|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sistema Gestione Qualità | **GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI**  **RECLAMI E RICORSI** | | |
|  | ***PQ 04*** | ***Ed. 1 – Rev. 0***  ***03/01/2024***  ***Pag. 1/5*** |

**5.3 Gestione dei reclami**

La gestione dei Reclami segue due vie differenziate a seconda che si tratti di Reclami indirizzati da SESAL s.r.l. verso propri Fornitori o di Reclami rivolti a SESAL s.r.l. da clienti o comunque da soggetti esterni.

**5.3.1 Reclami verso Fornitori**

**5.3.1.1 Apertura e trasmissione di un Reclamo**

In caso di prodotto/servizio non conforme (PQ11), il rilevatore apre un Rapporto di Non Conformità che invia al RDD il quale valuta se aprire anche un Reclamo su MR03.PQ04 in cui riporta:

* numero e data del Reclamo;
* estremi del Reclamo:
* oggetto
* data di rilevazione del "non conforme" che ha condotto al Reclamo
* nominativo del Fornitore
* numero di Reclami già notificati al medesimo Fornitore
* numero di Reclami aventi lo stesso oggetto oltre il quale comporta la cancellazione dall'Albo Fornitori Qualificati
* descrizione del Reclamo;
* riquadro contenente una formula di ringraziamento per l'auspicabile collaborazione del fornitore nel risolvere la causa che ha originato il Reclamo (quando applicabile).

Il RDD, una volta compilato il Reclamo, lo sottopone all'autorizzazione di DIG e, successivamente, lo notifica all'interessato e ne gestisce l'archiviazione (vedi punto immediatamente successivo).

**5.3.1.2 Registrazione ed archiviazione dei Reclami verso Fornitori**

Il RDD archivia tutti i reclami verso i Fornitori.

Il controllo dei reclami è determinante ai fini del mantenimento della qualifica del fornitore e della sua permanenza o meno nell’Albo Fornitori Qualificati, secondo quanto indicato nella Procedura "Gestione degli approvvigionamenti e dei fornitori" (PQ08).

* + - 1. **Eventuali azioni successive all'apertura di un Reclamo verso Fornitori**

Successivamente all'apertura di un Reclamo il RDD valuta se è necessario attivare la Procedura per la Gestione delle Azioni Correttive (PQ12).

**5.4 Reclami verso SESAL s.r.l.**

I Reclami verso SESAL s.r.l. sono quelli che riguardano attività da essa erogate. Ogni Reclamo pervenuto alla SESAL s.r.l. viene immediatamente trasmesso o comunicato al RDD che, dopo una prima analisi, in collaborazione con CMM, e dopo aver riportato gli estremi del Reclamo nel modulo "Reclami" - MR06.PQ04, propone alla Direzione Generale in quale delle seguenti categorie farlo rientrare:

* reclami che a seguito di verifica si dimostrano privi di riscontro;
* reclami che evidenziano una non conformità.

Identificato il Reclamo come appartenente ad una delle sopraindicate tipologie, il RDD ne riporta le caratteristiche sul modulo citato e procede secondo una delle modalità descritte nei punti immediatamente seguenti.

1 di 5

**5.4.1 Reclami privi di riscontro**

Per i Reclami privi di riscontro il RDD provvede comunque a contattare il cliente o ad inviargli una lettera di spiegazioni.

**5.4.2 Reclami che evidenziano una non conformità**

Per ogni Reclamo che evidenzia una non conformità, di servizio o di Sistema, è cura del RDD prendere contatti telefonici o inviare una lettera di scuse o spiegazioni al cliente ed attivare la procedura prevista per la Gestione delle non conformità (che eventualmente potrà condurre anche a delle Azioni Correttive – PQ12).

**5.4.3 Registrazione ed archiviazione dei Reclami verso SESAL s.r.l.**

Il RDD registra tutti i Reclami indirizzati alla SESAL s.r.l. nel "Registro Reclami" - MR07.PQ04, compilato secondo quanto previsto al successivo punto 5.6. Tutti i Reclami verso SESAL s.r.l., assieme al relativo Registro, sono archiviati dal RDD.

* 1. **Informazione di ritorno ai clienti**

Il RDD non si limita a gestire internamente il Reclamo trattando il "non conforme" o aprendo un Rapporto di Non Conformità, ma mantiene con il cliente, quando da questi consentito, un filo diretto, telefonico o attraverso una corrispondenza, che renda il cliente edotto su quanto da SESAL s.r.l. posto in effetto o pianificato per risolvere alla radice la causa generatrice del Reclamo.

**5.6 Registri Reclami**

Il Registro Reclami verso SESAL s.r.l. riporta:

* numero e data del Reclamo;
* fonte del Reclamo;
* oggetto;
* colonna destinata ad indicare eventuali Reclami privi di riscontro;
* colonna destinata a segnalare l'eventuale numero di non conformità.

I Registro suddetto è consultato periodicamente, con cadenza almeno annuale, dal RDD; le risultanze di tali analisi vengono riportate nel Riesame da parte della Direzione.

**5.7 Ricorsi**

Il ricorso è la richiesta del Cliente per la riconsiderazione da parte SESAL s.r.l. di decisione riguardante l’esito delle attività di verifica, osservazioni, valutazioni tecniche, certificazioni.

Il proponente il ricorso si identifica nel Committente o un suo delegato.

Il ricorso deve essere presentato sempre in forma scritta e particolarizzato per consentire l’identificazione dei motivi del ricorso.

3 di 5

Il ricorso viene registrato e gestito dal Responsabili Qualità e dal Responsabile Legale di SESAL s.r.l..

La SESAL s.r.l. provvede ad informare il Committente della presa in carico del ricorso ed attivare le verifiche affidando a persone pratiche e figure estranee al processo verso il quale il ricorso è indirizzato.

Secondo l’entità del ricorso, la SESAL s.r.l. potrà investire del problema il proprio ufficio legale la SESAL s.r.l. comunicherà entro 30 giorni il giudizio conclusivo al proponente.

Le spese sostenute per l’esame del ricorso sono a carico del richiedente qualora il ricorso non sia stato accettato.

La procedura di gestione del ricorso è consultabile nel sito web della SESAL s.r.l.

2 di 5

**5.8 Gestione dei contenziosi**

In caso di contenzioso questo viene portato all’attenzione del Legale Rappresentante, la quale ha la facoltà di deliberare in conformità alle richieste del proponente il contenzioso, nel qual caso si attiva la struttura SESAL s.r.l. per la soddisfazione delle richieste della parte terza. Diversamente, la questione viene rimessa nelle mani di un consulente legale per l’opportuna tutela degli interessi e dell’immagine della SESAL s.r.l..

Se è SESAL s.r.l. a voler intraprendere un’azione legale, per la difesa della propria immagine o perché lesa in qualche aspetto delle attività connesse al conseguimento dei propri fini istituzionali, il Legale Rappresentante viene investito della questione, e, se si pronuncia per la praticabilità dell’azione legale, allora si provvede a rimettere la questione nelle mani di un consulente legale.

Una pronuncia per la non prosecuzione dell’azione legale da parte della Direzione Generale implica la cessazione di qualsivoglia attività in tal senso ad opera della struttura SESAL s.r.l..

Le decisioni del Legale Rappresentante è vincolante.

L’obbiettivo primario della SESAL s.r.l. è di dirimere ogni possibile controversia sulla base di quanto previsto dalle leggi vigenti e dalle normative e consuetudini dello specifico campo di attività.

3 di 5

**5.8.1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SESAL s.r.l.** | **SCHEDA RECLAMO RICORSO** | **PQ 04** | Ed. 1- Rev. 0  Del 03/01/2024 |

**Modulo presentazione Reclamo/Ricorso**

Il reclamo/ricorso deve essere motivato e supportato da materiali integrativi.

Il presente reclamo/ricorso verrà valutato da personale non coinvolto nel processo di ispezione e la risposta avverrà entro 7 giorni lavorativi.

Al fine di poter analizzare il Vs reclamo/ricorso la preghiamo di compilare in ogni sua parte il seguente modulo ed inviarlo a SESAL Srl a mezzo posta certificata all’indirizzo :

isesalsrl@legalmail.it

Modulo da compilare a cura di chi inoltra il reclamo/ricorso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome |  |  |  |
| Cognome |  |  |  |
| Ragione Sociale |  |  |  |
| Indirizzo |  |  |  |
| CAP | Città |  | Provincia |
| Telefono |  | Fax |  |
| e-mail |  |  |  |

DESCRIZIONE DEL RECLAMO/RICORSO :

|  |
| --- |
| **EVENTUALI ALLEGATI:** |

4 di 5

Informativa ai sensi Regolamento UE 2016/679

Ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR General Data Protection Regulation) n.

2016/679 ed in riferimento ai dati personali da voi forniti o acquisiti nell’ambito della ns. attività vi informiamo che saranno trattati secondo le seguenti modalità:

-i dati verranno raccolti e trattati per provvedere agli adempimenti contabili e fiscali connessi al rapporto contrattuale

-I dati saranno trattati in modo lecito e secondo le norme di correttezza e riservatezza nel rispetto del GDPR

-i dati potranno essere comunicati a Istituti bancari, ed ai soggetti previsti dalla Legge anche tramite consulenti esterni per adempiere agli obblighi derivanti dal trattamento del reclamo/ricorso. Il trattamento avviene con modalità manuale e/o informatica.

Confermo l’autorizzazione al trattamento dei dati personali per le finalità indicate.

LUOGO E DATA TIMBRO E FIRMA

5 di 5