

ICOVER S.p.A.	Reclami e Ricorsi	PG 06 Rev. 01 Data 05/12/2025
----------------------	--------------------------	-------------------------------------

PROCEDURA PG 06

Reclami e Ricorsi

REV.	DATA	PREPARATO	APPROVATO
00	07/02/2020	Responsabile Qualità	Amministratore Unico
01	05/12/2025	Responsabile Qualità	Amministratore Unico

MOTIVAZIONI DELLE MODIFICHE ALLA PRECEDENTE REVISIONE: Allineamento procedurale

ICOVER S.p.A.	Reclami e Ricorsi	PG 06 Rev. 01 Data 05/12/2025
----------------------	--------------------------	-------------------------------------

INDICE

- 1. ELENCO MODULISTICA COLLEGATA.....3
- 2. OGGETTO3
- 3. GESTIONE DEI RECLAMI3
- 4. GESTIONE DEI RICORSI3

1. Elenco Modulistica collegata

- MPG6-1 Reclamo
- MPG6-2 Relazione sul Ricorso
- REGREC Registro dei Reclami

2. Oggetto

La presente procedura, approvata dal Consiglio di Amministrazione, definisce i criteri, le modalità e le responsabilità con le quali vengono gestiti i Reclami ed i Ricorsi che possono essere presentati dai Clienti di ICOVER in merito alle decisioni od all'operato dell'Ente.

3. Gestione dei Reclami

I reclami possono provenire da chiunque ne abbia motivato interesse nei confronti di ICOVER S.p.A. Devono essere inoltrati, in forma scritta, a qualunque unità operativa di ICOVER, che provvede a comunicarlo al Responsabile Qualità, il quale lo registra e comunica al Committente, entro 5 giorni dal suo ricevimento, di averlo preso in carico.

ICOVER s'impegna a tenere informato il segnalante sullo stato di avanzamento del reclamo.

Successivamente, analizza la situazione d'insoddisfazione descritta e provvede a dare una risposta allo scrivente, entro 20 giorni dal ricevimento.

Il Responsabile Qualità, insieme alla Segreteria Tecnica, provvedono alla valutazione degli estremi del Reclamo, esaminando tutte le informazioni disponibili circa l'oggetto dello stesso (verbali, dichiarazioni, ecc.) e, quando lo ritiene fondato, formula una proposta per risolvere il problema.

Per ogni singolo Reclamo del Cliente, viene, inoltre, aperta un'adeguata Azione Correttiva, così come definito nella procedura PG 04. In particolare, la procedura s'applica nei casi in cui il Reclamo risulta fondato. Se viceversa il reclamante effettua una comunicazione che non comporta necessariamente l'apertura di una specifica Azione Correttiva, il Responsabile Qualità ICOVER predisporrà comunque una comunicazione di risposta con le giuste motivazioni, da inviare al reclamante entro 20 giorni dal ricevimento.

In occasione dei Riesami del SQ o, in casi d'urgenza, nel più breve tempo possibile dalla registrazione del Reclamo stesso, il Responsabile Qualità s'attiva affinché vengano apportate le modifiche ritenute necessarie al SQ di ICOVER, al fine di migliorare il livello di soddisfazione dei Clienti.

4. Gestione dei Ricorsi

I Ricorsi possono essere presentati in caso di avverso specifica decisione assunta da ICOVER durante le sue attività.

Il Ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da ICOVER nell'ambito delle attività di Verifica Ispettiva. Il contenzioso deriva dall'eventuale non accettazione da parte del Committente delle decisioni comunicate a fronte dei Ricorsi.

Il Ricorso va indirizzato all'Amministratore Unico di ICOVER entro 15 giorni dal formale ricevimento da parte dell'Organizzazione della decisione presa da ICOVER.

ICOVER comunica in forma scritta il ricevimento del Ricorso entro 10 giorni dal ricevimento del medesimo tenendo informato il Segnalante sullo stato di avanzamento dello stesso.

L'Amministratore Unico di ICOVER procederà ad incaricare una persona esperta che non sia intervenuta nel processo di Ispezione/Certificazione oggetto del Ricorso (ad esempio, un Ispettore qualificato da ICOVER che non sia mai intervenuto nel processo di Ispezione/Certificazione del Ricorrente) e che procederà all'accertamento in merito.

L'incaricato dell'accertamento del Ricorso informerà l'Amministratore Unico, il quale provvederà a trasmettere una risposta scritta, a mezzo lettera raccomandata, al Segnalante entro 30 giorni dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

ICOVER S.p.A.	Reclami e Ricorsi	PG 06 Rev. 01 Data 05/12/2025
----------------------	--------------------------	-------------------------------------

L'eventuale Contenzioso che dovesse insorgere sarà di competenza esclusiva del Tribunale di Roma. Inoltre, nel caso di Ricorsi e Contenzioni, la Direzione di ICOVER provvederà ad intraprendere sistematicamente adeguate Azioni Correttive ovvero Azioni Preventive al fine di analizzare e migliorare il Sistema di Gestione in modo da ridurre o prevenirne eventuali ripetizioni.