



# RECLAMO

RECLAMANTE	DATA		N° RECLAMO	
	RECLAMANTE			
	MAIL		TEL/FAX	
	<b>DESCRIZIONE DEL RECLAMO</b>			
	DATA	FIRMA RECLAMANTE		
ELTI	<b>VALUTAZIONE DEL RECLAMO E DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA' DA INTRAPRENDERE E TEMPI DI ATTUAZIONE:</b>			
	RACP	SI	NO	N°
	DATA			FIRMA
	<b>CHIUSURA RECLAMO</b>			
	DATA			FIRMA
	<b>INFORMAZIONI DI RITORNO AL CLIENTE</b>			
	LETTERA	MAIL		FAX
	DEL		N°	
DATA			FIRMA	

**MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI**

I reclami, devono pervenire in forma scritta o compilando il modulo di Reclamo nella sola parte riservata al reclamante. Inviando per mail a [eltisrl@tin.it](mailto:eltisrl@tin.it) e indirizzandoli al Presidente ELTI srl e devono contenere:

- le generalità di chi presenta reclamo (non sono ammessi reclami anonimi)
- la descrizione dettagliata dell'evento e delle circostanze a cui il reclamo fa riferimento,
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

ELTI srl, nella funzione di Direzione, provvedrà a nominare una commissione, garantendo che i membri non vengano scelti tra le persone che hanno effettuato la verifica e quelle che hanno deliberato.

Tale commissione, nel rispetto della riservatezza, ne analizza la fondatezza e valuta se il reclamo si riferisca ad attività di cui è responsabile E.L.T.I. srl.

In caso di reclamo fondato; RQ, avvia la gestione dello stesso con l'attivazione di un'azione correttiva, individuando modalità, tempistiche e responsabilità di attuazione e ne verifica sia la chiusura che l'efficacia della chiusura, dando, ove possibile, comunicazione al reclamante della conclusione del processo del trattamento del reclamo stesso ; mentre nel caso il reclamo si rilevi infondato la Direzione spiega al reclamante per iscritto i motivi dell'infondatezza.

Ogni reclamo riguardante un cliente viene segnalato da parte dell'organismo di certificazione, allo stesso cliente certificato, entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso.

ELTI srl deve stabilire con il cliente oggetto del reclamo e con chi ha presentato il reclamo, se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Tutta la documentazione viene archiviata nella cartella "Reclami" suddivisa per codice Cliente. Tutta la documentazione in essa contenuta riporta chiaramente il riferimento al cliente.