

## **UNITA' VERIFICHE CONTATORI IDRICI GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI**

### **Segnalazioni**

L'Organismo provvede a valutare la soddisfazione del committente, mediante l'invio del questionario di soddisfazione del committente al termine del servizio di verifica dei contatori idrici da questi affidato. In tale occasione il Committente può segnalare criticità o spunti di miglioramento.

Altre eventuali segnalazioni possono pervenire tramite PEC all'indirizzo [LABORATORI.UVCI@PEC.ACEASPA.IT](mailto:LABORATORI.UVCI@PEC.ACEASPA.IT).

### **Reclami**

I reclami devono pervenire tramite PEC all'indirizzo [LABORATORI.UVCI@PEC.ACEASPA.IT](mailto:LABORATORI.UVCI@PEC.ACEASPA.IT), riportando nell'oggetto la dicitura "reclamo".

Ogni singolo reclamo è gestito con il vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per il contenuto del reclamo, senza dare luogo a nessuna azione discriminatoria.

Il responsabile della gestione del reclamo è il Responsabile Tecnico dell'Organismo.

L'Organismo fornisce risposta al reclamo entro 20 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

La gestione dei reclami include un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità a carico dell'Organismo o altra parte eventualmente coinvolta o del personale incaricato delle attività ispettive, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Committente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti applicabili e continuare a garantire un servizio efficiente ed attendibile in quanto ai risultati.

La ricezione, il trattamento, lo stato di avanzamento delle azioni definite a fronte dei reclami e i relativi esiti sono comunicati al reclamante e, se necessario/previsto, anche agli enti di Vigilanza/Accreditamento, rispettando comunque i vincoli di riservatezza e le specifiche disposizioni applicabili.

### **Ricorsi**

Tutte le decisioni in merito ad eventuali ricorsi sono assunte dal Presidente, in qualità di Rappresentante Legale della Società, avvalendosi del supporto di personale tecnicamente competente che non abbia partecipato alla specifica attività ispettiva.

I ricorrenti possono formalizzare le loro riserve o la non accettazione di quanto riportato nei rapporti di ispezione emessi, generalmente tramite e-mail o tramite PEC all'indirizzo [LABORATORI.UVCI@PEC.ACEASPA](mailto:LABORATORI.UVCI@PEC.ACEASPA), specificando l'esatto oggetto del ricorso e i relativi riferimenti (es. numero e data del rapporto di ispezione cui si riferisce).

Il responsabile della gestione del ricorso è il Responsabile Tecnico dell'Organismo, o il suo Sostituto, nel caso in cui il Responsabile Tecnico sia coinvolto nelle motivazioni che hanno dato luogo al ricorso.

Entro 20 giorni dalla data di ricevimento, l'Organismo fornisce al ricorrente formale risposta in merito all'esito e alle eventuali azioni intraprese.