

IO 04 03

ISTRUZIONE OPERATIVA GESTIONE RECLAMI

	Funzione Responsabile	Data
Emissione	<i>Direzione Generale (DG)</i>	<i>30/04/2026</i>
Verifica	<i>Segreteria Commerciale (SC)</i>	<i>30/04/2026</i>
Approvazione	<i>Responsabile Tecnico (RT)</i>	<i>30/04/2026</i>
Funzioni coinvolte	<i>Direzione Generale (DG)</i>	

Elenco delle modifiche

Modifiche del	Pagina	Descrizione modifica apportata

Questo manuale operativo definisce le procedure per la ricezione, valutazione e risoluzione dei reclami dei clienti di **ITALTECNICO S.r.l.s.**, in conformità alla norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012** e ai regolamenti interni (PR 04, ALL 04 01).

MANUALE OPERATIVO: GESTIONE DEI RECLAMI

1. Scopo e Definizioni

Il presente manuale assicura che ogni espressione di insoddisfazione da parte del cliente sia gestita in modo imparziale, tempestivo e costruttivo.

- **Reclamo:** Espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o organizzazione ad un Organismo di Ispezione, relativa alle attività di tale Organismo, per la quale è attesa una risposta.
- **Indipendenza:** Il reclamo deve essere analizzato da personale **non coinvolto** nelle attività ispettive oggetto della contestazione.

2. Modalità di richiesta (Presentazione del Reclamo)

Il cliente o chiunque abbia un motivato interesse può presentare un reclamo seguendo queste modalità:

- **Forma:** Il reclamo deve essere inviato obbligatoriamente in **forma scritta come da modulo allegato**.
- **Canali:** Tramite PEC all'indirizzo italtecnico@pec.it o raccomandata A/R alla sede operativa.
- **Contenuto:** Deve includere i riferimenti del rapporto di ispezione (RAD, RCI o RCF), il motivo del reclamo e le eventuali evidenze a supporto.

3. Gestione interna dei reclami

L'iter procedurale è coordinato dal **Responsabile Sistema Gestione (RSG)** in collaborazione con la **Segreteria Commerciale** e l'**Ufficio Legale**.

1. **Registrazione:** Entro **5 giorni** dal ricevimento, il RSG iscrive il reclamo nel modulo **MD 04 03** (Registro Reclami, Ricorsi, Non Conformità).
2. **Presa in carico:** Italtecnico invia al cliente una conferma scritta dell'avvenuta ricezione e dell'inizio dell'istruttoria.
3. **Validazione:** Il RSG valuta se il reclamo si riferisce effettivamente ad attività di ispezione di competenza dell'Organismo.
4. **Indagine:** Viene effettuata un'analisi delle cause. Se il reclamo è fondato, viene aperta una **Non Conformità di Servizio o di Processo** per individuare soluzioni correttive, in caso contrario viene rigettato in modo motivato.

5. **Monitoraggio:** Durante l'indagine, l'Organismo fornisce al reclamante rapporti periodici sullo stato di avanzamento della pratica.

4. Risposta al reclamo

L'esito dell'accertamento deve essere comunicato al cliente in forma scritta:

- **Ricezione:** Il reclamo viene trasmesso all'ufficio legale che ne valuta la concretezza ed il contenuto
- **Tempistiche:** La risposta definitiva deve essere inviata entro **20 giorni** dal ricevimento del reclamo, su supervisione dell'ufficio legale.
- **Contenuto della risposta:** Deve contenere le motivazioni della decisione assunta, le azioni intraprese per risolvere il problema ed eventuali spiegazioni tecniche atte a chiarire l'insoddisfazione del cliente.
- **Decisione:** La decisione finale è approvata dalla **Direzione Generale** o dal Presidente del CdA.

5. Verbale di chiusura del reclamo

Il processo si conclude con la formalizzazione della chiusura nel registro **MD 04 03**:

- Il RSG verifica l'attuazione e l'efficacia delle **azioni correttive** intraprese.
- Il reclamo viene archiviato digitalmente nel fascicolo di commessa su **Dropbox** e conservato per almeno **10 anni**.
- Tutti i reclami chiusi nell'anno sono oggetto di analisi durante il **Riesame della Direzione** per favorire il miglioramento continuo.

MODELLO DI RICHIESTA RECLAMO

Spett.le ITALTECNICO S.r.l.s. Via Roma, 147 – 35027 Noventa Padovana (PD)
PEC: italtecnico@pec.it

OGGETTO: Presentazione formale di reclamo relativo ad attività ispettiva

1. DATI DEL RECLAMANTE

- Ragione Sociale / Nome e Cognome:

- Referente e recapito telefonico:

- E-mail / PEC:

2. RIFERIMENTI DELL'ISPEZIONE

- Cantiere (ubicazione):

- Numero e data del Rapporto di Ispezione (RAD/RCI/RCF):

- Ispettore incaricato (se noto):

3. MOTIVAZIONE DEL RECLAMO *(Descrivere dettagliatamente i motivi dell'insoddisfazione rispetto alla condotta operativa, ai tempi di consegna o ai contenuti tecnici del rapporto)*

4. ALLEGATI

- ☐ Copia del rapporto contestato
- ☐ Documentazione fotografica / tecnica a supporto
- ☐ Altro: _____

Data: _____ **Firma:** _____

Riservato ad ITALTECNICO

- Data ricezione: _____ ID Reclamo (Registro MD 04 03): _____
- Responsabile istruttoria: _____