

REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Approvato con D.C. n. 39 del 31.10.07

1. SCOPO

Lo scopo del presente regolamento è quello di definire le modalità di gestione dei rapporti con terzi e consorziati e, in particolar modo, dei reclami da essi espressi;

2. MODALITA' DI ESPRESSIONE DEI RECLAMI

I reclami espressi dai consorziati o da terzi potranno pervenire al Consorzio:

- Per via informale (telefonica, verbale)
- Per via formale (lettera, fax, etc.);

I reclami potranno essere espressi in via informale a qualunque dipendente del Consorzio. I reclami formali dovranno essere indirizzati al Consorzio, e recapitati all'Ente con qualsiasi mezzo.

3. CONTENUTI

Per essere accettato il reclamo dovrà indicare necessariamente

- le generalità del reclamante;
- l'oggetto del reclamo;
- il titolo di legittimazione del reclamante alla espressione del reclamo;

4. ATTIVITA' DI GESTIONE

Le procedure di gestione dei reclami implicheranno le seguenti attività:

- a) Ricevimento e registrazione in apposito registro;
- b) Verifica dei contenuti e delle cause di legittimazione del richiedente;
- c) Accertamento delle cause e individuazione dei rimedi;
- d) Adozione degli interventi correttivi;
- e) Risposta agli aventi diritto;

5. GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione delle attività verrà effettuata attraverso le competenti strutture consortili, entro termini che consentano la riduzione al minimo dei disagi agli utenti.

6. CHIUSURA DEL RECLAMO

Ad ogni reclamo verrà data risposta formale, con la indicazione delle eccezioni mosse o della azioni adottate a tutela del ricorrente.

7. ANALISI DELLE TIPOLOGIE

Annualmente i reclami pervenuti saranno sottoposti ad esame per classificarne la tipologia ed individuare eventuali necessità di correzioni, rettifiche o modifiche a procedure, opere o impianti.