



Italy Bureau of Verification S.r.l.
Organismo di ispezione di Tipo A



PROCEDURA GESTIONALE

ITALY BUREAU OF VERIFICATION S.r.l.

PG05 "Gestione dei Ricorsi e dei Reclami"

☐ Copia controllata n. ____

☐ **ACCREDIA**

☐ _____

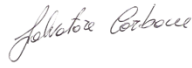
Distribuita a:

☐ Copia non controllata

☐ **AU** ☐ **DG** ☐ **RT** ☐ **SRT** ☐ **RSG** ☐ **RCM** ☐ **ST** ☐ **ISP**



CARTIGLIO PER LE REVISIONI

Data	Rev.	Causale	Redatto da RSG	Verificato da DG	Approvato da AU
06.10.2017	00	Prima emissione			13.10.2017
30.07.2018	01	Aggiornamento edizione ISO10002			30.07.2018
16.03.2022	02	Modifica §2			18.03.2022
26.09.2022	03	Cambio logo IBV Srl			30.09.2022
26.05.2025	04	Modifica sede legale			03.06.2025 



Sommario

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.1	SCOPO.....	4
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4.	RESPONSABILITÀ.....	5
5.	MODALITÀ OPERATIVE.....	5
5.1	REQUISITI GENERALI.....	5
5.2	PROCESSO TRATTAMENTO RICORSI	6
5.3	PROCESSO TRATTAMENTO RECLAMI.....	8
5.4	PROCESSO TRATTAMENTO CONTENZIOSI	11
6.	ELENCO DOCUMENTAZIONE	11



La presente procedura è a disposizione di tutte le terzi parti interessate che ne facciano espressa richiesta a mezzo mail/PEC da inviare a: direzione@ibv.srl oppure ibverification@pec.it

La mail di richiesta deve contenere le seguenti informazioni:

1. Nome, cognome e codice fiscale del richiedente;
2. Recapito telefonico (fisso e/o mobile);
3. Indirizzo mail/PEC cui ricevere la presente procedura

IBV Srl non ritiene valide richieste che non permettano di identificare il richiedente ovvero con indirizzi mail temporanei