



## NON CONFORMITÀ - RECLAMI AZIONI CORRETTIVE

### 1. Scopo

La procedura ha lo scopo di assicurare che vengano gestite le Non Conformità (NC), inclusi i reclami, e che siano adottate le eventuali ed appropriate Azioni Correttive (AC).

### 2. Campo di applicazione

Il documento si applica a tutte le situazioni in cui si rileva il mancato soddisfacimento di un requisito (norma di riferimento, cogente, parti interessate rilevanti, servizio, ecc.) o venga manifestato un reclamo.

### 3. Termini e definizioni

Il documento contiene termini e definizioni dichiarati nel MSGQ e di cui alla norma UNI EN ISO 9000:2015; tra questi ultimi si mettono in evidenza:

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito

Azione Correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione inoltre, dalla UNI ISO 10002:2015

Reclamo: espressione di insoddisfazione rivolta all'Organizzazione, in relazione ai suoi servizi ed allo stato delle attività di trattamento dei reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione; nel settore del recupero del credito si definisce l'obiezione avanzata in forma scritta dal Consumatore/Debitore in ordine alle procedure di gestione del credito realizzate dall'Organizzazione;

Contestazione del credito: opposizione avanzata in forma scritta dal Consumatore/Debitore direttamente nei confronti del Creditore/Committente, avente ad oggetto elementi strettamente attinenti al rapporto di credito ed estranea alle condotte poste in essere dall'Organizzazione

Procedura di conciliazione: qualsiasi procedura di risoluzione alternativa di una controversia riconosciuta dal Creditore/Committente ovvero disciplinata dalla legge.

Reclamante: persona, organizzazione o propri rappresentanti, che presenta un reclamo.

Servizio al Cliente/parte interessata: interazione dell'organizzazione con cliente/parte interessata nel corso del tutto il ciclo di vita del servizio.

Informazione di ritorno (feed – back): opinioni, commenti ed espressioni di interesse verso il servizio o verso le attività di trattamento dei reclami

Reclamo del reclamante: comunicazione dell'utente che evidenzia il grado di insoddisfazione per il mancato rispetto di clausole contrattuali.

Reclamo Accettato: reclamo presentato ed a seguito di analisi è ritenuto accettabile in quanto il sito è stato inadempiente. Pertanto, questo tipo di reclamo attiva la procedura di trattamento incluse le attività di comunicazione con lo stesso cliente.

Reclamo Rigettato: reclamo presentato ed a seguito di analisi è ritenuto inaccettabile in quanto si ritiene che la causa del reclamo non sia dovuta a propria inadempienza. Pertanto, questo tipo di reclamo non è attivata la procedura di trattamento, ma inviata entro 48 ore comunicazione di non accettabilità del reclamo contenente la motivazione del rigetto.

### 4. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015 – Requisiti 8.7 – 10.2

## NON CONFORMITÀ - RECLAMI AZIONI CORRETTIVE

Norma UNI ISO 10002: 2015 “Soddisfazione del cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni”

### 5. Modalità operative

#### 5.1. Identificazione delle fonti di potenziali non conformità

Le non conformità possono derivare da:

- a) mancato rispetto di un requisito del sistema di gestione e/o della norma di riferimento
- b) risultanze degli audit interni o esterni
- c) risultati del monitoraggio e/o della misurazione
- d) mancato rispetto delle prescrizioni legali e/o di altre prescrizioni
- e) mancato rispetto dei requisiti contrattuali da parte dei fornitori (tempi di consegna dei prodotti, controlli in accettazione sui prodotti, controlli sull’outsourcer, ecc.)
- f) segnalazione dei dipendenti e/o di altre parti interessate, interne e/o esterne, rilevanti
- g) osservazioni di un superiore, di un sorvegliante, di un responsabile di attività/processo.
- h) output non conformi (punto 8.7 – UNI EN ISO 9001:2015)
- i) reclami dei clienti

Quando si verificano/emergono non conformità derivanti dalle fonti sopra definite o da altre, non identificate, il sistema di gestione prevede un insieme di attività atte a correggere/eliminare la non conformità e intraprendere azioni atte a prevenire il ripetersi della stessa.

In particolare sono definite attività specifiche per:

- gli output non conformi (punto 8.7 – UNI EN ISO 9001:2015)
- i reclami di clienti

#### 5.2. Gestione delle non conformità

Per la gestione delle non conformità sono previste tre modalità operative distinte derivanti da:

- A.1. Fonti di non conformità individuate dal punto a.) al punto g.) dell’elenco di cui al paragrafo precedente
- A.2. Fonte di non conformità individuata dal punto h.) dell’elenco di cui al paragrafo precedente
- A.3. Fonte di non conformità individuata dal punto i.) dell’elenco di cui al paragrafo precedente

La differenza di gestione si è resa necessaria in quanto le modalità operative per la gestione sono del tutto diverse con riferimento anche a documenti diversi.

##### 5.2.1. Gestione non conformità tipologia A.1

Coloro che sono coinvolti nel campo di applicazione del Sistema di Gestione, a qualsiasi livello organizzativo, al verificarsi di una Non Conformità devono segnalarla al RGQ, descrivendo la fonte, il fatto, la situazione che l’ha generata.

Il RGQ la formalizza attraverso la registrazione nel modulo “Non Conformità – Azioni Correttiva” (GQ 01/10.01) compilando i relativi campi con le informazioni necessarie per:

- identificare la fonte della non conformità
- descrivere la non conformità

## NON CONFORMITÀ - RECLAMI AZIONI CORRETTIVE

- analizzare la/e causa/e (verificando la possibilità di eliminarla e, se non possibile, minimizzare i suoi effetti qualora si dovesse ripresentare) della non conformità al fine di definire le azioni da intraprendere
- analizzare la/e causa/e della non conformità al fine di definire se è possibile che la stessa si ripeta o si presenti in un altro processo

Raccolte e registrate le informazioni suddette viene definita l'azione per trattare la non conformità (correzione, eliminazione, ecc.) e per affrontare le eventuali conseguenze definendo le responsabilità ed i tempi per l'attuazione del trattamento e per la sua chiusura. Contestualmente alla definizione del trattamento vengono definiti le responsabilità ed i tempi per la verifica dell'efficacia del trattamento.

### **5.2.2. Gestione non conformità tipologia A.2**

La rilevazione della non conformità derivante da un output non conforme nell'erogazione del servizio può verificarsi sia nel caso in cui l'erogazione coinvolga il cliente sia nel caso in cui non lo coinvolga. Nel caso in cui il cliente non sia direttamente coinvolto la non conformità può essere corretta o minimizzata prima della consegna del servizio; nel caso in cui il cliente sia direttamente coinvolto l'output non conforme può essere rilevato durante e/o dopo l'erogazione.

Nel caso in cui l'erogazione non coinvolga direttamente il cliente si può affrontare l'output non conforme:

- correggendo la non conformità prima di erogare il servizio
- sospendendo il servizio prima della sua erogazione
- informando il cliente sull'impossibilità di erogare il servizio in conformità ai requisiti definiti e definendo congiuntamente con il cliente le azioni da intraprendere

Se si decidesse il rilascio del servizio anche se non conforme tale concessione deve essere rilasciata da una persona che ne abbia l'autorità o dal cliente stesso. La concessione deve essere descritta e conservata come informazione documentata. Nel caso in cui l'erogazione coinvolga direttamente il cliente si può affrontare l'output non conforme:

- erogando nuovamente il servizio, dopo aver adottate le opportune correzioni
- attuare servizi integrativi o compensativi dell'inadempienza.

In entrambi i casi, quando l'output non conforme è stato corretto deve essere verificato.

Le attività intraprese per la gestione della presente tipologia di non conformità sono registrate nel modulo "Non Conformità – Azioni Correttiva" (GQ 01/10.01).

### **5.2.3. Gestione non conformità tipologia A.3**

Si rimanda al punto 5.4 della presente procedura e comunque quando la non conformità deriva da un reclamo questa è gestita per la risoluzione dello stesso tramite la modulistica per questo predisposta; mentre per le eventuali azioni correttive derivanti dal reclamo si utilizza la modulistica prevista per la gestione delle AC come al punto 5.3 della presente procedura.

## NON CONFORMITÀ - RECLAMI AZIONI CORRETTIVE

### 5.3. Gestione delle azioni correttive

Quando dall'analisi delle cause della non conformità emerge la necessità di intraprendere azioni che richiedano, oltre al suo trattamento, interventi tali da evitare il ripetersi della non conformità queste sono definite "Azioni Correttive".

Definita l'azione correttiva da intraprendere, nonché il responsabile ed i tempi di attuazione della stessa, si procede alla registrazione della stessa nel modulo "Non Conformità – Azioni Correttiva" (GQ 01/10.01).

Successivamente alla sua attuazione l'azione correttiva viene verificata al fine di assicurare che la stessa sia stata efficace a prevenire il ripetersi della non conformità. I tempi di attuazione della verifica dell'efficacia sono diversi in funzione della complessità dell'azione intrapresa e delle risorse coinvolte.

Eseguita la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva il RGQ riesamina la stessa al fine di analizzare se:

- l'attuazione della stessa abbia generato effetti negativi in altre aree
- necessiti un aggiornamento dei rischi e delle opportunità
- necessitino modifiche del SGQ

Qualora il riesame dell'azione correttiva generasse una delle tre situazioni precedenti il RGQ procede ad attuare quanto previsto dal SGQ per la specifica situazione.

Per tenere sotto controllo le attività di gestione delle non conformità e delle azioni correttive è tenuto un "Registro non conformità - azioni correttive" (GQ 02/10.01) che allo scopo primario di essere input per l'analisi e la valutazione delle prestazioni del SGQ.

La documentazione che da evidenza della natura delle non conformità, dell'identificazione dell'autorità che decide le azioni da intraprendere, delle azioni intraprese, dei risultati delle azioni correttive, della descrizione delle concessioni ottenute per gli output non conformi, è conservata come informazione documentata.

### 5.4. Gestione dei reclami

Per la gestione dei reclami è stato attivato un flusso di attività definendo:

- modalità di comunicazione atte a diffondere informazioni per accedere al reclamo (incoraggiamento al reclamo)
- modalità di ricezione del reclamo
- modalità di valutazione ed analisi
- modalità di rilevazione dello stato di avanzamento della procedura di trattamento
- comunicazioni con il reclamante
- chiusura del reclamo

Inoltre, al fine di monitorare le attività di trattamento del reclamo, sono stati individuati indicatori atti a misurare l'efficacia e l'efficienza del trattamento stesso.

#### ***Incoraggiamento al reclamo***

La Direzione al fine di incrementare il proprio orientamento al Cliente attua una politica d'incoraggiamento al reclamo; la sua attuazione consiste nel comunicare allo stesso l'opportunità di inoltrare un reclamo e ciò avviene tramite i normali mezzi di comunicazione definiti ed attuati dall'organizzazione e cioè:

## NON CONFORMITÀ - RECLAMI AZIONI CORRETTIVE

- sito web
- informazione al Consumatore/Debitore direttamente tramite esattore o addetto alla phonia

### ***Ricezione del reclamo***

Il reclamo è ricevuto:

- direttamente, in forma scritta, presso la sede
- tramite fax o posta
- tramite email o sito web
- tramite la “Scheda Reclamo” o altra documentazione presentata dal Consumatore/Debitore direttamente all’esattore.

Il Reclamo deve essere presentato preferibilmente, attraverso la “Scheda Reclamo” (GQ 03/10.01). Il modulo è disponibile:

- presso la sede, può essere richiesto in qualsiasi forma
- nel sito web dell’Organizzazione
- dall’esattore a contatto diretto con il Consumatore/Debitore

### ***Reclamo ricevuto via posta o fax***

Il reclamo che giunge direttamente dal Consumatore/Debitore (tramite l’esattore) o tramite fax va accettato, protocollato e trasmesso al RGQ. Qualora richiesto si rilascia numero di protocollo di consegna.

### ***Reclamo ricevuto via mail o tramite sito web***

Il reclamo, ricevuto tramite sito web o e-mail, è stampato dal ricevente e trasmesso al RGQ che provvede ad attivare la prassi analoga a quella dei reclami ricevuti per fax o per posta.

### ***Registrazione reclami***

Tutti i reclami ricevuti sono inseriti nel “Registro non conformità – reclami - azioni correttive” (GQ 02/10.01).

### ***Valutazione ed analisi del reclamo***

Attivata la procedura di reclamo il RGQ valuta il reclamo, e se non respinto, provvede alle attività operative per la risoluzione dello stesso. L’attivazione delle attività di reclamo può generare l’apertura di non conformità da gestire in conformità alla procedura specifica.

Qualora il reclamo sia rappresentato da una comunicazione di “Contestazione del credito” o di “Procedura di conciliazione” il reclamo è girato alla mandante e comunicato l’esito al Consumatore/Debitore attraverso la “Scheda Reclamo” (GQ 03/10.01).

Qualora il reclamo venisse respinto viene comunicato (Scheda Reclamo – GQ 03/10.01) l’esito della valutazione e la motivazione della mancata accettazione dello stesso.

### ***Comunicazioni con la mandante***

La Direzione comunica alla mandante, quando è un requisito contrattuale, ogni reclamo ricevuto alla mandante e comunque tratta il reclamo come previsto dal presente documento.

Quando il reclamo è rappresentato da una “Contestazione del credito” o da una “Procedura di conciliazione” la Direzione trasmette la documentazione ricevuta, interrompe le operazioni di recupero ed attende informazioni e comunicazioni da parte della mandante.

## NON CONFORMITÀ - RECLAMI AZIONI CORRETTIVE

### *Comunicazioni con il reclamante*

Il RGQ nella gestione del trattamento del reclamo tiene sempre informato il reclamante secondo le modalità di seguito descritte:

Fase del trattamento	Contenuti della comunicazione	Modalità della comunicazione
Ricezione reclamo la cui risoluzione non è immediata	Attestazione di avvenuta presentazione del reclamo	n. protocollo – id Reclamo
Reclamo non accettato	Comunicazione della non pertinenza del reclamo e illustrazione delle motivazioni	Comunicazione (GQ 03/10.01) inviata secondo i canali prescelti dal reclamante, di reclamo non pertinente

Fase del trattamento	Contenuti della comunicazione	Modalità della comunicazione
Reclamo rappresentato da Contestazione del credito” o da una “Procedura di conciliazione”	Comunicazione di trasmissione della documentazione alla Mandante e di blocco delle operazioni di recupero	Comunicazione (GQ 03/10.01) inviata secondo i canali prescelti dal reclamante.
Reclamo che dopo l’analisi è risolvibile in giornata e non oltre 48 ore dall’inizio del trattamento	Lettera di chiusura reclamo al termine della risoluzione	Comunicazione inviata secondo i canali prescelti dal reclamante, di chiusura reclamo
Reclamo che dopo l’analisi richiede una risoluzione con tempistica superiore alle 48 ore	Comunicazione indicante le azioni intraprese per la risoluzione del reclamo con indicati i tempi di risoluzione che non devono superare i: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10 gg se il reclamo non richiede verifica del trattamento</li> <li>▪ 20 gg se il reclamo richiede verifica del trattamento</li> </ul>	Comunicazione inviata secondo i canali prescelti dal reclamante, di azione intrapresa per la risoluzione
Chiusura del reclamo	Comunicazione di risoluzione del reclamo	Comunicazione, inviata secondo i canali prescelti dal reclamante, di chiusura reclamo

Le modalità di comunicazione al reclamante sono attuate esclusivamente se il Cliente presenta un reclamo previa sua identificazione.

### *Chiusura del reclamo*

Sviluppate tutte le fasi del trattamento del reclamo per la chiusura del reclamo è necessario inviare comunicazione al reclamante, se non anonimo, di “avvenuta risoluzione”; qualora il reclamante non si dovesse ritenere soddisfatto può presentare un nuovo reclamo che deve essere nuovamente trattato dal sito in conformità alla presente procedura.

### *Apertura Azione Correttiva*

Qualora dalla gestione del reclamo emergesse la necessità di attivare una Azione Correttiva si procede come descritto al paragrafo 5.3

## **6. Informazioni documentate**

GQ 01/10.01 Non Conformità – Azioni Correttiva

GQ 02/10.01 Registro non conformità – reclami - azioni correttive

**NON CONFORMITÀ - RECLAMI  
AZIONI CORRETTIVE**

---

GQ 03/10.01 Scheda Reclamo