Come gestiamo reclami e ricorsi

1 Vuoi fare un reclamo?

Oppure desideri fare ricorso o appello?

2 Descrivi il più possibile il caso per iscritto

Con prove e fornendo contatti

3 Inviacelo

per email, skype, telefono o un meeting di persona

4 Formiamo un team per esaminare il tuo reclamo

I membri del team **non hanno nessun conflitto di interesse**. Sono:

- NEPCon personale
- membri del comitato Imparzialità
- Esperti tecnici

Entro **2 settimane** dal ricevimento del tuo reclamo

Laddove possibile, usando **la stessa lingua** che hai usato per presentare il reclamo

5 Ti contattiamo e ti informiamo del nostro piano per gestire il tuo reclamo

Ti inviamo una **sintesi scritta** delle nostre discussioni

6 Raccogliamo ulteriori informazioni e verifichiamo

Manteniamo **note scritte** della nostra indagine e decisione

Ti informiamo del progresso fatto

7 Ti informiamo della nostra decisione in merito al tuo reclamo

Decisione scritta entro **3 mesi** dalla data del reclamo

8 Se il reclamo riguarda uno dei nostri clienti, forniamo loro l'opportunità di rispondere

Manteniamo il tuo nome e quello delll'organizzazione **anonimi**, a meno che non ci siano problemi nel divulgarli