

Sezione 1 – Segnalazione e Descrizione del Reclamo

Segnalazione del reclamo:

Data di segnalazione del reclamo:

Nome dell'Operatore che ha rilevato il reclamo: Ruolo:

Nome del Cliente che ha esposto il reclamo:

Descrizione del reclamo:

In caso di reclamo verbale:

- Descrizione del reclamo raccolto dall'Operatore:.....
.....
.....

In caso di reclamo scritto:

- Riferimenti del documento contenente il reclamo: (da considerarsi allegato al presente modulo);
- Eventuali precisazioni accessorie da parte di chi ha ricevuto il reclamo:.....
.....

Firma del Cliente (eventuale)

Firma dell'Operatore che ha rilevato il reclamo (sempre)

Firma del Responsabile competente per ricezione modulo (sempre)

Sezione 2 – Valutazione del reclamo e definizione e attuazione delle azioni necessarie

REC n°/.....

Data valutazione

Resp. competente per la valutazione/gestione del reclamo :

Il reclamo risulta conseguente ad una Non Conformità?

- **SI** - si è provveduto all'apertura del Mod. RNAC n°/....., alle azioni conseguenti conseguenti (Resp. Incaricato) e alla comunicazione in merito al Cliente conseguenti (Resp. Incaricato Comunicazione:; Comunic. Verbale O Comunic. Scritta O Copia Com.. in allegato O);
- **NO** - si è provveduto comunque alla valutazione della possibile necessità di azioni preventive (vedere punto seguente)

Pur in assenza di NC, si ritiene necessaria un'Azione Preventiva?

- **SI** - si è provveduto all'apertura del Mod. RAP n°/....., alle azioni conseguenti (Resp. Incaricato) e alla comunicazione in merito al (Resp. Incaricato Comunicazione:; Comunic. Verbale O Comunic. Scritta O Copia Com.. in allegato O);
- **NO** - si è provveduto comunque alla valutazione delle possibili informazioni per il Cliente, aggiuntive a quelle concordate e valutate congiuntamente sufficienti in fase contrattuale, utili a prevenire l'insorgenza di nuovi reclami infondati e all'attuazione delle azioni informative necessarie conseguenti (Resp. Incaricato Comunicazione:.....
.....; Comunic. Verbale O Comunic. Scritta O Copia Com.. in allegato O);

Data Chiusura reclamo

Firma RQ (sempre).....

Firma Resp. Competente gestione reclamo (sempre)