

Il presente modulo ha l'obiettivo di segnalare una possibile violazione del codice etico e delle condizioni contrattuali da parte di un ispettore dell'Odi sia esso interno o esterno. Il reclamo è uno strumento utile per evidenziare i motivi di insoddisfazione o i problemi incontrati in modo da poter migliorare i nostri servizi e renderli sempre adeguati alle vostre necessità. Ogni segnalazione, proposta od osservazione è molto gradita in quanto ci consentirà di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il responsabile della qualità prenderà in carico il modulo e successivamente provvederà a sottoporlo al Responsabile dell'Organismo di Ispezione.

Il modulo di reclamo può essere spedito / presentato all'indirizzo della SEDE LEGALE ed OPERATIVA: Via Ippocrate, 98/100 – 87041 ACRI (CS) – Tel. e Fax : 0832.340780 oppure inviato per posta elettronica: conforti@confnet.it - PEC : info@pec.conforti.info

Grazie per la collaborazione

**Descrizione del reclamo**

(Se lo spazio sottostante non risulta sufficiente, il cliente può allegare un altro foglio) La preghiamo di compilare il presente modulo descrivendo, con chiarezza e sinteticità, gli elementi del reclamo da Lei proposto:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Modalità di presentazione**

Di persona     Fax     Posta ordinaria     Telefono     Posta elettronica   

Reclamo presentato da:

Nome e Cognome.....  
Ragione sociale.....  
Relativo alla verifica/ispezione eseguita in data.....  
dall'ispettore.....  
Presso: .....

Indirizzo e-mail .....

Recapito telefonico: .....

Data..... Firma .....

L'interessato può presentare reclami o ricorsi con una delle modalità indicate purché formalizzi accuratamente per iscritto l'oggetto del reclamo o ricorso.

**Nota:** il ricorso potrebbe generare azioni legali; per questo la formalizzazione deve avvenire con sottoscrizione esclusivamente da parte del Rappresentante Legale della Azienda Titolare dello strumento. Una volta ricevuta la comunicazione, la Segreteria provvede alla registrazione della comunicazione e informa il Responsabile Tecnico che provvede ad individuare la persona a cui il reclamo/ricorso sarà affidato. Assegna formalmente la gestione del ricorso/reclamo con comunicazione formale all'Ispettore individuato, il quale informa l'interessato sull'avvio del procedimento.

La responsabilità della gestione del procedimento è in capo al Responsabile Tecnico, ove non coinvolto nelle attività da cui il reclamo/ricorso è scaturito (verificazione, riesame o altre attività collegate al procedimento). I ricorsi sono gestiti direttamente dal Rappresentante Legale della CONFORTI SNC, da cui dipende l'Odi.

Requisiti essenziali della gestione sono:

- Formalizzazione per iscritto da parte del ricorrente e/o reclamante
- Registrazione del reclamo e/o ricorso (identificato con il protocollo in entrata)
- Analisi delle cause
- Provvedimenti a seguito delle decisioni prese
- Comunicazione dell'esito