

## **UNITA' VERIFICHE PROGETTI**

### **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 ispezione da questi affidato. In tale occasione il Committente può segnalare criticità o spunti di miglioramento.

Altre eventuali segnalazioni possono pervenire preferibilmente in forma scritta all'indirizzo e-mail [uvp.infrastructure@aceaspa.it](mailto:uvp.infrastructure@aceaspa.it) o tramite PEC all'indirizzo LABORATORI.UVP@PEC.ACEASPA.IT.

#### **Reclami**

I reclami devono pervenire preferibilmente in forma scritta all'indirizzo e-mail [uvp.infrastructure@aceaspa.it](mailto:uvp.infrastructure@aceaspa.it) o tramite PEC all'indirizzo LABORATORI.UVP@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 e/o contenziosi**

Tutte le decisioni in merito ad eventuali ricorsi e/o contenziosi 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, generalmente a mezzo e-mail, le loro riserve o la non accettazione di quanto riportato nei rapporti di ispezione emessi, specificando l'esatto oggetto del ricorso e i relativi riferimenti (es. numero e data del rapporto di ispezione cui si riferisce).

In ogni caso viene data comunicazione formale al ricorrente in merito all'esito del ricorso ed alle eventuali azioni intraprese dall'Organismo.