

NUOVA MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI IN NECA



Obiettivi e vantaggi del progetto



Obiettivi

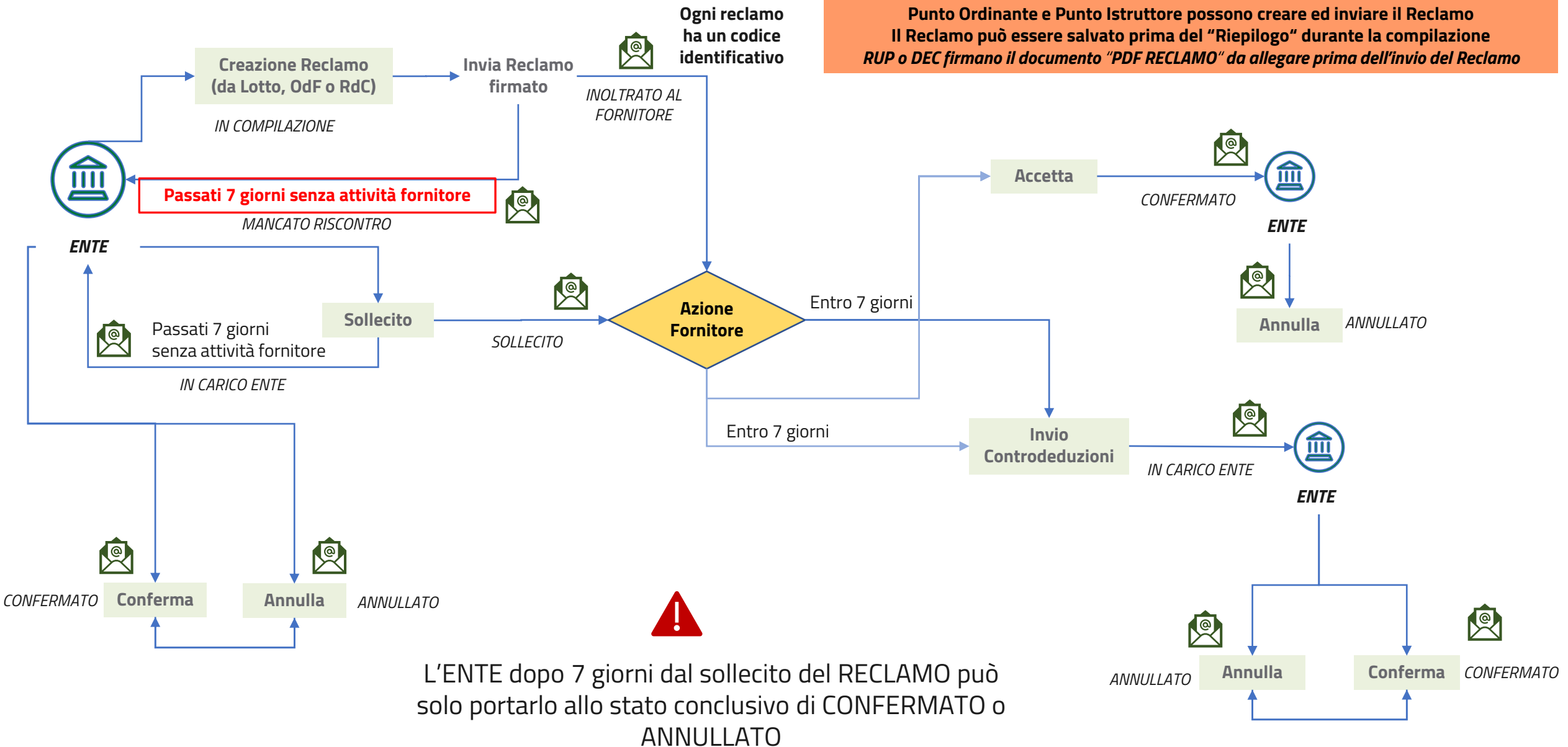
- Consentire agli Enti Acquirenti e ai Fornitori di gestire interamente all'interno dell'applicativo eventuali reclami formulati nell'ambito dei lotti delle convenzioni, su Ordinatori di Fornitura e/o Richieste di Consegna.
- Semplificazione del processo di segnalazione, risposta e gestione dei reclami



Vantaggi

- Gestione in modalità tracciata e dematerializzata, con informazioni precompilate
- Tempistiche definite dal sistema, con una reportistica strutturata
- Sgravare il Gestore dell'Iniziativa (ARIA o altri) dal ricevimento/protocollazione e censimento manuale dei reclami inviati tramite PEC e della successiva fase di analisi.

Flusso Operativo



STATO RECLAMO	DESCRIZIONE
IN COMPILAZIONE	Il reclamo è in fase di compilazione da parte dell'Ente. L'Ente deve eseguire una azione
INOLTRATO AL FORNITORE	Inviato dall'Ente al fornitore a seguito della creazione. Il Fornitore deve eseguire una azione
MANCATO RISCONTRO	Trascorsi i 7 giorni solari dall'inoltro della pratica non è stata eseguita nessuna azione da parte del fornitore. L'ente deve eseguire una azione
SOLLECITO	A seguito del sollecito per mancata azione del fornitore. Il fornitore deve eseguire una azione
IN CARICO ENTE	A seguito di invio controdeduzioni da parte del fornitore oppure a seguito scadenza del sollecito. L'ente deve eseguire una azione
CONFERMATO	Stato finale: confermato dall'Ente o accettato dal fornitore
ANNULLATO	Stato finale: annullato dall'Ente

Punti di attenzione Ente

- I Reclami possono essere emessi dall'Ente sui Lotti, sugli Ordinativi di Fornitura e sulle Richieste di Consegna di Convenzioni da loro stipulate.
- Trascorsi 7 giorni dall'inoltro del Reclamo, se l'Operatore Economico non compie alcuna azione sul reclamo, NECA cambia stato al reclamo in "Mancato Riscontro", rimandandolo in carico all'Ente che può Sollecitare, Annullare o Confermare il Reclamo.
- L'Ente che accede ad un reclamo nello stato "Mancato Riscontro" potrà inviare un sollecito per dare altri 7 giorni all' Operatore Economico per rispondere al reclamo (tale operazione cambierà lo stato del Reclamo in "Sollecito").
- Per agevolare l'operatività, all'apertura del reclamo e nelle successive fasi di gestione sono previste delle notifiche PEC.

Punti di attenzione Fornitore

- Per visualizzare e gestire i Reclami, l'addetto/impiegato dell'Operatore Economico deve essere abilitato dalla relativa anagrafica alla funzione "Gestore dei Reclami": *Tab Utenti > Impiegati > Modifica > Assegnazione Ruoli > flag su "Gestore dei Reclami"*.
- Nella "Home" di NECA all'interno della sezione "Gestione" sarà presente un tab denominato "Visualizza Reclami", per accedere alla pagina di Ricerca dei Reclami (si aprirà una web app esterna).
- Accanto all'etichetta "Visualizza Reclami" tra parentesi ci sarà l'indicazione del numero di reclami sui quali l'Operatore Economico dovrà compiere un'azione ("Inoltro al fornitore" oppure "Sollecito")
- Una volta pervenuto un Reclamo, l'Operatore potrà cliccare su "Accetta il Reclamo" o su "Invia Controdeduzioni"

Il Contact Center è disponibile al Numero Verde 800 116 738 o alla mail supportoacquistipa@ariaspa.it per le seguenti segnalazioni:

- segnalazioni tecniche o richieste di supporto all'utilizzo
- Eventuali segnalazioni al Gestore dell'iniziativa (ARIA)

Aperto la segnalazione è importante comunicare **l'identificativo del Reclamo, oltre ai consueti dati richiesti dall'operatore.**

GRAZIE PER L'ATTENZIONE