



SIV srl SOCIETA' INGEGNERI VERIFICATORI
Organismo di Ispezione - UNI EN 17020 tipo A
abilitazione n°114 DM 3/6/04, rinnovo del 26/05/2014 - GU 9/6/14 n°131

SIV srl Via Boldrini 18 - 40121 Bologna - **Tel 051 379050 Fax 051 0543979**
Info@siv.bo.it www.siv.bo.it c.f. - p.iva: 02344271206 R.E.A.432517

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE RECLAMO O RICORSO

Premessa

Il presente documento è disponibile a tutti gli utenti sul sito internet www.siv.bo.it

Il Cliente può presentare:

reclamo (espressione di insoddisfazione relativamente all'attività di ispezione)

o ricorso (richiesta di riconsiderazione dell'esito di una ispezione).

Non saranno accettati reclami o ricorsi in forma anomina, e/o pervenuti oltre quindici giorni dalla data di rilascio del "verbale e rapporto di verifica".

Istruzioni

Il reclamo o ricorso, scritto in forma libera e contenente più elementi possibili utili al trattamento del caso, può essere inviato a scelta del Cliente a mezzo email siv@siv.bo.it, - pec: siv.pec@pec.it, - posta ordinaria o raccomandata: SIV srl via Boldrini 18 - 40121 Bologna - fax: 051 0543979.

Gestione

Il reclamo o ricorso sarà gestito dal Responsabile tecnico o dal suo Vice, che:
confermerà al Cliente la ricezione del reclamo o ricorso,
confermerà al Cliente la pertinenza (o meno) del reclamo o ricorso,
confermerà al Cliente l'avvio del trattamento.

Trattamento

Entro dieci giorni dalla ricezione:

- registrazione con codice alfanumerico e nome Committente.
- valutazioni del caso con il Responsabile Tecnico, (o VICE), il Verificatore che ha eseguito l'ispezione, un Verificatore che non ha preso parte all'ispezione. In questa sede possono essere chieste informazioni supplementari al Cliente, anche telefonicamente o per email, e possono essere chiesti sopralluoghi supplementari, non onerosi per il Cliente.
- invio al Cliente dell'esito della valutazione con proposta per la risoluzione caso.

Società Ingegneri Verificatori
SIV srl

Via Boldrini, 18 - 40121 Bologna
p.i. 02344271206

0	06/06/18	DOC-R&R-01	Resp. Sistema di Gestione	Direzione
Rev.	Data	Oggetto	Redatto da	Verificato e Approvato da