



RINA

## Modalità per presentare Reclami, Segnalazioni e Ricorsi

I reclami sono da sempre valutati dalla Divisione Certificazione come stimolo per il miglioramento della qualità del servizio.

Il presente documento definisce le modalità generali che i soggetti terzi e le parti interessate, possono seguire per inoltrare al RINA un **reclamo** sull'attività della Divisione Certificazione del RINA stesso, una **segnalazione** relativa ad un'Organizzazione in possesso di una certificazione rilasciata dalla Divisione Certificazione del RINA, od un **ricorso** sulle decisioni del RINA.

Potete trasmettere reclami e segnalazioni alla Divisione Certificazione del RINA tramite comunicazione scritta o verbale, contattando l'ufficio Divisione Certificazione del RINA a voi più vicino<sup>1</sup>.

Il ricorso dovrà essere inviato alla Divisione Certificazione del RINA tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il reclamo, la segnalazione od il ricorso deve comprendere tutti i dati che permettano di rintracciare l'attività RINA per la quale si vuole reclamare, i dati dell'Organizzazione certificata e del prodotto/servizio certificato verso il quale si vuole inviare una segnalazione, ed i vostri dati per potervi contattare e tenervi informati delle azioni conseguenti al reclamo e/o segnalazione.

Di regola entro 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, della segnalazione o del ricorso, Vi sarà inviata una comunicazione nella quale vi informeremo dell'avvio delle azioni presso l'organizzazione oggetto della comunicazione.

Al ricevimento del reclamo, della segnalazione o del ricorso, il RINA effettuerà gli accertamenti del caso e, al termine degli stessi accertamenti, Vi sarà inviata una comunicazione per informarvi dell'esito degli accertamenti effettuati e delle azioni messe in atto da RINA.

---

<sup>1</sup> Per individuarne i recapiti consultare la pagina "dove siamo" del nostro sito web (<http://certification.rina.org>).