



Reclami, ricorsi e contenziosi

Per reclamo si intende qualunque espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata dal cliente o da altri soggetti relativa alle attività dell'Organismo di Ispezione di AF Servizi.

Per ricorso si intende una richiesta del Cliente per la reconsiderazione da parte dell'Organismo di Ispezione di AF Servizi per l'esito della verifica periodica.

1- Reclami

Il reclamo da parte di Clienti o organizzazioni esterne deve essere presentato all'attenzione del Responsabile della Qualità dell'Organismo di Ispezione. Il reclamo può essere riportato tramite una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC all'Organismo di Ispezione di AF Servizi.

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

Il Responsabile della Qualità prende in carico il reclamo, e da conferma della presa in carico dello stesso entro 5 giorni dalla ricezione, lo analizza e ne definisce responsabilità e modalità di gestione in accordo con il responsabile tecnico e/o con una persona competente dell'Organismo d'ispezione non direttamente coinvolta nella verifica periodica oggetto del reclamo.

Al termine dell'analisi (effettuata entro due mesi dalla data di ricezione del reclamo stesso) il Responsabile della Qualità comunicherà al Cliente/Organizzazione Reclamante le risultanze di quanto emerso.

2- Ricorsi

L'Organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC a AF Servizi all'attenzione dell'Amministratore Delegato entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricezione del Verbale di Verifica rispetto alla quale si effettua il ricorso stesso.

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione che effettua il ricorso:

- ☐ identificazione dell'organizzazione che effettua il ricorso



- ☐ riferimenti dell'oggetto rispetto a cui si effettua il ricorso (Identificazione strumento, identificazione verbale di verifica, ivi compresi eventuali allegati a sostegno)
- ☐ motivazione del ricorso (ivi compresi eventuali allegati a sostegno),
- ☐ firma dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione o persona delegata allo scopo.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per non dare seguito al ricorso; in tali casi AF Servizi invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

L'Amministratore Delegato di AF Servizi comunica al cliente entro 5 giorni dal ricevimento la presa in carico del ricorso e assegna il Procedimento ad una persona competente di AF Servizi non direttamente coinvolta nella Verifica oggetto del Ricorso.

Il Responsabile del Procedimento prende in carico il ricorso, lo analizza e ne definisce le modalità di gestione.

Al termine dell'analisi (effettuata in 60 gg dalla data di ricezione del ricorso stesso) il Responsabile della Procedimento comunicherà all'Amministratore Delegato le risultanze dell'analisi effettuata sulla base di questa sarà redatta la risposta per il Cliente/Organizzazione che ha presentato ricorso.

3- Contenziosi

Tutte le controversie derivanti dalla esecuzione di una Verifica, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, saranno rimesse alla competenza esclusiva del Foro di Treviso;

All'interno di AF Servizi il contenzioso è seguito dall'Amministratore Delegato, che si avvale della collaborazione del Responsabile Tecnico.

Pec: afservizisrl@pec.it