

Modalità per presentare Reclami, Segnalazioni e Ricorsi

I reclami sono da sempre valutati da RINA Services 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 a RINA Services un **reclamo** sull'attività di RINA Services stesso, una **segnalazione** relativa ad un'Organizzazione in possesso di una certificazione rilasciata da RINA Services, od un **ricorso** sulle decisioni di RINA Services.

Potete trasmettere reclami e segnalazioni a RINA Services tramite comunicazione scritta utilizzando la casella di posta elettronica crt.accreditation@rina.org e contattando l'ufficio di RINA Services a voi più vicino¹.

Il ricorso dovrà essere inviato a RINA Services 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 Services oggetto della Vostra comunicazione, 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, RINA Services 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.

¹ Per individuarne i recapiti consultare la pagina "contatti" del nostro sito web (<https://www.rina.org/it/contacts>).