

# ICT GENESIA Srl

Via Triulziana, 10 – San Donato Milanese (MI) tel. 02.53.47.72 – Fax 02.56.80.50.37

[www.ictgenesia.it](http://www.ictgenesia.it) – [info@ictgenesia.it](mailto:info@ictgenesia.it)

## REGOLAMENTO RICORSI / RECLAMI

<b>Codice</b>	<b>Edizione</b>	<b>Data</b>
<b>RGA 06</b>	<b>07</b>	<b>10 ottobre 2022</b>
<b>emesso</b>	<b>verificato</b>	<b>Approvato</b>
Responsabile Qualità Salvatore Valletta .....	Direttore Tecnico DPR 162/99 Ing. Luigi Franceschi ..... Direttore Tecnico DPR 462/01 Ing. Pierluigi Scarcelli .....	Amministratore Unico Dott. Matteo Dallagiovanna .....

<b>Ed.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione revisione e/o aggiornamento</b>
05	15 maggio 2018	Ri-emissione del documento
06	30 giugno 2020	Revisione paragrafo 6
07	10 ottobre 2022	Revisione tempistiche di risposta al ricorrente/reclamante

### INDICE

1.	Scopo del regolamento .....	2
2.	Modalità di gestione e di modifica del regolamento .....	2
3.	Riferimenti normativi .....	2
4.	Composizione del Comitato .....	2
5.	Impegni del Comitato .....	2
6.	Scopo, applicabilità e modalità operative .....	3
7.	Registrazioni.....	4

## **1. Scopo del regolamento**

Il presente documento viene redatto allo scopo di definire:

- le modalità di gestione e di modifica del regolamento,
- I riferimenti normativi,
- La composizione del Comitato,
- Gli impegni del Comitato
- Scopo, applicabilità e modalità di funzionamento del comitato
- le registrazioni,

## **2. Modalità di gestione e di modifica del regolamento**

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito: **www.ictgenesia.it**, i clienti possono sempre chiederne copia a ICT Genesis. (E' responsabilità del cliente avere copia aggiornata del presente Regolamento scaricandolo dal sito).

La Direzione è responsabile di sviluppare questo regolamento e adeguarlo, quando necessario, agli aggiornamenti delle norme di riferimento, nonché a eventuali esigenze organizzative dell'organizzazione.

Tali modifiche entrano in vigore entro 30 giorni dalla data della loro approvazione. Esse sono gestite secondo la procedura "Gestione documenti, dati e registrazioni" (PO-06).

## **3. Riferimenti normativi**

La gestione dei reclami e ricorsi deve avvenire nel rispetto dei principi indicati ai punti 7.5 "Reclami e Ricorsi" e 7.6 "Processi dei reclami e dei ricorsi" della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020: 2012.

## **4. Composizione del Comitato**

Comitato Ricorsi e Reclami è responsabile per le decisioni relative alla tempestiva risoluzione di reclami, di ricorsi e di contenziosi provenienti dalle attività svolte. I membri di tale comitato sono scelti alla ricezione del singolo reclamo/ricorso in modo da assicurare che le decisioni relative alla soluzione di tali problemi non siano affette da conflitto d'interesse.

## **5. Impegni del Comitato**

E' responsabile di assicurare la gestione dei ricorsi e reclami, anche con riguardo alla loro soluzione, all'informazione al ricorrente, alla ricerca delle opportune azioni correttive.

Allo scopo, svolge i seguenti compiti principali:

- acquisisce e giudica nel merito il ricorso,
- attua le appropriate azioni conseguenti;
- documenta le azioni attuate e verifica la loro efficacia;
- attraverso il responsabile Qualità, assicura la conservazione delle registrazioni di tutti i ricorsi e delle comunicazioni al ricorrente.

## 6. Scopo, applicabilità e modalità operative

**Scopo:** la presente procedura definisce attività e responsabilità correlate alla ricezione, valutazione e decisione dei ricorsi e reclami per assicurare che essi siano gestiti con imparzialità, indipendenza, competenza, riservatezza, obiettività e tempestività.

**Applicabilità:** quanto definito nella presente procedura trova applicazione:

- per Ricorsi relativi a una decisione presa da ICT Genesis S.r.L. sull'esito di una attività ispettiva svolta su un ascensore-montacarichi-piattaforma elevatrice o su un impianto elettrico di messa a terra;
- per Reclami relativi alle modalità di svolgimento delle attività svolte da ICT Genesis S.r.L. in riferimento ai suoi servizi nonché al processo di gestione dei ricorsi e reclami.

Sono ammessi Ricorsi provenienti (per iscritto e documentati) dal rappresentante legale della proprietà dell'ascensore o dal conduttore (affittuario dello stabile in cui l'impianto è installato e che ne ha diritto di utilizzo).

Sono ammessi Reclami provenienti sia dai soggetti di cui sopra nonché da altre parti interessate (per esempio utenti di un edificio civile, manutentore dell'ascensore).

**Generalità:** Ogni avente causa può fare ricorso entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione/attività, mentre per i reclami non sono definiti limiti di tempo per l'inoltro. La notifica del ricorso/reclamo avviene tramite comunicazione scritta a ICT Genesis S.r.L. con riferimento alla specifica decisione/attività. Le ragioni del ricorso/reclamo devono essere esposte per iscritto e motivate con riscontri oggettivi. Il ricorso deve essere ascoltato durante una riunione del Comitato Ricorsi/ Reclami e la decisione presa da tale Comitato è inappellabile.

Reclami pervenuti in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Le informazioni che identificano personalmente il reclamante devono essere disponibili solo al fine di trattare il reclamo e ricorso all'interno dell'organizzazione e protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso dal cliente o dal reclamante.

L'organizzazione ICT Genesis deve identificare nei confronti del reclamante la persona o le persone preposte al trattamento del reclamo e ricorso specifico.

### **Modalità operative:**

la Direzione:

- riceve il ricorso/ reclamo con i relativi allegati; entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso/ reclamo, convoca il Comitato Ricorsi/ Reclami, assicurandosi che nessuno dei componenti abbia un diretto interesse nell'oggetto del ricorso/ reclamo.

Il Comitato Ricorsi/ Reclami:

### **Entro 10 giorni dal ricevimento:**

- verifica che il ricorso sia presentato secondo le modalità e nei tempi stabiliti nel Regolamento ICT Genesis S.r.L.;
- genera un "Rapporto di Ricorso/ Reclamo" (Mod. 06-1 e Mod. 06-1bis), compilando la "fase 1"
- registra tale Rapporto sul Registro Ricorsi/ Reclami (Mod. 06-2 e Mod. 06-2bis),
- comunica al ricorrente l'accettazione del ricorso/reclamo, il nominativo del responsabile referente del procedimento e la tempistica prevista per la chiusura dello stesso;

**Entro i successivi 20 giorni:**

- pianifica il trattamento del Ricorso/ Reclamo: se del caso, convoca ricorrente e testimoni, dando notizia di luogo e data della riunione con almeno sette giorni di preavviso; conduce gli interrogatori e valuta le testimonianze; verbalizza ogni riunione del Comitato, con i relativi presenti; tali verbali devono essere registrati e firmati dal Presidente durante la riunione; raccoglie ed esamina la documentazione e, nel caso, ne chiede l'integrazione; individua il settore interno responsabile, stabilisce la data di fine procedimento;
- aggiorna il "Rapporto di Ricorso/ Reclamo" , compilando la "fase 2"
- aggiorna il Registro Ricorsi/ Reclami
- decide in merito al ricorso/reclamo e motiva tale decisione in un rapporto scritto firmato dai membri del Comitato;
- aggiorna il "Rapporto di Ricorso/ Reclamo" , compilando la "fase 3"
- aggiorna il Registro Ricorsi/ Reclami
- dà comunicazione al ricorrente l'esito del ricorso/ reclamo attraverso un documento firmato dal presidente del Comitato, allegando il rapporto del Comitato Ricorsi.

Nei casi particolari in cui non possa essere rispettata la tempistica di cui sopra per motivazioni accertate e documentate, dovute alla particolarità del ricorso/reclamo, ICT Genesia darà tempestiva comunicazione al cliente entro il presunto termine di scadenza della chiusura del procedimento sopra indicato.

**Il Responsabile Qualità :**

- individua la causa del Ricorso/ reclamo, decide se è ripetibile, in caso positivo decide se è urgente la conseguente azione correttiva
- aggiorna il "Rapporto di Ricorso/ Reclamo" , compilando la "fase 4"
- aggiorna il Registro Ricorsi/ Reclami ;
- archivia tutta la documentazione inerente il caso.

**7. RegISTRAZIONI**

Il Responsabile Qualità conserva, applicando la procedura PO-06 "Gestione documenti, dati e registrazioni" , i seguenti documenti:

- il ricorso/ reclamo presentato dal ricorrente con i relativi allegati
- il "Rapporto di Ricorso/ Reclamo" (Mod. 06-1 e Mod. 06-1 bis),
- la comunicazione al ricorrente con l'accettazione del ricorso, il nominativo del responsabile referente del procedimento e la tempistica prevista per la chiusura del ricorso;
- i verbali di ogni riunione del Comitato relativa al particolare Ricorso/ Reclamo;
- la comunicazione al ricorrente con l'esito del ricorso/ reclamo firmata dal presidente del Comitato, con allegato il rapporto del Comitato Ricorsi.