

La Direzione della Autotrasporti Pigliacelli S.p.A. pone come obiettivo prioritario nella sua politica il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela.

La Direzione definisce la politica di gestione dei reclami e delle non conformità; tale politica è coerente con la politica integrata dell'organizzazione, in particolare con i principi di orientamento al cliente e di coinvolgimento delle diverse strutture tecnico-amministrative.

La gestione della non-conformità rilevata internamente al sistema di gestione, ad esempio dal personale dell'organizzazione o in sede di audit (incluso il rispetto dei protocolli di servizio), nella logica di "utente interno" è trattata nelle stesse modalità dei reclami degli utenti.

La gravità della non conformità viene classificata secondo la tabella seguente:

- Grave: qualora abbia causato per la prima volta un disservizio all'utenza che non sia risolvibile con trattamento immediato;
- Abbastanza lieve: qualora non abbia causato un disservizio all'utenza (interno, cioè, alla procedura documentata di erogazione), ma che non sia risolvibile con trattamento immediato;
- Non sussiste: qualora l'analisi della segnalazione di reclamo/non conformità, non abbia riscontrato elementi oggettivi in contrasto con:
 1. i livelli di servizio dichiarati
 2. la normativa cogente applicabile
 3. le normative volontarie adottate

Il Presidente
(Elio Pigliacelli)