

## Gestione ricorsi e reclami

### Elenco delle principali modifiche rispetto alla precedente revisione

Rev.	Data	Descrizione
06	28/01/2021	Inserita modalità di trattamento del verbale in caso di ricorso/reclamo
05	19/01/2021	Modificato paragrafo 5.2
04	05/06/2014	Rivista tutta la procedura tenendo conto anche della nuova ISO 17065: in particolare sono state meglio spiegate le modalità di invio e di trattamento dei reclami e dei ricorsi; è stata aggiunta la modalità di invio attraverso il sito di Certificazioni; eliminata la possibilità di fare appello al ricorso; inserito il paragrafo "Contenziosi".
03	28/09/2012	Eliminati i riferimenti alla
02	14/10/2011	Modifiche: aggiunta attività di ispezione secondo D.lgs. 81/08; § Responsabilità, § Registrazione e archivio.
01	31/05/2011	Modifiche: aggiornamento riferimenti normativi, aggiornamento con UNI EN ISO/IEC 17021:2011
00	21/03/2011	Prima emissione



**Sommario:**

TITOLO:

Gestione ricorsi e reclami .....	1
1 Scopo e campo di applicazione.....	3
2 Terminologia .....	3
3 Tabella riepilogativa delle responsabilità.....	3
4 Riferimenti.....	3
5 Modalità operative .....	4
5.1 Chi e come può inoltrare un reclamo o un ricorso .....	4
5.1.1 Reclami relativi a clienti di CERTIFICAZIONI.....	4
5.2 Gestione del reclamo o del ricorso .....	4
5.3 Contenziosi.....	5
6 Registrazione e archivio .....	6
7 Documenti collegati.....	6

## 1 Scopo e campo di applicazione

La presente procedura spiega come devono essere gestiti i ricorsi alle decisioni prese da CERTIFICAZIONI, i reclami alla nostra attività, sia di ispezione che di certificazione, da parte dei nostri Clienti e i reclami presentati dalle Parti Interessate in relazione ai nostri Clienti.

La procedura si applica ai ricorsi e ai reclami relativi a tutte le attività di cui CERTIFICAZIONI è responsabile.

## 2 Terminologia

AQ	Assicurazione Qualità
ASC	Ascensori
CdP	Certificazione di prodotto
DT	Direttore Tecnico
MAC	Macchine
RES	Responsabile della risoluzione
RS	Responsabile di Schema
SGQ	Sistema di gestione della qualità
SOLL	Impianti di sollevamento
SRS	Sostituto del Responsabile di Schema
VIE	Verifiche impianti elettrici
CSI	Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

**Ricorso:** richiesta fatta dal Cliente di CERTIFICAZIONI al fine di ottenere un provvedimento opposto o diverso da quello adottato nelle varie fasi decisionali del processo di certificazione e/o di ispezione.

**Reclamo:** istanza d'insoddisfazione presentata dal Cliente o dalle altre Parti Interessate a CERTIFICAZIONI relativa ad un comportamento o atto di CERTIFICAZIONI o delle Aziende da essa certificate nello svolgimento delle rispettive attività.

**Contenzioso:** Processo attivato al fine di procedere per vie legali per tutelare gli interessi ritenuti lesi dall'operato di CERTIFICAZIONI.

## 3 Tabella riepilogativa delle responsabilità

Attività	Schema	Presenza in carico	Risoluzione	Valutazione Imparzialità gestione
Ricorsi	SGQ	DT/AQ/RS/SRS	RS/SRS (SRS interviene quando RS è coinvolto nell'attività)	CSI
Ricorsi	CdP			
Ricorsi	ISP			
Reclami	SGQ	DT/AQ/RS/SRS	RS/SRS (SRS interviene quando RS è coinvolto nell'attività)	CSI
Reclami	CdP			
Reclami	ISP			
Reclami	Clienti SGQ			

## 4 Riferimenti

I riferimenti normativi e legislativi riconosciuti da CERTIFICAZIONI sono disponibili sull'ultima registrazione del documento MD964.

## 5 Modalità operative

### 5.1 Chi e come può inoltrare un reclamo o un ricorso

Il Ricorso è riservato al Cliente dell'attività ispettiva o della certificazione.

Il Reclamo può essere presentato da una qualsiasi parte interessata.

Il Cliente di CERTIFICAZIONI ha diritto di ricorrere contro eventuali sospensioni o revoche o mancata concessione della certificazione o altri atti dell'Organismo che ritenga lesivi. Il ricorso deve essere presentato dal Cliente entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione.

Tutti i reclami o i ricorsi devono contenere le seguenti informazioni:

1. chi è il reclamante/ricorrente;
2. indirizzo a cui inviare le comunicazioni;
3. numero di telefono a cui essere contattati;
4. l'oggetto della propria istanza;
5. la descrizione di ciò che si ritiene lesivo;

e devono essere registrati sul sito <http://www.certificazioni.it/azienda/reclami-e-ricorsi/> o, solo qualora non sia possibile, devono essere inviati, a cura e rischio del mittente, al recapito sottostante:

CERTIFICAZIONI S.R.L.

Via 1° Maggio 86/C

40026 Imola (BO)

[info@certificazioni.it](mailto:info@certificazioni.it)

[certificazioni@postecert.it](mailto:certificazioni@postecert.it)

tel: 0542/010488

fax: 0542/643499

Qualsiasi reclamo non completo delle informazioni sopra specificate non sarà preso in considerazione. Non sono accettati reclami anonimi o solo telefonici.

#### 5.1.1 Reclami relativi a clienti di CERTIFICAZIONI

Nel caso il reclamo inoltrato riguardi una società alla quale è stato rilasciato da CERTIFICAZIONI un attestato di conformità o un verbale di ispezione relativamente ad uno degli schemi applicati è previsto che tale reclamo sia gestito con le stesse modalità con cui vengono gestiti tutti gli altri reclami che interessano in maniera diretta CERTIFICAZIONI.

In questo caso AQ, o persona delegata da AQ, informa per iscritto il cliente oggetto del reclamo in merito alla segnalazione ricevuta entro 5 giorni dal ricevimento della stessa.

### 5.2 Gestione del reclamo o del ricorso

Tutti i reclami e i ricorsi pervenuti sono presi in considerazione da CERTIFICAZIONI e vengono identificati con un numero progressivo assegnato da AQ e registrati in apposita tabella riepilogativa in MQ070. Nello specifico:

1. chi riceve il ricorso o il reclamo deve immediatamente avvisare AQ che lo registra come detto e lo trasmette a chi di competenza (vedi § 3 Tabella riepilogativa delle responsabilità) per una prima valutazione (presa in carico del ricorso o reclamo). Tale valutazione comprende anche una verifica del fatto che il reclamo o il ricorso si riferisca ad attività di certificazione o di ispezione per le quali CERTIFICAZIONI è responsabile ed una eventuale individuazione di un RES;

2. entro 20 giorni dalla ricezione AQ invia al ricorrente o al reclamante una comunicazione che contiene almeno:
  - conferma di aver ricevuto il reclamo o il ricorso;
  - conferma del fatto che il reclamo o il ricorso si riferisce ad attività di valutazione per le quali CERTIFICAZIONI è responsabile oppure in caso contrario una dichiarazione in merito;
  - conferma della fondatezza del reclamo o del ricorso o in caso contrario una dichiarazione in merito;
  - nel caso si tratti di un ricorso la comunicazione deve essere completa col nome del RES (invio da sistema con fax/lettera/PEC);
3. Se il ricorso o il reclamo viene ritenuto fondato, RES procede con la gestione dello stesso, garantendo la registrazione di tutte le fasi significative di svolgimento sul modulo MQ070, in particolare RES deve:
  - 3.1. Raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie al trattamento della pratica;
  - 3.2. Prendere una decisione in merito alla risoluzione del reclamo o ricorso;
  - 3.3. Comunicare l'esito ad AQ che aggiorna MQ070 e invia la comunicazione di risoluzione al ricorrente o al reclamante da sistema con raccomandata A/R o PEC.
4. Se il reclamo o ricorso fondato si riferisce ad attività relative al processo di valutazione AQ deve gestire l'oggetto della segnalazione come una Non conformità interna e se opportuno trattare le necessarie azioni correttive.
5. Se il reclamo o ricorso fondato comporta la modifica di un verbale di verifica precedentemente emesso:
  - 5.1. Il verbale deve essere rimesso con le modifiche accettate a seguito del reclamo,
  - 5.2. il verbale deve essere identificato correttamente e distinto dal verbale originale (aggiungendo data, indice di revisione e l'identificazione del verbale sostituito e relativa avvertenza oppure emettendo un nuovo verbale).
6. Entro 60 giorni dalla ricezione di un reclamo o di un ricorso è previsto che siano risolti. Deroche ai tempi di cui sopra sono previste e ritenute ammissibili quando il personale addetto alla risoluzione dei ricorsi e reclami è assente (ad esempio per festività o ferie) o quando ci sono motivazioni che non dipendono da CERTIFICAZIONI. CERTIFICAZIONI si impegna sempre e comunque a risolvere le istanze presentate secondo le modalità previste dal presente Regolamento nel minor tempo possibile.

CERTIFICAZIONI garantisce che la presentazione di un ricorso o di un reclamo non costituisce motivo di discriminazione nei confronti di chi lo ha proposto.

Le decisioni sui ricorsi, sui reclami e sul trattamento degli stessi sono prese, o riesaminate ed approvate, da personale non coinvolto nell'oggetto del ricorso e senza conflitto d'interessi (vedi § 3). L'assenza di conflitto di interesse impone che tale personale non possa aver fornito consulenza o essere stato impiegato dal cliente reclamante o ricorrente nei due anni precedenti l'inoltro dello stesso.

CERTIFICAZIONI si impegna a fornire al ricorrente o al reclamante, previa richiesta, informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati delle attività di gestione delle pratiche.

CERTIFICAZIONI è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, del processo di trattamento dei ricorsi e dei reclami.

In ogni caso, i ricorsi e i reclami sono sottoposti annualmente al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità che riesamina e valuta le pratiche dal punto di vista del trattamento in modo da garantire il più possibile imparzialità e trasparenza.

## 5.3 Contenziosi

Se le modalità di trattamento di un ricorso o di un reclamo, indicate nella presente procedura, non fossero sufficienti a risolvere l'insoddisfazione di chi ha inoltrato l'istanza e si arrivasse alla conclusione attraverso vie legali, CERTIFICAZIONI provvederà a risolvere ogni controversia secondo i modi e i tempi previsti dalle leggi vigenti, nelle sedi opportune.

## **6 Registrazione e archivio**

AQ è responsabile della corretta registrazione delle istanze presentate a CERTIFICAZIONI nel registro MQ070 e del loro archivio cartaceo nell'apposito raccoglitore (quando la mole di documentazione lo richiede).

## **7 Documenti collegati**

Esempi di modelli di risposta su sistema: Comunicazioni> Modelli di documenti> modelli dal 50 al 60

MQ070 Registro ricorsi, reclami, NC AC e AP