

0.1 Reclami .....2  
0.2 Ricorsi .....2

Rev.	Data	Descrizione
1	01/10/2021	Emissione
2	13/08/2024	Revisione §§ 0.1 – 0.2

Emissione	Verifica e Approvazione
RT	LR

## 0.1 Reclami

Chiunque può presentare un reclamo all'Organismo di Ispezione e per la presentazione di un reclamo non è necessaria la sussistenza di un rapporto di qualsiasi tipo con l'Organismo stesso.

Il reclamo è analizzato dal Responsabile Tecnico (qualora questi sia coinvolto direttamente nel reclamo o sia impossibilitato, l'analisi del reclamo spetta al Sostituto Responsabile Tecnico o in ogni caso a persone tecnicamente competenti), eventualmente consultando altre funzioni coinvolte nelle cause di insorgenza del reclamo, con lo scopo di raccogliere e verificare tutte le informazioni attinenti al reclamo stesso.

L'Organismo di Ispezione comunica formalmente, in forma scritta (es. mail), entro 7 giorni al soggetto reclamante se il reclamo è stato giudicato ammissibile o meno e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 60 giorni dal ricevimento del reclamo).

Se si appura l'infondatezza del reclamo, il Responsabile Tecnico chiuderà il processo di reclamo, inviando al ricorrente in forma scritta (es. fax, mail, etc.) un report, che dimostri l'evidenza dell'estraneità di dell'Organismo ai fatti oggetto della contestazione e le ragioni che hanno portato a tale conclusione.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la responsabilità dell'Organismo, il Responsabile Tecnico individua e sottopone al reclamante una serie di misure correttive (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante).

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate, sono recapitate al cliente in forma scritta (es. fax, mail, etc.).

Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dall'organismo, 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 e delle soluzioni suggerite, il reclamante potrà presentare appello contro la decisione dell'organismo in forma scritta.

## 0.2 Ricorsi

I ricorsi sono presentati da Clienti (o suoi rappresentanti/delegati) in seguito alla ricezione di un documento attestante una decisione dell'Organismo. Ogni soggetto, che abbia stipulato con l'Organismo un contratto relativo alle attività di ispezione o ne abbia richiesto i servizi, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di dell'Organismo stesso. La comunicazione del ricorso deve avvenire nelle forme sopra indicate, entro 30 giorni dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

La presentazione di ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo, non sospendono in ogni caso la vigenza di tali atti, fino alla conclusione della relativa trattazione.

Il ricorso ricevuto è analizzato dal Responsabile Tecnico (qualora questi sia coinvolto direttamente nel ricorso o sia impossibilitato, l'analisi del ricorso spetta al Sostituto Responsabile Tecnico o in ogni caso a persone tecnicamente competenti), eventualmente consultando altre funzioni coinvolte nelle cause di insorgenza del ricorso, con lo scopo di raccogliere e verificare tutte le informazioni attinenti al ricorso.

Tutta la documentazione relativa al ricorso viene presentata al Legale Rappresentante che è il soggetto titolato ad esaminare tutti gli elementi concernenti il ricorso e validare lo stesso. Sulla base della documentazione presentata, il Legale Rappresentante stabilisce i soggetti (interni e/o esterni all'organismo) a cui viene affidato l'esame del ricorso.

L'Organismo di Ispezione comunica formalmente entro 7 (sette) giorni (mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata) al soggetto ricorrente l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso ed i soggetti incaricati dell'analisi del ricorso stesso. L'Organismo fornisce informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

Le decisioni finali elaborate dai soggetti incaricati dal Legale Rappresentante, sono riesaminate ed approvate da quest'ultimo. Tali decisioni, riportate in un report firmato dal Legale Rappresentante, sono comunicate al ricorrente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 60 giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al ricorrente la decisione. Se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali. Se il ricorso sarà ritenuto fondato l'organismo attuerà tutte le azioni necessarie e previste nel report inviato al cliente.

Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento. Pertanto, se il ricorso non venisse accolto dall'organismo, eventuali spese conseguenti all'iter di analisi delle cause, di raccolta delle informazioni e di definizione delle modalità di gestione, saranno addebitate al ricorrente stesso.