



# COMUNICAZIONE RECLAMI E RICORSI SOVIT S.r.l.

## Sommario

1. SCOPO.....	1
2. DEFINIZIONI .....	2
3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE RECLAMI E RICORSI.....	2
3.1 Reclamo .....	2
3.2 Ricorso .....	3
4. ALLEGATI.....	4

## 1. SCOPO

Il presente documento costituisce lo strumento per informare: organizzazioni / committenti / parti interessate sulle modalità di invio di reclami e ricorsi a SOVIT S.r.l. con riferimento ai servizi erogati da SOVIT quali:

l'esecuzione di verifiche periodiche e straordinarie ai sensi degli articoli 4, 6 e 7 del decreto del presidente della repubblica 22 ottobre 2001 n. 462, secondo la lettura combinata disposta dagli articoli 3 ed 1 della direttiva del ministero delle attività produttive 11 marzo 2002, e successive modifiche e integrazioni della normativa nazionale e/o comunitaria che andrà a disciplinare e regolamentare la materia, come organismo di tipo "A", con particolare riferimento alle installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, agli impianti di messa a terra di impianti alimentati fino a 1000V, agli impianti di messa a terra di impianti alimentati con tensione oltre 1000V ed agli impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo d'esplosione.

Questo documento è richiedibile presso la segreteria di SOVIT (Tel: 0521-775915 – email: [info@sovit.it](mailto:info@sovit.it)) da tutte le organizzazioni / committenti / parti interessate a garanzia di imparzialità e correttezza di SOVIT nell'erogazione dei servizi previsti nel suo statuto.

I criteri esposti nel presente documento si applicano a tutte le attività statutarie svolte da SOVIT.

Questi criteri sono desunti dal documento di Sistema PRO-05 – Procedura Trattamento reclami e ricorsi –

Il reclamo o ricorso deve essere inviato all'Att.ne dell'Amministratore SOVIT a mezzo posta ordinaria o fax, e-mail ai seguenti recapiti:

**SOVIT S.r.l.**  
**via Venezia. 195 - 43122 Parma**  
**Fax 0521-775915 – e-mail: [info@sovit.it](mailto:info@sovit.it)**

## 2. DEFINIZIONI

### **Segnalazione / Informazione:**

Il portare a conoscenza di comportamenti non rispettosi del Codice Comportamentale SOVIT o della normativa di riferimento, senza che questo implichi un'insoddisfazione palese del segnalante.

### **Reclamo:**

Il comunicare un'insoddisfazione da parte di qualsiasi Parte Interessata rispetto alla fruizione di un servizio erogato da SOVIT nell'ambito delle sue attività statutarie.

### **Ricorso:**

Opposizione **scritta, motivata ed avversa a decisioni** prese da SOVIT nell'ambito dei servizi erogati ai Clienti o un trattamento di un reclamo ritenuto insoddisfacente dal Ricorrente.

## 3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE RECLAMI E RICORSI

Non saranno presi in considerazione da SOVIT informazioni / segnalazioni / reclami /ricorsi inoltrati in forma anonima, allo scopo di evitare possibili speculazioni di turbativa della concorrenza.

La veridicità dei dati contenuti nel reclamo / ricorso sarà sottoposta a controllo da parte della Direzione prima di avviarne il trattamento.

SOVIT si impegna alla protezione dei dati personali di tutti i soggetti coinvolti in reclami / ricorsi. SOVIT garantisce l'anonimato se richiesto dal reclamante / ricorrente sul trattamento del reclamo / ricorso.

### 3.1 Reclamo

Il Cliente / Parte interessata, può presentare un reclamo nel caso ritenga che la qualità del servizio erogata da SOVIT non corrisponda ai termini contrattuali.

Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti di SOVIT dovrà essere inoltrata dal Cliente / Parte Interessata, pena decadenza, entro e non oltre sei mesi dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo.

Con riferimento alla documentazione emessa da SOVIT eventuali commenti in merito dovranno essere formulati dal Cliente / Parte interessata entro 15 giorni dalla sua presentazione: trascorso tale tempo ed in assenza di commenti, lo specifico documento (rapporto tecnico, verbale di verifica, etc) emesso si intenderà dal Cliente / Parte interessata definitivamente accettato.

I reclami vengono raccolti dal Responsabile del Sistema di Gestione che li trascrive su apposito modulo.

Il Responsabile Tecnico, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento, accerta la fondatezza, l'origine, la causa del reclamo e decide in merito alla sua accettazione e trattamento.

RSG si impegna a comunicare per iscritto al reclamante, entro 5 giorni lavorativi, il ricevimento del reclamo e la sua accettazione o meno. In caso di mancata accettazione il Responsabile Tecnico segnala le motivazioni della sua decisione.

In caso di accettazione RSG segnala al reclamante quali sono i tempi previsti per la sua soluzione e il nominativo del responsabile del trattamento del reclamo stesso.

Il Responsabile Tecnico, in caso di accettazione del reclamo, decide le opportune attività da svolgere (es. indagine sul Verificatore, sui documenti utilizzati durante la verifica, etc) comprese le eventuali azioni correttive / preventive.

Il trattamento del reclamo, le idonee azioni intraprese da SOVIT, e la sua chiusura sono comunicate per iscritto dal Responsabile Tecnico al reclamante entro 30gg dal ricevimento del reclamo.

**Il reclamo si intende chiuso se il reclamante si dichiara soddisfatto del trattamento da parte di SOVIT, oppure se il reclamante non invia successive comunicazioni relative all'oggetto del reclamo entro 10gg dalla comunicazione del trattamento e della sua soluzione; nulla ricevendo esso si intende chiuso per il principio del silenzio assenso.**

### 3.2 Ricorso

Solo il Cliente può presentare un ricorso rispetto alle decisioni relative ai servizi erogati.

I ricorsi sono presi in carico nel caso di disaccordo in merito ai risultati ed all'esito della verifica.

Il Cliente, ricevuti gli esiti delle attività contrattualmente svolte da SOVIT, può fare ricorso riguardo al contenuto ed alle risultanze, esponendo le ragioni del dissenso per iscritto entro 15 giorni dalla data di ricevimento degli esiti della verifica; trascorso tale periodo i contenuti e le conclusioni si ritengono accettati dal Cliente.

Nel caso di ricorsi ricevuti dal Cliente SOVIT è sempre rappresentata dall'Amministratore Unico, in merito a decisioni prese nell'esecuzione del servizio contrattualmente definito.

Qualora il Cliente sia insoddisfatto dell'esito di un reclamo presentato, o voglia contestare le decisioni prese da SOVIT a seguito dei servizi contrattualmente definiti, possa presentare formale ricorso scritto (Raccomandata A/R) indirizzato a: **SOVIT S.r.l. – Via Venezia, 195 – 43122 Parma**, oppure tramite propria PEC alla PEC di SOVIT [sovit@pec.sovit.it](mailto:sovit@pec.sovit.it), esponendo le ragioni del proprio dissenso.

Al ricevimento del ricorso il RSG, compila l'apposita scheda e invia comunicazione all'Amministratore Unico.

L'Amministratore, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso, invia comunicazione scritta al ricorrente del ricevimento e accettazione del ricorso stesso, precisando quali sono i tempi previsti per il suo trattamento e il nominativo del responsabile nominato per l'indagine.

L'Amministratore individua le necessarie risorse da impiegare (uomini e mezzi economici, finanziari, legali ed altro), incarica personale esterno (professionisti esperti) alla struttura SOVIT non coinvolto nell'attività oggetto di ricorso, affinché svolga opportune indagini per accertare la

fondatezza del ricorso, la causa e/o le motivazioni addotte dal ricorrente e proponga opportune azioni a soluzione del ricorso.

L'Amministratore, dopo aver esaminato il risultato delle indagini, accertata la fondatezza del ricorso, dispone per l'implementazione delle Azioni Correttive atte a risolvere positivamente il ricorso.

L'Amministratore comunica, in forma scritta (Raccomandata A/R) entro 60gg dal ricevimento del ricorso, la decisione presa in merito motivandola.

Il ricorso si intende chiuso **se il reclamante si dichiara soddisfatto e dà comunicazione scritta all'Amministratore entro 10gg lavorativi dal ricevimento. Trascorso tale termine, nulla ricevendo esso si intende chiuso per il principio del silenzio assenso.**

**Le eventuali spese sostenute per la risoluzione del ricorso sono a carico del ricorrente, salvo casi di riconosciuta fondatezza.**

#### **4. ALLEGATI**

MRR - Modulo Reclamo - Ricorso