

 Organismo d'Ispezione N° 391	PROCEDURA GESTIONE QUALITÀ	PO 07
		Pag. 1 di 7
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI CLIENTE		

INDICE

1. **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
2. **TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI**
3. **RESPONSABILITÀ**
4. **MODALITÀ OPERATIVE**
 - 4.1 **Reclamo**
 - 4.2 **Ricorso**
 - 4.3 **Gestione del reclamo o del ricorso**
 - 4.4 **Contenziosi**
 - 4.5 **Invio del Reclamo e/o del ricorso**
5. **RIFERIMENTI**
6. **ALLEGATI**

Rev.	Note sulle revisioni	Data	Redazione	Approvazione
00	Emissione della prima edizione	29/12/2018	M. Gianolio	G. Benevelli
01	Cambiato il RQ dell'OI	23/06/2021	M. Gianolio	G. Benevelli
02	Rev. dopo assegnazione di Unioncamere del codice identificativo	14/07/2022	M. Gianolio	G. Benevelli
03	Revisione dopo il cambio del CDA di Sid Emilia per approvazione nuovo AD	03/07/2023	M. Gianolio	A. Guaragni
04	Revisione dopo incorporazione di Sid Emilia in Zucchetti Hospitality srl	30/05/2024	M. Gianolio	A. Guaragni

 Organismo d'Ispezione N° 391	PROCEDURA GESTIONE QUALITÀ	PO 07
		Rev. 02
		Pag. 2 di 7
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI CLIENTE		

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della procedura è di spiegare come devono essere gestiti i reclami ed i ricorsi presentati dai nostri clienti e/o altre parti interessate a seguito di decisioni prese durante la nostra attività di ispezione.

La presente procedura definisce i compiti e le responsabilità per ricevere, annotare e risolvere i reclami proveniente dal cliente relativamente al servizio di verifica periodica strumenti di pesatura.

La procedura si applica a tutti i reclami e ricorsi, scritti e verbali pervenuti, relativi ai servizi d'ispezione, erogati da Zucchetti Hospitality S.r.l. OI.

2 TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Ricorso:	Richiesta fatta dal Titolare dello strumento metrico al fine di ottenere un provvedimento opposto o diverso da quello adottato nelle varie fasi decisionali del processo di ispezione.
Reclamo:	Istanza d'insoddisfazione presentata dal Cliente o dalle altre Parti Interessate relativa ad un comportamento o atto susseguente al processo d'ispezione.
Contenzioso:	Processo attivato al fine di procedere per vie legali per tutelare gli interessi ritenuti lesi dall'operato d'ispezione.
DG	Direzione Generale
ROI	Responsabile Organismo d'Ispezione
VROI	Sostituto del Responsabile Organismo d'Ispezione
UC	Ufficio commerciale
RQ	Responsabile qualità OI
TEC	Tecnico
NC	Non conformità
RNC	Rapporto di non conformità
SGQ	Sistema di gestione della qualità

3 RESPONSABILITÀ

Il Responsabile Qualità deve:

 Organismo d'Ispezione N° 391	PROCEDURA GESTIONE QUALITÀ	PO 07
		Rev. 02
		Pag. 3 di 7
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI CLIENTE		

- classificare i reclami
- ricercare tutte le informazioni per il trattamento del reclamo e decidere l'apertura di un'eventuale scheda di non conformità.
- verificare l'efficacia delle azioni correttive intraprese per eliminare le non conformità che hanno provocato il reclamo.

4 MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Reclamo

Il reclamo che evidenzia una insoddisfazione del titolare dello strumento metrico e/o più in generale di uno stakeholder può essere presentato da una qualsiasi parte interessata. Il reclamo del cliente o di uno stakeholder, comunque ricevuto (a mezzo portale Zucchetti Hospitality OI, lettera, fax, e-mail), viene registrato da RQ sul modulo MdQ 10 e sintetizzato sul registro dei reclami MdQ 11

a) caso verbale:

Il tecnico che ha ricevuto il reclamo verbale e/o percepisce una insoddisfazione del cliente, se lo giudica pertinente ed utile al processo interno di miglioramento, deve compilare il modulo MdQ 10 (che riporterà accanto al numero progressivo la lettera "I" che evidenzia una gestione interna del reclamo/insoddisfazione e successivamente lo gestisce con il ROI per una prima analisi e per una eventuale proposta di trattamento.

ROI contatta, se del caso, il titolare dello strumento e chiarisce il problema, se ravvisa che sia sufficiente una gestione telefonica della lamentela.

In questo caso la gestione del reclamo è prettamente interna all'Organismo di Ispezione e serve per il suo processo di miglioramento continuo.

b) caso scritto:

Se il reclamo è stato ricevuto in forma scritta (secondo le modalità in seguito riportate), il RQ di Zucchetti Hospitality S.r.l. riceve la documentazione dal RQ dell'OI per una gestione autonoma ed indipendente della stessa.

Poiché il RQ di Zucchetti Hospitality S.r.l. non è coinvolto nell'OI né esegue mai attività di Ispezione, garantisce di operare in maniera oggettiva) nella valutazione del caso.

 Organismo d'Ispezione N° 391	PROCEDURA GESTIONE QUALITÀ	PO 07
		Rev. 02
		Pag. 4 di 7
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI CLIENTE		

Pertanto compila la parte iniziale del MdQ 10 traendo le informazioni dal format compilato dal cliente sul sito di Zucchetti Hospitality oppure dalla lettera del cliente, spilla assieme i due documenti e li condivide con il ROI per una prima analisi e per una eventuale proposta di trattamento.

Nel frattempo, l'RQ di Zucchetti Hospitality Srl, entro 5 gg, segnala al cliente l'avvenuta ricezione del reclamo.

Quando il RQ annota il reclamo sul "Registro reclami" (MdQ 11), se lo ritiene utile può richiedere ulteriori chiarimenti al cliente per procedere, poi, alla registrazione del tipo di reclamo che può essere di tipo:

- 1) *reclamo tecnico*
- 2) *reclamo amministrativo*
- 3) *reclamo commerciale*
- 4) *reclamo relazionale*
- 5) *reclamo ingiustificato.*

Qualora il RQ valutasse che la lamentela non ha motivo di sussistere, risponde cortesemente al reclamante e spiega o scrive le sue valutazioni.

Quando il RQ valuta che la lamentela è giustificata e ravvisa una carenza da parte dell'OI, provvede a compilare una RAC interna (richiesta di azione correttiva) per la parte di sua competenza e si attiva con il ROI che darà seguito all'azione correttiva secondo quanto previsto nelle procedure "Controllo delle non conformità" e "Azioni correttive e preventive".

Se il ROI ha coinvolto il tecnico o un'altra persona dell'azienda per esaminare il problema e risolverlo, il ROI deve nel più breve tempo possibile trattare il reclamo scrivendo sul MdQ 10 le azioni intraprese allegando, nel caso vi sia una non conformità, il modulo RAC con indicate le eventuali azioni correttive adottate.

Dopo l'esecuzione dell'azione correttiva, il ROI trasmette a RQ la documentazione utilizzata per tracciare la risoluzione del reclamo; RQ se concorda su quanto eseguito ed accertato, annota nel registro reclami l'avvenuta soluzione.

 Organismo d'Ispezione N° 391	PROCEDURA GESTIONE QUALITÀ	PO 07
		Rev. 02
		Pag. 5 di 7
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI CLIENTE		

Al termine dell'analisi e dell'azione correttiva (effettuata in 30 gg dalla data di ricezione del reclamo stesso) il Responsabile della Qualità della Zucchetti Hospitality S.r.l. comunica al Cliente/Organizzazione Reclamante i risultati di quanto emerso.

Tutti i reclami devono essere archiviati dal RQ dell'OI che li classificherà in ordine cronologico nell'apposita cartella "RECLAMI CLIENTI".

Una copia della scheda reclamo va anche archiviata nel dossier del cliente.

4.2 Ricorso

Il Ricorso è riservato al Cliente dell'attività ispettiva e si colloca (in un processo di escalation di insoddisfazione) ad un livello superiore rispetto al reclamo.

In altre parole, se il reclamante rimane insoddisfatto della soluzione data al reclamo, può presentare un ricorso scritto come descritto qui di seguito.

Il Cliente che ha ordinato l'attività ispettiva sul suo strumento di pesatura, ha diritto di ricorrere contro eventuali verificazioni periodiche che abbiano avuto un esito negativo o altri atti dell'Organismo d'Ispezione che ritenga lesivi.

Il ricorso deve essere presentato dal Cliente entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione.

Tutti i reclami o i ricorsi devono contenere le seguenti informazioni:

1. *chi è il reclamante/ricorrente;*
2. *indirizzo a cui inviare le comunicazioni;*
3. *numero di telefono a cui essere contattati;*
4. *l'oggetto della propria istanza;*
5. *la descrizione di ciò che si ritiene lesivo.*

4.3 Gestione del reclamo o del ricorso

Come detto, tutti i reclami e i ricorsi pervenuti sono presi in considerazione da Zucchetti Hospitality OI e vengono identificati con un numero progressivo sul modulo MdQ 11 "Registro dei reclami e ricorsi".

Entro 15 giorni dalla ricezione RQ invia al reclamante o al ricorrente una comunicazione che contiene:

 Organismo d'Ispezione N° 391	PROCEDURA GESTIONE QUALITÀ	PO 07
		Rev. 02
		Pag. 6 di 7
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI CLIENTE		

- conferma di aver ricevuto il reclamo o il ricorso;
- conferma del fatto che il reclamo o il ricorso si riferisce ad un'attività di verifica periodica di uno strumento di pesatura o al servizio di ispezione;
- conferma della fondatezza del reclamo o del ricorso o in caso contrario una dichiarazione del perché l'OI non ravvisi una sua manchevolezza;

Se il ricorso o il reclamo viene ritenuto fondato, il RQ procederà ad una "escalation" di responsabilità di gestione del reclamo o ricorso, inviando la pratica al Presidente di Zucchetti Hospitality S.r.l., che potrà valutare in maniera imparziale il problema sopravvenuto.

Il Presidente, supportato metodologicamente dal RQ di Zucchetti Hospitality S.r.l., procede con la gestione del problema utilizzando, in genere, il modulo interno MdQ 10 (Gestione dei reclami e ricorsi del cliente) ed eventualmente il modulo interno MdQ 09 (Gestione azioni correttive e preventive), garantendo la registrazione di tutte le fasi significative di trattamento del problema.

Entro 60 giorni dalla ricezione di un ricorso (fondato) è previsto di dover dare una risposta al cliente. Tale risposta sarà firmata dal Presidente della S.r.l. e controfirmata dal Responsabile dell'OI.

Deroghe a queste tempistiche di cui sopra sono previste e ritenute ammissibili quando subentrano cause di forza maggiore: in tal caso il cliente deve essere adeguatamente informato dello slittamento della risposta.

4.4 Contenziosi

Se le modalità di trattamento di un ricorso o di un reclamo, indicate nella presente procedura, non fossero sufficienti a risolvere l'insoddisfazione di chi ha inoltrato l'istanza e si arrivasse alla conclusione attraverso vie legali, Zucchetti Hospitality S.r.l. OI provvederà a risolvere ogni controversia tramite un arbitrato (tre arbitri che giudicheranno in via rituale e secondo diritto). La sede dell'arbitrato sarà Reggio Emilia, salvo diversi accordi tra le parti.

 Organismo d'Ispezione N° 391	PROCEDURA GESTIONE QUALITÀ	PO 07
		Rev. 02
		Pag. 7 di 7
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI CLIENTE		

4.5 Invio del Reclamo e/o del ricorso

Con l'intento di operare nella massima trasparenza Zucchetti Hospitality OI ha creato all'interno del proprio sito: <http://www.sidemilia.it/oi/reclami/> una cartella dove poter scrivere il reclamo e o ricorso.

Nel caso che il cliente non possa utilizzare il nostro sito web, i reclami devono essere inviati, a cura e rischio del mittente, al seguente indirizzo:

ZUCCHETTI HOSPITALITY S.r.l. Organismo d'Ispezione

SEDE OPERATIVA:

Viale del Paracadutista 11A-B

42122 REGGIO EMILIA

tel: 0522/232060, fax: 0522/232501, email: sidemilia-oi@sidemilia.it

Vogliamo altresì precisare che qualsiasi reclamo non completo delle informazioni sopra specificate non sarà né preso in considerazione né trattato.

Non sono accettati reclami anonimi o solamente telefonici.

5 RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015 punto 9

Manuale della Qualità sezione 09 "Valutazione delle prestazioni"

Procedura P.03 Controllo delle non conformità

Procedura P.04 Azioni correttive e preventive

6 ALLEGATI

MdQ 10 Scheda reclamo cliente

MdQ 11 Registro dei reclami e ricorsi

MdQ 12 Gestione web dei reclami e ricorsi