



# NORME DI GESTIONE DEI RECLAMI

## Del settore dei trasporti pubblici del Victoria

Ammissione e gestione dei reclami,  
apprendimento e miglioramento

# Table of Contents

1	Introduzione.....	3
1.1	Introduzione .....	3
1.2	Applicazione e definizione.....	3
1.3	I nostri principi di gestione dei reclami .....	3
2	Il nostro processo di gestione dei reclami.....	5
2.1	Registrazione e soluzione rapida .....	5

# 1 Introduzione

## 1.1 Introduzione

Come settore, ci impegniamo a fornire un servizio eccellente ai nostri clienti. Apprezziamo i feedback in quanto ci aiutano a comprendere le esperienze dei nostri clienti e in che modo possiamo continuare a soddisfare le loro esigenze.

**Riconosciamo il vostro diritto a presentare un reclamo e a ricevere una risposta tempestiva e adeguata a ciò che vi preoccupa.**

## 1.2 Applicazione e definizione

Queste norme si applicano a tutti i reclami che riceviamo e gestiamo attraverso il nostro “Processo di gestione dei reclami”<sup>1</sup>.

Un reclamo è l'espressione di insoddisfazione in relazione ai nostri prodotti, servizi, personale o gestione di un reclamo.

## 1.3 I nostri principi di gestione dei reclami

La nostra “Procedura di gestione dei reclami” si basa su principi guida che hanno come obiettivo:

- > Ammettere e accettare di buon grado i reclami
- > Gestire i reclami in modo efficace, efficiente ed equo
- > Promuovere una cultura nella quale i reclami sono fonte di apprendimento e miglioramento.

### AMMISSIONE DEI RECLAMI

Incoraggiare i feedback e far sì che sia facile presentare un reclamo

### GESTIONE DEI RECLAMI

Coinvolgervi e prendere delle misure al fine di risolvere il reclamo

### APPRENDIMENTO E MIGLIORAMENTO

Analizzare i dati dei reclami per migliorare i servizi e la gestione dei reclami

---

<sup>1</sup> Queste “Norme di gestione dei reclami” e la “Guida sulle procedure di gestione dei reclami” vengono collettivamente chiamate negli accordi di franchising “Procedure di gestione dei reclami”.

### **1.3.1 Ammissione dei reclami**

Riconosciamo il vostro diritto a presentare un reclamo e ci impegniamo ad esaminare quanto vi preoccupa in modo equo ed efficiente. Il nostro personale è ben formato e vi assisterà attivamente durante il processo.

Ci rendiamo conto che alcune persone hanno esigenze particolari o necessitano di ulteriore assistenza al momento di presentare un reclamo. Forniamo diverse opzioni accessibili per rendere il processo il più semplice possibile.

Saremo flessibili durante la valutazione del vostro reclamo e ci metteremo in contatto con voi nel modo più conveniente ed efficiente. Useremo metodi di gestione dei reclami che ci aiutano a risolvere il problema nel più breve tempo possibile.

### **1.3.2 Come contattarci se avete un reclamo**

Per informazioni aggiornate su come contattarci potete visitare [www.ptv.vic.gov.au](http://www.ptv.vic.gov.au), o chiamare Public Transport Victoria (PTV) al numero gratuito 1800 800 007 (dalle 06:00 a mezzanotte, tutti i giorni).

### **1.3.3 Gestione del reclamo**

Il nostro obiettivo è quello di confermare ricevuta e rispondere al vostro reclamo tempestivamente e riconoscere che alcuni problemi richiedono un intervento urgente. Valutiamo ogni nuovo reclamo, per determinare l'azione iniziale più appropriata e dargli priorità a seconda dell'urgenza e/o della gravità delle questioni sollevate.

Ai reclami che risultano avere bisogno di attenzione urgente verrà data una risposta entro tre giorni lavorativi. A tutti gli altri reclami verrà data una risposta entro sette giorni lavorativi. Se ciò non fosse possibile, vi terremo aggiornati sulle tempistiche previste e il motivo di eventuali ritardi.

La nostra "Procedura di gestione dei reclami" è giusta per tutte le parti coinvolte e garantisce che i problemi vengano gestiti in modo obiettivo e imparziale. Nel caso in cui non siate soddisfatti del risultato, offriamo modalità di revisione del reclamo, tra cui la revisione manageriale interna e la revisione esterna da parte del difensore degli utenti PTV e/o del Difensore civico per il settore dei trasporti pubblici.

Proteggeremo la vostra privacy e gestiremo le informazioni personali in conformità con le leggi sulla privacy e le nostre normative sulla privacy.

### **1.3.4 Apprendimento e miglioramento**

I dati dei reclami rappresentano una fonte importante di informazioni per misurare il nostro rendimento. Il nostro personale analizzerà regolarmente i dati dei reclami per trovare modi in cui migliorare il nostro operato e il modo in cui i nostri servizi

vengono forniti. Presentiamo alla dirigenza rapporti mensili sulle tendenze dei reclami e prendiamo parte alle riunioni trimestrali di feedback con i clienti che vengono convocate da PTV. Effettuiamo analisi di causa principale sui reclami per identificare i problemi sistemici e collaboriamo con altri enti del nostro settore per migliorare la vostra esperienza ed evitare che tali problemi si ripetano.

Inoltre ci impegniamo al fine di migliorare continuamente il nostro processo di gestione dei reclami. Disponiamo di procedure di garanzia della qualità al fine di controllare regolarmente la qualità della gestione dei reclami e fornire un feedback al personale. PTV esegue un controllo di conformità annuale e chiederà il contributo dei clienti per conoscere il loro livello di soddisfazione in relazione al nostro processo di gestione dei reclami.

## **2 Il nostro processo di gestione dei reclami**

Il nostro processo di gestione dei reclami ha tre livelli (si veda Figura 1: Processo di gestione dei reclami). Questo permette che i reclami siano risolti rapidamente dal personale di prima linea, dove sia possibile, ed inoltre dà l'opportunità che le vostre preoccupazioni possano essere considerate più a fondo nel caso non siate soddisfatti della nostra risposta iniziale.

### **Figura 1: Processo di gestione dei reclami**

#### **2.1 Registrazione e soluzione rapida**

Registriamo i dati dei reclami nel nostro database contenente i feedback dei clienti e assegniamo al reclamo un codice di riferimento unico.

Prendiamo in esame ciò che vi preoccupa e troviamo il modo migliore per assistervi. Spesso siamo in grado di risolvere il reclamo immediatamente. Se la questione non può essere risolta subito, il nostro team specializzato di gestione dei reclami analizzerà ulteriormente la questione.

#### **Analisi delle opzioni di risoluzione e accertamenti - Team di gestione dei reclami**

Il nostro team di gestione dei reclami valuterà il vostro reclamo e cercherà in che modo risolvere la questione. Se necessario, faremo degli accertamenti sulle questioni che avete sollevato.

- > Reclami urgenti \*

Forniremo una risposta al vostro reclamo entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Se abbiamo bisogno di più tempo per esaminare la questione, vi avviseremo.

- > Reclami standard

Forniremo una risposta al vostro reclamo entro 7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Se abbiamo bisogno di più tempo per esaminare la questione, vi avviseremo.

Se siete soddisfatti della nostra risposta, il reclamo sarà archiviato. Se non siete soddisfatti, potete richiedere che il reclamo venga rivisto ulteriormente, anche dal Responsabile del nostro team di gestione dei reclami.

### **Ulteriore revisione**

Difensore degli utenti O Difensore civico per il settore dei trasporti pubblici

### **Difensore degli utenti**

Potete scegliere che il vostro reclamo sia esaminato dal Difensore degli utenti di PTV. Se non siete soddisfatti della procedura inerente il Difensore degli utenti PTV, potete presentare un reclamo al Difensore civico per il settore dei trasporti pubblici.

**O**

### **Difensore civico per il settore dei trasporti pubblici**

Potete scegliere di inviare il vostro reclamo al Difensore civico per il settore dei trasporti pubblici (senza passare prima attraverso il Difensore degli utenti PTV) affinché venga esaminato esternamente. Il Difensore civico per il settore dei trasporti pubblici è un ente indipendente di risoluzione delle controversie che può aiutare nella risoluzione delle controversie in materia di trasporto pubblico in Victoria.

\*Come settore, abbiamo concordato che alcune questioni saranno affrontate con urgenza. Si tratta in genere di questioni di sicurezza imminenti, situazioni di emergenza, accessibilità e danni a proprietà.