

**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) .....