

Modalità di presentazione a RINA Services di: complimenti, reclami, segnalazioni riguardanti aziende certificate o ricorsi

RINA Services considera da sempre con grande attenzione la soddisfazione del cliente, valutando ogni complimento o reclamo come opportunità miglioramento nella qualità dei propri servizi.

Il presente documento descrive le modalità da adottare per presentare correttamente complimenti o reclami relativi alle attività compiute da RINA Services, fornire segnalazioni concernenti organizzazioni certificate da RINA Services o esercitare il diritto di appello nei confronti di una decisione di RINA Services.

Complimenti, reclami, segnalazioni e ricorsi devono essere presentati a RINA Services via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:

crt.accreditation@rina.org

Per i ricorsi si richiede inoltre l'invio tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, all'ufficio RINA di pertinenza¹.

Comunicazioni relative a complimenti o reclami devono includere, oltre ai riferimenti e contatti del reclamante, tutti i dati necessari per permettere a RINA Services di identificare l'attività concernente il complimento o il reclamo.

Comunicazioni relative a segnalazioni devono contenere, oltre ai riferimenti e contatti del segnalante, le informazioni necessarie all'identificazione dell'organizzazione certificata e riferimento al prodotto/servizio oggetto della segnalazione.

RINA Services provvederà a confermare la corretta ricezione del reclamo o della segnalazione. Il reclamo o segnalazione sarà quindi analizzato per identificarne e risolverne le cause nella maniera più efficace possibile, con tempi dipendenti alla azione prevista.

Al termine della analisi e al completamento dell'azione correttiva eventualmente prevista, RINA Services produrrà appropriata comunicazione al reclamante o segnalante.

Si ricorda che, per poter assicurare la corretta ed efficace gestione di complimenti, reclami, segnalazioni e ricorsi, questi dovranno essere presentati attraverso i seguenti canali ufficiali:

- **Comunicazione e-mail all'indirizzo crt.accreditation@rina.org per complimenti, reclami e segnalazioni;**
- **Comunicazione e-mail all'indirizzo crt.accreditation@rina.org e raccomandata con ricevuta di ritorno all'ufficio RINA Services di pertinenza, per ricorsi.**

¹ Le necessarie informazioni di contatto sono reperibili sul sito RINA <https://www.rina.org/it/contacts>