





PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

REVISIONE MATRICE

REVISIONE	DATA	REVISIONE A CURA DI		APPROVATO DA
		SINTESI CAMBIAMENTI	FUNZIONE LEGALE	PRESIDENTE C.D.A.
1	04/12/2023	N/A	FUNZIONE LEGALE	PRESIDENTE C.D.A.

USO INTERNO. Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, senza il consenso scritto di 3g S.p.A.

3G S.P.A.	FUNZIONE LEGALE	UL-CONT-06	PAGINA 2 DI 7
POLITICHE E PROCEDURE			REFERENZE  INTERNA  ESTERNA

Contenuti

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI	3
1 Ambito di applicazione	3
2 Obiettivi	3
3 Principi generali e definizioni	3
4 Descrizione delle Fasi	4
5 Ricezione del reclamo	4
6 Registrazione nel registro reclami	5
7 Gestione operativa del reclamo	5
8 Reportistica dei reclaim trattati	6

Nome documento	Procedura gestione reclami	Codifica	UL-CONT-06
Ufficio responsabile	Funzione Legale	Data pubblicazione	13/03/2022
Indice revisione	Rev. 1	Data revisione	04/12/2023
Responsabile revisione	Funzione Legale	Responsabile approvazione	Presidente CDA

La presente procedura è parte del Sistema di Gestione Integrato 3g S.p.A. e si ispira ai principi aziendali e alle norme certificate ISO 9001:15, ISO 14001:2015, ISO 18295:2017, ISO 22301:2019, ISO/IEC 27001:2013, ISO 37001:2016, ISO 45001:2018, SA8000, ISO 50001:2018, ISO14064:2018, UNI PDR-125:2022





Riservatezza/Avviso di sicurezza

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di **3g S.p.A.** (d'ora in avanti, solo "3g") e contrassegnate come "uso interno e riservatezza aziendale". Questo documento non può essere divulgato a nessuna parte al di fuori del pubblico a cui è destinato senza il permesso scritto di 3g. Questo documento non può essere riprodotto, né per fotocopia né per via elettronica senza il permesso scritto di 3g. Ogni destinatario di questo documento riconosce, mediante la conservazione e l'uso, la natura riservata del materiale contenuto nel presente documento e si impegna a impedire la distribuzione di questo documento, intenzionalmente o in altro modo, al di fuori del pubblico a cui è destinato.

REVISIONE MATRICE

REVISIONE	DATA	REVISIONE A CURA DI		APPROVATO DA
		SINTESI CAMBIAMENTI	FUNZIONE LEGALE	PRESIDENTE C.D.A.
1	04/12/2023	N/A		

USO INTERNO. Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, senza il consenso scritto di 3g S.p.A.

3G S.P.A.	FUNZIONE LEGALE	UL-CONT-06	PAGINA 3 DI 7
POLITICHE E PROCEDURE			REFERENZE  INTERNA  ESTERNA

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

1 Ambito di applicazione

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste da 3g S.p.A (di seguito 3g S.p.A) per un'efficace gestione dei reclami ricevuti.

2 Obiettivi

3g S.P.A adotta la seguente procedura interna per:

- Assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- Garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza;
- Garantire il rispetto delle indicazioni in particolare della Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e della ISO 18295-1:2017 e comunque su tutte le indicazioni delle certificazioni aziendali attive.

3 Principi generali e definizioni



Di seguito vengono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa.

Principi Generali

La procedura si basa sui seguenti principi:

- **Tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato;
- **Tempestività:** 3g S.p.A garantisce risposta al reclamo nel più breve tempo possibile;
- **Trasparenza:** devono sempre essere rese note all'Utente le modalità con cui presentare il reclamo e i suoi diritti. Deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami;
- **Chiarezza:** nelle risposte indirizzate agli Utenti occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da 3g S.p.A;
- **Correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta di 3g S.P.A è improntata alla massima correttezza nei confronti degli Utenti e dei terzi in genere;
- **Conoscenza:** 3g S.p.A assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;
- **Gratuità:** 3g S.p.A garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

DATA I EMISSIONE	13/03/2022	DATA REVISIONE	04/12/2023	INDICE REVISIONE	REV. 1
------------------	------------	----------------	------------	------------------	--------

3g S.P.A.	FUNZIONE LEGALE	UL-CONT-06	PAGINA 4 DI 7
POLITICHE E PROCEDURE			REFERENZE  INTERNA  ESTERNA

Definizioni

Per **reclamo** si intende: “ogni atto con cui un “Utente” chiaramente identificabile, contesta a 3g S.p.A, ritenendola direttamente responsabile, un comportamento illecito o un’omissione ovvero mette in evidenza l’espressione di malcontento, d’insoddisfazione, di protesta per un torto o un danno subito riconducibili alle procedure di 3g S.P.A e comunque in via generale all’attività della 3g S.p.A”.

Per “**registro reclami**” si intende lo strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna ed esterna.

Per “**Utente**” si intende qualsiasi soggetto (persona fisica o giuridica) che abbia o abbia avuto un rapporto contrattuale con 3g S.p.A (Cliente, Consumatore, Terzo in genere) nonché qualsiasi soggetto che intende entrare in relazione con 3g S.p.A

4 Descrizione delle Fasi

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del reclamo;
- Registrazione nel registro reclami;
- Istruttoria del reclamo;
- Risoluzione del reclamo.

Le suddette fasi possono differire parzialmente nei modi e nei tempi a seconda della tipologia del reclamo.



5 Ricezione del reclamo

I reclami, per poter essere gestiti all’interno della presente procedura ed essere trattati secondo le modalità riportate, devono essere formulati per iscritto attraverso una delle seguenti modalità:

- a) Inviando una e-mail all’indirizzo pec 3gspa@pec.3gspa.net
- b) Brevi manu direttamente le sedi di 3g S.p.A

In caso di segnalazione effettuata tramite mail, verrà comunicato all’utente l’avvenuta presa in carico della segnalazione ed il termine entro cui riceverà comunicazione dell’accoglimento o del rigetto del reclamo all’indirizzo e-mail indicato nella richiesta. In caso di consegna diretta presso la sede sopra indicata, la risorsa 3g S.P.A che riceve il reclamo farà compilare e controfirmare all’utente il modulo di reclamo e quello di avvenuta ricezione dello stesso.

DATA I EMISSIONE	13/03/2022	DATA REVISIONE	04/12/2023	INDICE REVISIONE	REV. 1
------------------	------------	----------------	------------	------------------	--------

3G S.P.A.	FUNZIONE LEGALE	UL-CONT-06	PAGINA 5 DI 7
POLITICHE E PROCEDURE			REFERENZE  INTERNA  ESTERNA

6 Registrazione nel registro reclami

Il Responsabile della Qualità è responsabile della gestione del Registro reclami, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:

1. I dati generali del reclamo:
 - a. Codice progressivo per anno
 - b. Data di ricezione in 3g S.P.A
 - c. Data di chiusura definitiva
2. I dati del soggetto che ha inviato il reclamo:
 - a. Nome e cognome/denominazione
 - b. Contatto del Mittente del Reclamo (telefono, fax o e-mail)
 - c. Natura della controversia (oggetto del reclamo e motivazioni)
3. I dati della risorsa che ha gestito il reclamo
4. L'esito del reclamo:
 - a. Le motivazioni di accettazione/rigetto del reclamo;
 - b. L'esito finale del reclamo (Accolto/Rigettato);

7 Gestione operativa del reclamo

Di seguito vengono descritte le fasi operative in cui si sviluppa la gestione di un reclamo.

7.1 Acquisizione del reclamo

L'utente formula il reclamo secondo le modalità di cui al punto 5 (Ricezione del reclamo).

7.2 Qualificazione

Viene qualificata come reclamo qualsiasi comunicazione avente i requisiti indicati al punto 3 (Principi Generali e Definizioni).

7.3 Compilazione del registro reclami

Il Responsabile della Funzione Legale ha il compito di rilevare tutti i dati necessari per la corretta registrazione di ogni singolo reclamo nell'apposito registro.



Al termine della compilazione, **il Responsabile della Funzione Legale** provvede tempestivamente a notificare il reclamo al

Responsabile dell'Area coinvolta identificato nella matrice del Registro Reclami.

7.4 Azioni e Notifiche

Viene rilevato il reclamo nel Registro Reclami e viene assegnato il numero progressivo di registrazione.

DATA I EMISSIONE	13/03/2022	DATA REVISIONE	04/12/2023	INDICE REVISIONE	REV. 1
------------------	-------------------	----------------	-------------------	------------------	---------------

3G S.P.A.	FUNZIONE LEGALE	UL-CONT-06	PAGINA 6 DI 7
POLITICHE E PROCEDURE			REFERENZE  INTERNA  ESTERNA

Viene inviata al mittente del reclamo la comunicazione di attivazione della procedura di gestione dello stesso.

7.5 Istruttoria

Il Responsabile dell'area coinvolta dal reclamo verifica le motivazioni dello stesso sulla base della documentazione ricevuta e successivamente produce una relazione conclusiva nella quale:

- a) Esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza
- b) Nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo
- c) Indica l'esito finale del reclamo (Accolto/Rigettato)
- d) Predispone la risposta definitiva da trasmettere al reclamante

La risposta contiene almeno:

- a. **Se il reclamo è ritenuto fondato**, le iniziative che 3g S.P.A si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- b. **Se il reclamo è ritenuto infondato**, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

La relazione conclusiva viene trasmessa alla Funzione Legale per l'aggiornamento del Registro Reclami.


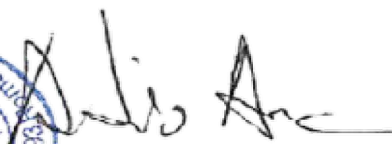
In ogni caso l'esito dell'istruttoria del reclamo viene notificato con comunicazione conclusiva inoltrata al Mittente del reclamo.

8 Reportistica dei reclami trattati

3g S.P.A, consapevole della opportunità che i terzi siano adeguatamente informati sulle modalità con le quali i reclami da essi presentati saranno esaminati, provvede a dare ampia divulgazione del sistema di cui al presente Regolamento attraverso il Sito Istituzionale.

Annualmente il Responsabile della Qualità presenta al Consiglio di Amministrazione una relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

I dati personali dei reclamati saranno trattati da 3g S.p.A. nel pieno rispetto delle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

DATA I EMISSIONE	13/03/2022	DATA REVISIONE	04/12/2023	INDICE REVISIONE	REV. 1
------------------	------------	----------------	------------	------------------	--------

