

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
--	----------------------	------------

REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 1 Di 9
-----------------------	----------------------	------------------

PRO-COM 05

GESTIONE DEI RECLAMI

LISTA DELLE REVISIONI

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione modifica</i>	<i>Verifica DCO/DLO/RCQ</i>	<i>Approvaz. RAQ</i>
0	11/97	Prima emissione		
1	05/99	Revisione lista distribuzione procedura – Modifica allegati ALL.01, ALL.03 – Revisione paragrafi 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 7		
2	12/03	Modificati i riferimenti normativi, eliminato l'allegato 1, modificato l'allegato 2, modificata la lista di distribuzione		
3	01/05	Eliminato l'allegato 2; modificato il contenuto per informatizzazione del processo		
4	06/09	Aggiunta l'indicazione dei tempi di risposta ai reclami		
5	11/14	Aggiornamento Riferimenti Norma ISO 9001:2008		
6	06/18	Inserita descrizione gestione reclami da parte CQ; aggiornata attività della Assistenza Clienti.		
7	11/21	Aggiornamento generale, inserimento Omniaplace		
8	06/26	Aggiornamento generale , inserimento par. 5.		

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 2 Di 9

PRO-COM 05

GESTIONE DEI RECLAMI

Indice della Procedura

1. Scopo
2. Applicabilità
3. Riferimenti
4. Abbreviazioni e definizioni
5. Accessibilità e comunicazione
6. Modalità operative reclami clienti B2B
 - 6.1 Iter di gestione dei reclami
 - 6.2 Reso merci
7. Modalità operative reclami consumatori
8. Responsabilità, monitoraggio e reportistica interna

Allegati

ALL. 01 Procedura resi da clienti

ALL. 03 Elenco statistiche su reclami

1. Scopo

Scopo di questa procedura è descrivere le modalità previste dalla Fileni Alimentare Spa per accogliere, valutare e rispondere ai reclami effettuati sia dai clienti commerciali , sia dai consumatori finali, sia da qualsiasi altro stakeholder (portatore di interesse) interno o esterno, garantendo una risoluzione tempestiva, equa e trasparente.

2. Applicabilità

La presente procedura si applica a tutti i reclami provenienti dall'esterno che impattano l'area commerciale, l'area logistica, l'area qualità

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 3 Di 9

3. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001: 2015;

4. Abbreviazioni e definizioni

Valgono i termini e le definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9001:2015, di seguito si riportano le abbreviazioni riportate nel presente manuale.

<i>Qualifica</i>	<i>Abbrev.</i>
DIREZIONE GENERALE	DGE
DIREZIONE COMMERCIALE	DCO
DIREZIONE PRODUZIONE	DPR
DIREZIONE LOGISTICA	DLO
DIREZIONE QHSE	DQHSE

5. Accessibilità e comunicazione

L'Azienda dispone di un canale di reclamo accessibile al pubblico

- Canale web: la procedura e le modalità di invio sono presenti in un'apposita sezione del sito web aziendale.
- Inclusività: le informazioni e i moduli sono disponibili nelle lingue o nelle forme pertinenti per garantire accesso a tutti gli stakeholder principali, abbattendo barriere linguistiche.

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 4 Di 9

Vuoi soddisfare una curiosità? Oppure saperne di più su un nostro prodotto? Scegli l'argomento della tua domanda e inviaci la richiesta. In questo modo potremo fornirti una risposta mirata.

Controllo Qualità

Per richieste e approfondimenti relativi ai prodotti e ai loro ingredienti.

Marketing

Per informazioni su promozioni in corso, concorsi e altre attività di comunicazione.

Amministrazione

Per ogni tipo di informazione amministrativa.

Curiosità

Per richieste di qualsiasi tipo, anche quelle che non hai mai osato chiedere!

Informazioni generali

Per richieste di carattere generale.

Reclami

Per reclami o suggerimenti di ogni natura.

Privacy - Resp. Protezione Dati (Avv.to Benedetta Marchesini)

Per richieste inerenti al trattamento dei vostri dati personali.

Whistleblowing

Per segnalazioni relative al whistleblowing [clicca qui](#).

6. Modalità operative contestazioni clienti

Le funzioni aziendali che possono immettere a sistema su AS400 una contestazione (cioè un reclamo del cliente finalizzato all'emissione di nota di credito a suo favore) sono:

- commerciale: per quei reclami che riguardano i prezzi, gli sconti e l'acquisizione degli ordini; il commerciale si occupa anche dell'inserimento dei problemi di "qualità/produzione";
- assistenza clienti: per quei reclami che riguardano la logistica interna ed esterna;
- amministrazione: per quelle richieste di accredito che provengono dalle amministrazioni dei clienti.

Ogni reclamo ritenuto fondato dà luogo ad una nota preventiva di accredito.

Quindi si intende per:

- contestazione: reclamo telefonico da parte del cliente, o reclamo segnalato sul DDT;
- nota di accredito: contestazione scritta da parte di un cliente su un documento ufficiale;

Per contestazione scritta su documento ufficiale si intende:

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 5 Di 9

- annotazione su documento di trasporto di Fileni Alimentare Spa;
- lettera o fax o e-mail con le richieste del cliente;
- documento di reso merci o di verbale di discordanza da parte del cliente.

Si noti che il fax di un qualunque documento di trasporto o di un documento di reso o di un verbale di discordanza da parte di un cliente, non costituisce un documento ufficiale ma una contestazione e quindi non assimilabile a nota di accredito; diventerà tale e sostituirà la contestazione quando la copia del documento stesso rientrerà in ditta.

Alla contestazione può seguire un reso della merce che viene autorizzato dal responsabile della logistica interna o esterna in collaborazione con l'ufficio commerciale o qualità.

6.1 Iter di gestione della contestazione

Le varie funzioni ricevono la segnalazione di reclamo da parte dei clienti, via mail, via telefono, con annotazione sul DDT, con annotazione documento di reso; raccogliendo le informazioni necessarie allo studio delle cause che hanno prodotto la contestazione.

Viene così inserita la contestazione, identificandola con numero successivo, nel sistema informatico, dando inizio alla procedura di contestazione in accredito verso il cliente ed alla ricerca delle cause a fondamento del reclamo.

Di seguito sono elencate le funzioni consultate in relazione al tipo di reclamo :

<i>TIPO DI RECLAMO</i>	<i>FUNZIONE</i>
Ritardo di consegna o di mancato trasporto	Logistica
Mancanza o di eccesso di prodotto	Logistica/ Commerciale
Prodotto non conforme (cattivo stato di conservazione, presenza di corpi estranei, presenza di contaminanti chimici o microbici)	Logistica/Controllo Qualità/Produzione/ Manutenzioni
Errore invio prodotto	Logistica/Commerciale
Errori di prezzatura al pubblico	Logistica/Controllo Qualità/Produzione/Commerciale

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
--	----------------------	------------

REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 6 Di 9
-----------------------	----------------------	------------------

Errore date di preparazione o scadenza	Logistica/Produzione/Controllo Qualità
Errore su conformità informazioni in etichetta	Controllo Qualità/MTK
Merce fatturata con prezzi o sconti errati	Commerciale

La comunicazione ricevuta viene indirizzata alle funzioni coinvolte che analizzano il reclamo e verificano le possibili cause che l'hanno prodotto.

L'Assistenza Clienti, una volta ricevuta la risposta dell'analisi procede come segue:

- se si tratta di una contestazione fondata che deve quindi diventare nota di accredito, la archivia in attesa dell' arrivo del corrispondente documento ufficiale;
- se si tratta di una contestazione non fondata lo archivia nel sistema informatico come non fondata;
- se si tratta di una nota di accredito procede, dopo approvazione dell'Ufficio Commerciale all' invio della pratica all' Ufficio Clienti per la conferma dell' accredito al cliente e per l' emissione del documento fiscale.

Le cause che hanno generato la contestazione o la nota di accredito sono classificate e inserite nel sistema Omniaplace dall'area Qualità o commerciale al momento della registrazione del reclamo.

6.2 Reso merci

Un reclamo fondato, può comportare da parte del Cliente il reso della merce. Tale operazione viene gestita considerando le modalità di:

- Autorizzazione del reso;
- Organizzazione logistica del ritiro merce;
- Destinazione

A seconda del tipo di reclamo riscontrato, l'Ufficio Commerciale o Qualità possono decidere di autorizzare il reso delle merci e più precisamente:

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 7 Di 9

- l'Ufficio Commerciale può autorizzare il reso di uno o più prodotti quando il reclamo è inerente a problemi di natura commerciale;
- l'Ufficio Qualità può autorizzare quei resi legati a problematiche di natura igienico-sanitaria e di conformità legale o di specifica prodotto.

L'Ufficio Logistica ha il compito di organizzare il ritiro della merce presso il Cliente e di decidere il successivo recupero.

Ricevuto l'ordine di ritiro della merce contestata, l'Ufficio Logistica, in base ai dati trascritti nel modulo, valuta la possibilità di far rientrare la merce.

Quando non è possibile far rientrare la merce l'assistenza clienti informa il referente commerciale di competenza e insieme alla qualità concorda l'eventuale distruzione in loco.

Nel caso che la merce debba rientrare in azienda, Assistenza Clienti genera a sistema un impegno di MERCE IN ATTESA RIENTRO visibile al Responsabile Accettazione Merci.

Nessuna merce può essere ritirata senza l'autorizzazione di reso.

In assenza di autorizzazione, il vettore od il Cliente contatta telefonicamente l'Assistenza Clienti la quale, dopo aver accertato che l'autorizzazione è stata emessa, conferma il reso al Cliente annotando sull'autorizzazione che la stessa non è pervenuta al Cliente.

Se viene resa della merce non autorizzata l'Ufficio Commerciale, dopo aver valutato le cause che hanno generato il reso, si riserva di autorizzare o meno l'emissione di nota di accredito.

Al rientro in azienda del RESO l'Addetto Logistica Accettazione Merci verifica che sia presente a sistema l'impegno di MERCE IN ATTESA RIENTRO. In base a quanto segnalato nel sistema ne verifica la corrispondenza e, quando riscontrate, inserisce a sistema le discordanze rilevate. Con questa operazione chiude a sistema l'impegno di MERCE IN ATTESA RIENTRO.

La merce resa, viene valutata e controllata in collaborazione con il Resp. di produzione di riferimento e il personale addetto Qualità.

Generalmente entro 7gg la maggior parte delle contestazioni viene gestita e chiusa, e contestualmente viene comunicata una risposta al cliente.

7. Modalità operative reclami consumatori

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 8 Di 9

I reclami possono pervenire direttamente dai consumatori principalmente via telematica, mediante :

- Modulo contatti del sito internet , i dati del reclamante sono protetti in conformità alle normative sulla privacy e l'accesso ai dettagli del reclamo è limitato esclusivamente alle funzioni strettamente necessarie alla risoluzione della problematica.
- e-mail dedicata
- Pagina social ufficiale (es. Facebook, Instagram).
- Centralino aziendale (inoltrato direttamente all'Ufficio Qualità).

Ogni reclamo viene inviato tramite mail interna al personale dell'ufficio qualità che prende in carico il reclamo.

Il consumatore in misura minore contatta il centralino aziendale, che trasmette la chiamata al personale dell'ufficio qualità.

Il reclamo viene valutato in base alle informazioni presenti e alle fotografie se presenti; se le informazioni non sono sufficienti viene richiesta integrazione.

Il consumatore viene contattato per conoscere anche la dinamica del reclamo (per esempio data di acquisto, modalità di trasporto, data del reclamo, data di scadenza, nonché copia della etichetta per risalire al lotto e/o codice rintracciabilità). Dalle informazioni ricevute, attraverso il sistema di rintracciabilità si risale alle informazioni relative alla produzione ed ai controlli di processo sul prodotto per identificare la causa.

Al consumatore contattato viene fornito un riscontro scritto o telefonico entro 7gg (salvo approfondimenti particolari) e se necessario si valuta di fornire un omaggio come rimborso.

In caso di richiesta di risarcimento danni – previa valutazione della stessa con la DQHSE e DGE - viene trasmessa tutta la documentazione ricevuta all'uff. amministrazione per l'apertura di una pratica assicurativa a copertura dello stesso.

Il reclamo viene inserito nel sistema Omniplace dall'ufficio qualità e classificato.

8. Responsabilità, monitoraggio e reportistica interna

L'assistenza clienti esamina i reclami ed avvia l'iter di gestione degli stessi.

	PROCEDURA DI QUALITÀ	PRO-COM 05
REV.: 8 DEL: 06/26	GESTIONE DEI RECLAMI	Pagina 9 Di 9

Le funzioni aziendali coinvolte verificano le possibili cause della Non Conformità rilevata e, se del caso, programmano un'azione di miglioramento tesa all'eliminazione della causa che ha provocato il reclamo.

Tutti i reclami inseriti nel sistema Omniaplace, possono essere analizzati con metodi statistici, consentono di visualizzare l'andamento dei reclami suddiviso per tipo di causa che lo ha prodotto.

Detta analisi è portata all'attenzione di DQHSE, DGE, DCO DPR ed a tutte le funzioni interessate con cadenza almeno annuale in sede di riesame: quest'analisi consente a Fileni Alimentare SPA di evidenziare le percentuali di errori provocate da ogni funzione aziendale e di valutare quali errori, incidendo maggiormente sulle note di accredito, devono in via prioritaria essere preventivamente affrontati.