SISTEMA QUALITÀ – GESTIONE RECLAMI

1. Ambito di applicazione

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste da KANALO SRL (di seguito KANALO) per un'efficace e celere gestione dei reclami ricevuti.

2. Obiettivi

KANALO 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;

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:** KANALO garantisce risposta al reclamo in cinque giorni lavorativi dal momento della ricezione;
- **Trasparenza:** devono sempre essere rese note al Cliente le modalità con cui presentare il reclamo ed i suoi diritti. Deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione dell'attività di gestione dei reclami;
- **Chiarezza:** nelle risposte indirizzate agli Utenti, occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da KANALO;
- **Correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta di KANALO è improntata alla massima correttezza nei confronti dei Clienti e dei terzi in genere;
- **Conoscenza:** KANALO 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;

Definizioni

Per **reclamo** si intende: "ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile, contesta a KANALO, ritenendola direttamente responsabile, un comportamento non conforme o un'omissione, ovvero, mette in evidenza l'espressione di malcontento, d'insoddisfazione, di protesta per un disservizio o un danno subito riconducibili alle procedure di KANALO e comunque in via generale all'attività di KANALO".

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 "**Cliente**" si intende qualsiasi soggetto (persona fisica o giuridica) che abbia o abbia avuto un rapporto contrattuale con KANALO (Cliente, Consumatore, Terzo in genere) nonché qualsiasi soggetto che intende entrare in relazione con KANALO.

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. Compilando il modulo online disponibile sul sito KANALO al seguente [link](#);
- b. Inviando una e-mail all'indirizzo reclami@kanalo.it

In caso di segnalazione effettuata tramite il form sul sito o via mail, verrà comunicato all'utente l'avvenuta presa in carico della segnalazione all'indirizzo e-mail indicato nella richiesta.

6. Registrazione nel registro reclami

Il **Responsabile dei Reclami** 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
 - c. Data di chiusura definitiva
2. I dati del soggetto che ha inviato il reclamo:
 - a. Nome e cognome/denominazione/ ragione sociale
 - 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*

Il Cliente 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 dei Reclami** 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 Qualità** provvede tempestivamente a notificare il reclamo alle strutture/ unità organizzative interne ed esterne, aventi ruoli e responsabilità nell'oggetto del reclamo.

7.4. Azioni e Notifiche

Viene rilevato il reclamo nel Registro Reclami e viene assegnato il numero progressivo di registrazione.
Viene inviata al mittente del reclamo la comunicazione di attivazione della procedura di gestione dello stesso.

7.5. Istruttoria

Il **Responsabile dei Reclami** verifica le motivazioni del reclamo 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. Predispose la risposta definitiva da trasmettere al reclamante

La risposta contiene almeno:

- a. **Se il reclamo è ritenuto fondato**, le iniziative che KANALO 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 al **Responsabile dei Reclami** 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

KANALO, 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.