni dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

L'eventuale contenzioso che dovesse insorgere sarà di competenza esclusiva del Tribunale di Roma.

Inoltre, nel caso di ricorsi e contenzioni la direzione di ICOVER provvederà ad intraprendere sistematicamente adeguate azioni correttive ovvero azioni preventive al fine di analizzare e migliorare il sistema di gestione in modo da ridurre o prevenirne eventuali ripetizioni.