

○ 12.1 Reclami

Il reclamo può essere presentato da Clienti, Titolari dello Strumento, organizzazioni esterne ma anche da altri soggetti che ritenessero averne diritto e può essere relativo a tutto il processo attivato dall'O.d.I., dalla modulistica iniziale fino all'esito del riesame.

Esso deve essere presentato a mezzo e-mail o PEC all'attenzione del Responsabile del Sistema di Gestione dell'Organismo di Ispezione che provvederà, entro 3 giorni a dare conferma della ricezione e della presa in carico tramite e-mail o PEC (a seconda di come si è ricevuto).

Nella comunicazione oltre ai riferimenti della Verifica/Rapporto finale di Ispezione rispetto al quale si effettua il reclamo deve essere indicata anche la motivazione del reclamo stesso.

Il Responsabile SG prende in carico il reclamo, lo analizza e ne definisce responsabilità e modalità di gestione. Assicura inoltre la rintracciabilità di esso alla documentazione dell'Odl.

Tutti i reclami ricevuti dall'Odl vengono esaminati da personale non coinvolto direttamente nel reclamo stesso.

Al termine dell'analisi (effettuata entro 45 gg dalla data di ricezione del reclamo stesso, salvo casi particolari di cui è dimostrabile evidenza oggettiva) il Responsabile del SG comunicherà al Titolare dello Strumento/Organizzazione Reclamante le risultanze di quanto emerso.