



I.T.Ex S.r.l.

QUALITY SERVICES

Procedura della Qualità

# QA/PR

N°.

# 017

Ed.:

1

Rev.:

4

Date:

04.05.2026

Pagina 1 di 9

Titolo:

## GESTIONE RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Informazione Documento:




**COPIA CONTROLLATA**

Distribuzione interna

### Rintracciabilità Procedura QA/PR-016: Edizione 1

Rev.	Data	Redatta da:	Verificata da:	Approvata da:	Scopo – Descrizione
4	04.05.2026	HSEQD	RT	PRE	Nuova carica
3	01.07.2024	HSEQD	RT	PRE	Aggiornamento cap. 3
2	01.07.2022	HSEQD	RT	PRE	Sostituzione terminologica e riapprovazione
1	18.10.2021	HSEQD	TD	PRE	Allineamento Manuale OdI
0	30.08.2020	HSEQD	TD	PRE	Prima emissione

		
Firma	Firma	Firma

<i>Documento No.</i> <b>QA-PR-017</b>	<i>Rev. No.</i> <b>4</b>	<i>Data:</i> <b>04.05.2026</b>	<i>Pagina:</i> <b>2</b>	<i>di:</i> <b>9</b>
--	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------

**INDICE**

<b>1.</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>RIFERIMENTI .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	<b>PRESIDENTE (PRE) .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2</b>	<b>RESPONSABILE TECNICO DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE (TD).....</b>	<b>4</b>
<b>4.3</b>	<b>SOSTITUTO DEL RESPONSABILE TECNICO (STD) .....</b>	<b>5</b>
<b>4.4</b>	<b>COORDINATORE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE (CSI) .....</b>	<b>5</b>
<b>4.5</b>	<b>HSEQ DIRECTOR (HSEQD) .....</b>	<b>5</b>
<b>4.6</b>	<b>Personale dipendente a tutti i livelli.....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>MODALITÀ OPERATIVE.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1</b>	<b>Gestione dei reclami .....</b>	<b>5</b>
5.1.1	Requisiti di riservatezza .....	6
5.1.2	Registrazione dei reclami.....	6
5.1.3	Analisi del reclamo e proposte di trattamento e azione correttiva.....	7
5.1.4	Applicazione del trattamento e delle azioni correttive .....	8
5.1.5	Verifica della chiusura dei reclami .....	8
5.1.6	Verifica dell'efficacia delle azioni correttive applicate .....	8
<b>5.2</b>	<b>Gestione dei ricorsi .....</b>	<b>8</b>
<b>5.3</b>	<b>Gestione dei contenziosi .....</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>REGISTRAZIONI E ARCHIVIAZIONE.....</b>	<b>9</b>

<i>Documento No.</i> <b>QA-PR-017</b>	<i>Rev. No.</i> <b>4</b>	<i>Data:</i> <b>04.05.2026</b>	<i>Pagina:</i> <b>3</b>	<i>di:</i> <b>9</b>
--	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------

## 1. Scopo e campo di applicazione

Scopo della presente procedura è definire i criteri, le responsabilità, i documenti di riferimento, le registrazioni le modalità operative per la gestione dei reclami, dei ricorsi e dei contenziosi presi in carico e gestiti dall’Odl.

La presente procedura si applica al servizio di ispezione ed ai processi ad esso correlati, dalla fase di richiesta del servizio a quella di rilascio del Rapporto di Ispezione Finale e del Certificato di Ispezione.

Inoltre la procedura si applica alla gestione delle carenze, eventualmente rilevate e formulate all’Odl, da parte del cliente e/o di qualsiasi altra parte interessata che sia coinvolta nell’esito delle attività di ispezione dell’Odl (es. organizzazioni le cui attività sono oggetto di ispezione).

## 2. Termini e definizioni

Il **reclamo** è espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, formulata da parte del cliente o altra parte interessata rispetto ad aspetti propri dell’attività svolta dall’Odl e per la quale è attesa una risposta.

Il **ricorso** è la manifestazione esplicita e documentata da parte del ricorrente di non accettazione e conseguente richiesta di riconsiderazione delle decisioni assunte dall’Odl nell’ambito dell’erogazione del servizio di ispezione.

## 3. Riferimenti

I riferimenti per la presente procedura, nell’edizione corrente, sono i seguenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 “Valutazione della conformità. Vocabolario e principi generali”;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 “Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di Organismi che effettuano attività ispettive”;
- UNI EN ISO 9001 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”;
- ILAC P15 “Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies”
- ILAC-P10 ILAC “Policy on traceability of measurement results ”
- ILAC – G24 “Guidelines for the determination of calibration intervals of measuring instruments”
- [Raccomandazioni espresse dal Comitato di Indirizzo e Garanzia di ACCREDIA in relazione alla definizione di criteri omogenei per la verifica di alcuni requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012](#)
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025 “General requirements for the competence of testing and calibration laboratories”
- Disposizioni con forza di legge o a carattere di indirizzo emanate da Autorità pubbliche competenti (ad es. Circolari Ministeriali);
- Regolamento ACCREDIA RG-01 “Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale”;
- Regolamento ACCREDIA RG-01-04 “Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Ispezione”;
- Manuale dell’Organismo di Ispezione I.T.EX Srl Quality Services;
- Regolamento dell’Organismo di Ispezione I.T.EX Srl Quality Services;
- CE-01 - Codice Etico e di Comportamento.

Documento No.	Rev. No.	Data:	Pagina:	di:
<b>QA-PR-017</b>	<b>4</b>	<b>04.05.2026</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

## 4. Responsabilità

### 4.1 PRESIDENTE (PRE)

Il Presidente nell'ambito della presente procedura, assume le seguenti responsabilità:

- in occasione del riesame annuale della Direzione, di concerto con il Direttore Generale e il Responsabile Tecnico, riesamina la gestione dei reclami pervenuti presso l'Odi dalle parti interessate ai servizi di ispezione;
- quale Rappresentante Legale, verifica e decide in merito ad eventuali ricorsi e/o contenziosi, avvalendosi del supporto di personale competente dal punto di vista legale, avvalendosi a tal scopo di servizi esterni qualificati.

Per la gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi viene coinvolto il personale interno che non abbia partecipato alla specifica ispezione, oggetto di reclamo/ricorso/contenzioso, come personale tecnico e quindi direttamente coinvolto (ISP, CSI, TD/STD).

Il Presidente può delegare formalmente il Direttore Generale per quanto sopra delineato.

### 4.2 RESPONSABILE TECNICO DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE (RT)

Tutti i reclami che pervengono all'Odi vengono presi in esame dal RT.

Il TD nell'ambito della presente procedura assume le seguenti responsabilità:

- esamina e valuta le comunicazioni aventi carattere di reclamo;
- provvede a contattare il reclamante/ricorrente, o ad incaricare in tal senso, ove possibile, il Coordinatore del Servizio di Ispezione (CSI) interessato;
- si interfaccia con il CSI interessato dalla segnalazione per accertarne la causa e per stabilire se si tratta di un reclamo/ricorso motivato o meno;
- coordina le figure interessate nella gestione dei reclami e delle altre problematiche eventualmente segnalate da terzi nell'analisi delle cause, nell'individuazione del trattamento immediato da applicare e nella definizione dell'eventuale azione correttiva;
- individua egli stesso, se del caso, o valuta, ed approva i trattamenti ed azioni correttive applicabili allo specifico caso, ove necessari;
- fornisce, entro 20 giorni dalla ricezione del reclamo/ricorso, risposta al reclamante/ricorrente;
- sottopone all'approvazione del Presidente e/o del Direttore Generale, avente delega dal Presidente, le azioni correttive, ove queste richiedano impegni economici;
- supportato dal **HSEQD** registra i reclami/ricorsi sul Registro dei Reclami e Ricorsi, HSEQD riporta il riferimento del relativo progressivo del Registro delle non conformità- Piano delle azioni correttive e preventive, dove la gestione del reclamo/ricorso viene sviluppata, fino alla chiusura del reclamo/ricorso;
- monitora la corretta e tempestiva applicazione delle azioni correttive;
- verifica l'efficacia delle azioni correttive e riporta l'esito di tale valutazione nel Registro delle non conformità- Piano delle azioni correttive e preventive;
- alla chiusura del reclamo/ricorso attiva **HSEQD** per l'aggiornamento del Registro dei Reclami e Ricorsi, riportando l'esito della gestione attuata e ne informa il Presidente e il Direttore Generale.
- fornisce al Presidente e al Direttore Generale tutti gli elementi richiesti per la definizione dei ricorsi eventualmente pervenuti in merito alle decisioni assunte dall'Odi;
- supporta per gli aspetti tecnici il Presidente e il Direttore Generale nella gestione di eventuali contenziosi.

<i>Documento No.</i> <b>QA-PR-017</b>	<i>Rev. No.</i> <b>4</b>	<i>Data:</i> <b>04.05.2026</b>	<i>Pagina:</i> <b>5</b>	<i>di:</i> <b>9</b>
--	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------

Nel caso in cui un reclamo riguardi il TD stesso, questi viene sostituito nella gestione del reclamo/ricorso dal suo Sostituto.

#### **4.3 SOSTITUTO DEL RESPONSABILE TECNICO (SRT)**

Il Sostituto del RT (SRT) assolve agli adempimenti di competenza del RT ove questi sia assente o direttamente interessato alla segnalazione ricevuta e da gestire.

#### **4.4 COORDINATORE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE (CSI)**

Il CSI in caso di ricezione di reclami o ricorsi (via mail/fax o con comunicazione scritta) protocolla la comunicazione e provvede ad inoltrarla al Responsabile Tecnico per il successivo trattamento ai sensi della presente procedura.

In particolare per quanto riguarda la gestione di eventuali obiezioni sollevate dalle organizzazioni le cui attività sono oggetto di ispezione, a seguito dell'emissione dei Rapporti di Ispezione, il CSI ha la responsabilità di informare RT perché valuti le azioni del caso.

#### **4.5 HSEQ DIRECTOR (HSEQD)**

HSEQD supporta il RT nella registrazione dei reclami e dei ricorsi sul relativo registro, supportandoli nel monitoraggio dello stato di gestione.

#### **4.6 Personale dipendente a tutti i livelli**

Tutto il personale a qualsiasi titolo coinvolto, direttamente o indirettamente, nelle attività dell'Odi collabora con il RT, PRE e DG nell'individuazione delle possibili cause e nella definizione dei trattamenti da applicare nell'immediato alle eventuali carenze a fronte di una lamentela/reclamo, scritto o verbale, ricevuto.

Nel caso di reclami verbali (ad esempio comunicati telefonicamente), il personale che riceve il reclamo deve inviare tempestivamente comunicazione via mail al RT, che si attiva per avviare tempestivamente quanto del caso per il reclamo, come previsto dalla presente procedura.

### **5. Modalità operative**

#### **5.1 Gestione dei reclami**

L'Odi provvede a valutare la soddisfazione delle parti interessate ai propri servizi, oltre al contatto diretto durante lo sviluppo delle attività di ispezione, mediante l'invio del Questionario di Soddisfazione con cadenza annuale.

In tale occasione il Soggetto terzo può già segnalare eventuali criticità o spunti di miglioramento che verranno trattati come previsto dalla procedura per la gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive riportata nel Manuale dell'Odi.

Eventuali reclami devono invece pervenire preferibilmente in forma scritta all'indirizzo e-mail dell'Odi <https://www.itexqs.eu/inspection-agency-san-donato-milanese>; nell'oggetto della e-mail occorre riportare la dicitura "reclamo".

<i>Documento No.</i> <b>QA-PR-017</b>	<i>Rev. No.</i> <b>4</b>	<i>Data:</i> <b>04.05.2026</b>	<i>Pagina:</i> <b>6</b>	<i>di:</i> <b>9</b>
--	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------

RT è incaricato della gestione del reclamo, qualora questi non possa garantire l'imparzialità della gestione (ad es. perché coinvolto direttamente nelle attività oggetto del reclamo), è sostituito da SRT.

L'Odl fornisce risposta al reclamo entro 20 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

La ricezione, il trattamento, lo stato di avanzamento delle azioni definite a fronte dei reclami e i relativi esiti sono comunicati al reclamante e, se necessario/previsto, anche agli enti di Vigilanza/Accreditamento, rispettando comunque i vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni applicabili.

La gestione dei reclami include anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità a carico dell'Odl o altra parte eventualmente coinvolta o degli Ispettori incaricati delle ispezioni, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione dei clienti, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti applicabili e continuare a garantire un servizio efficiente ed attendibile in quanto ai risultati.

Di quanto sopra delineato è data informazione nel Regolamento dell'Odl per le attività di ispezione.

### **5.1.1 Requisiti di riservatezza**

Ogni singolo reclamo è gestito con il vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per il contenuto del reclamo e la gestione del reclamo non dà luogo a nessuna azione discriminatoria.

L'Odl istruisce il proprio personale affinché i reclami ricevuti e i relativi soggetti coinvolti (ricevente e destinatario) non siano divulgati e resi noti, al di fuori delle necessarie azioni che occorrerà attivare per la verifica e gestione della segnalazione.

La regola sopra descritta vale per qualsiasi tipo di reclamo, soggetto interessato e eventuali altri interlocutori coinvolti.

Il personale si impegna con la sottoscrizione della dichiarazione individuale di impegno alla riservatezza e assenza di conflitto di interessi a mantenere la più assoluta riservatezza rispetto tutti i dati e le informazioni di cui viene a conoscenza nell'ambito dello svolgimento delle proprie mansioni.

### **5.1.2 Registrazione dei reclami**

I reclami formalizzati ed indirizzati all'Odl sono tempestivamente comunicati a RT da chi ha ricevuto la segnalazione.

RT, con il supporto del HSEQD, cura la compilazione del Registro dei Reclami, riportando in esso i dettagli inerenti il reclamo, ovvero:

- riferimento univoco all'attività di ispezione cui il reclamo di riferisce;
- riferimenti del reclamante;
- data di ricezione e descrizione della segnalazione del reclamante;
- area aziendale interessata;
- esito dell'analisi di fondatezza del reclamo;
- numero progressivo riportato nel Registro delle non conformità- Piano delle azioni correttive e preventive, quale riferimento per la gestione di dettaglio del trattamento e azione correttiva individuati per il reclamo
- esito finale della gestione del reclamo.

<i>Documento No.</i> <b>QA-PR-017</b>	<i>Rev. No.</i> <b>4</b>	<i>Data:</i> <b>04.05.2026</b>	<i>Pagina:</i> <b>7</b>	<i>di:</i> <b>9</b>
--	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------

Oltre al Registro Reclami e Ricorsi RT, con il supporto del [HSEQD](#), attiva un numero progressivo nel Registro delle non conformità - Piano delle azioni correttive e preventive per la successiva gestione del reclamo.

### **5.1.3 Analisi del reclamo e proposte di trattamento e azione correttiva**

RT, dopo aver registrato il reclamo, ne effettua l'analisi con il supporto del CSI interessato e stabilisce se si tratta di un reclamo fondato o meno.

In caso di infondatezza del reclamo RT seleziona la voce "infondato" sul Registro dei Reclami, informandone, se del caso, il DG e PRE, e provvedendo a darne comunicazione scritta al reclamante.

Nel caso di fondatezza del reclamo, RT individua eventuali carenze imputabili all'Odi, apre una Non Conformità registrandola sul Registro delle non conformità- Piano delle azioni correttive e preventive, e, con la collaborazione del CSI interessato, esamina la proposta di trattamento formulata dalle funzioni competenti, che provvede ad approvare egli stesso o a sottoporre all'approvazione del DG e/o PRE, nel caso in cui esso comporti impegni di spesa.

Il trattamento per risolvere un reclamo è:

- proposto dal CSI o da altra funzione competente;
- verificato ed approvato dal RT;

HSEQD cura la compilazione del Registro Reclami, Ricorsi e Contenziosi, riportando in esso i dettagli inerenti il reclamo in questa fase, ovvero:

- reclamante
- data di ricevimento del reclamo
- nominativo di chi ha ricevuto il reclamo
- nominativi di chi ha preso in carico il reclamo (per la successiva analisi delle cause e definizione del trattamento e azione correttiva);
- ambito del reclamo.

Il reclamante è informato di quanto stabilito in merito al reclamo formulato a cura del RT, i contatti e le comunicazioni vengono gestiti da RT con il supporto del CSI interessato.

Chi ha formulato il reclamo deve ricevere risposta entro massimo 20 giorni dal ricevimento del reclamo.

Oltre all'analisi del reclamo per l'individuazione del trattamento immediato della carenza ai fini del ripristino di condizioni soddisfacenti per il reclamante, RT conduce, di concerto con CSI competente l'analisi delle cause del problema riscontrato, in modo da individuare una opportuna ed efficace azione correttiva, in modo da ridurre la possibilità che l'evento negativo si ripeta nuovamente.

RT, con il supporto del HSEQD, cura la compilazione del Registro delle non conformità- Piano delle azioni correttive e preventive, riportando in esso i dettagli inerenti il reclamo in questa fase, ovvero:

- risultanze dell'analisi delle cause del reclamo;
- descrizione dell'azione correttiva;
- tempi e nominativo/i del/i responsabile/i dell'attuazione dell'azione correttiva;
- tempi, responsabilità e modalità per la verifica di efficacia dell'azione correttiva;
- sigle rispettivamente di chi ha proposto, verificato ed approvato il trattamento /azione correttiva definiti.

<i>Documento No.</i> <b>QA-PR-017</b>	<i>Rev. No.</i> <b>4</b>	<i>Data:</i> <b>04.05.2026</b>	<i>Pagina:</i> <b>8</b>	<i>di:</i> <b>9</b>
--	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------

#### **5.1.4 Applicazione del trattamento e delle azioni correttive**

Le figure incaricate eseguono il trattamento e l'azione correttiva definiti per il reclamo, così come approvati e a compimento di quanto attuato, il HSEQD, informato dal RT, aggiorna il Registro delle non conformità- Piano delle azioni correttive e preventive.

La gestione delle azioni correttive avviene secondo la procedura Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive riportata nel Manuale dell'Odl.

#### **5.1.5 Verifica della chiusura dei reclami**

RT effettua la sorveglianza circa la tempestiva chiusura dei reclami nei tempi e nei modi previsti, ne informa il DG e PRE e provvede ad attivare HSEQD per l'aggiornamento, con le relative evidenze, del Registro delle non conformità- Piano delle azioni correttive e preventive.

#### **5.1.6 Verifica dell'efficacia delle azioni correttive applicate**

La verifica di efficacia programmata per ogni singola azione correttiva è registrata dal HSEQD, in base alle indicazioni del RT, nel Registro delle non conformità- Piano delle azioni correttive e preventive.

L'esito complessivo della gestione di ciascun reclamo è riportato da RT, per completezza, anche nel Registro dei reclami, Ricorsi e contenziosi da sottoporre al DG e PRE in occasione del riesame di Direzione.

In occasione degli audit interni programmati sul sistema di gestione dell'Odl, il gruppo di audit interno provvede alla valutazione dell'efficacia dei trattamenti/azioni correttive approntati, compresi quelli a fronte dei reclami, riportandone informazione nei rapporti di audit interno.

### **5.2 Gestione dei ricorsi**

Tutte le decisioni in merito ad eventuali ricorsi e/o contenziosi sono assunte dal PRE, di concerto con DG e RT, in qualità di Rappresentante Legale dell'Odl, avvalendosi del supporto di personale tecnicamente competente che non abbia partecipato alla specifica attività di ispezione e, per gli aspetti legali, del servizio legale esterno incaricato.

I ricorsi possono essere effettuati dal cliente, dalle organizzazioni le cui attività sono oggetto di ispezione o da altre parti interessate.

In fase di contraddittorio con l'Odl è possibile esprimere riserve o la non accettazione dei rilievi formulati sulle attività oggetto di ispezione.

La non accettazione di quanto espresso dall'Odl nei rapporti di ispezione trasmessi, deve essere pertanto formalizzata, generalmente a mezzo e mail al recapito indicato sul sito web aziendale, nella sezione dell'Odl, facendo riferimento ai rilievi puntuali del Gruppo di Ispezione.

Le comunicazioni aventi carattere di ricorso non determinano mai azioni discriminatorie da parte dell'Odl, nei confronti di chi le ha formulate, piuttosto vengono prese in carico ed analizzate, oltre che per la specifica commessa anche per individuare possibili azioni di miglioramento per il corretto funzionamento del servizio di ispezione.

<i>Documento No.</i> <b>QA-PR-017</b>	<i>Rev. No.</i> <b>4</b>	<i>Data:</i> <b>04.05.2026</b>	<i>Pagina:</i> <b>9</b>	<i>di:</i> <b>9</b>
--	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------------------------

Il CSI interessato alla specifica ispezione, oggetto del ricorso, provvede a supportare RT nell'approfondire la natura del problema (incomprensioni tra Ispettori e parti oggetto di ispezione e/o referenti del cliente, mancanza di dati adeguati per supportare quanto formulato, altro).

Qualora dall'esito dell'analisi di quanto intercorso tra l'Odl ed il ricorrente dovessero evidenziarsi non conformità attribuibili all'operato dell'Odl e/o al sistema di gestione implementato, viene aperto da RT un numero progressivo di riferimento nel Registro delle non conformità - Piano delle azioni correttive e preventive, in modo da attivare la procedura di gestione delle azioni correttive.

In ogni caso viene data comunicazione formale al ricorrente in merito all'esito del ricorso ed alle eventuali azioni intraprese dall'Odl.

Anche i ricorsi sono registrati nel Registro Reclami e Ricorsi e nel correlato Registro delle Non conformità Piano delle Azioni Correttive e Preventive, come già specificato per i reclami.

In occasione degli audit interni programmati sul sistema di gestione dell'Odl, il gruppo di audit provvede alla valutazione dell'efficacia dei trattamenti/azioni correttive approntati, compresi quelli a fronte dei "ricorsi", riportandone informazione nei rapporti di audit interno.

I ricorsi vengono riesaminati, unitamente alle azioni stabilite ed ai relativi esiti, in occasione del riesame di Direzione.

### 5.3 Gestione dei contenziosi

Eventuali contenziosi derivanti dalle attività svolte dall'Odl sono gestiti dal Presidente attraverso il supporto di servizi legali esterni qualificati e sono coperti da specifica polizza.

Oltre a quanto previsto per la gestione legale dei contenziosi, TD attiva il HSEQD per la registrazione della situazione che ha portato al contenzioso e della sua gestione sul Registro delle Non Conformità\_ Piano delle Azioni Correttive e Preventive per tenere sotto controllo lo sviluppo del procedimento legale.

## 6. REGISTRAZIONI E ARCHIVIAZIONE

Tutta la documentazione di registrazione relativa alla presente procedura è archiviata secondo le seguenti modalità

Codice	Documento	Resp.	Durata	Archivio
QA-PR-017-A	REGISTRO RECLAMI E RICORSI DELL'ODI	HSEQD RT	10 anni	In rete
QA-PR-017-B	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	HSEQD RT	3 anni	In rete

### INDICE DELLE REVISIONI

Ed.	Rev.	Data	Motivazione
1	0	Agosto 2020	Prima emissione.
1	1	Ottobre 2021	Allineamento Manuale Odl
1	2	Luglio 2022	Sostituzione terminologica e riapprovazione
1	3	Luglio 2024	Aggiornamento cap. 3
1	4	Maggio 2026	Approvazione PRE