



## **PROCEDURA OPERATIVA**

# **QUALITYITALIA SRL**

### ***PO04 "GESTIONE RICORSI E RECLAMI"***

- Copia controllata n. \_\_\_\_\_ Distribuita a: \_\_\_\_\_
  
- Copia non controllata

### CARTIGLIO PER LE REVISIONI

<b>Data</b>	<b>Rev.</b>	<b>Causale</b>	<b>Redatto da RGQ</b>	<b>Verificato da DG</b>	<b>Approvato da ADIR</b>
28.01.2008	00	Prima Emissione			04.02.2008
08.05.2009	01	Esame documentale SINCERT			21.05.2009
06.12.2010	02	Modifica logo e indirizzo			06.12.2010

## Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
1.1 SCOPO .....	4
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI .....	4
3. TERMINI E DEFINIZIONI .....	4
4. RESPONSABILITÀ .....	4
5. MODALITÀ OPERATIVE .....	5
5.1 GESTIONE RICORSI.....	5
5.2 GESTIONE RECLAMI .....	6
5.3 GESTIONE CONTENZIOSI .....	7
6. ELENCO DOCUMENTAZIONE.....	7

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 SCOPO

Lo scopo della presente procedura operativa è di definire i criteri da applicare nel processo di trattamento dei ricorsi e dei reclami provenienti dall'esterno al fine di migliorare la qualità finale del servizio erogato da Qualityitalia srl e la soddisfazione dei propri Clienti.

### 1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura operativa si applica nella trattazione di ricorsi e reclami presentati a Qualityitalia srl da parte di organizzazioni Clienti o di parti terze interessate al certificato di conformità rilasciato dall'OdC alle organizzazioni Clienti, in merito ad eventuali contestazioni rispetto alle decisioni assunte da Qualityitalia srl durante il processo di certificazione.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17021</b>	Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione	2006
<b>UNI CEI EN 45020</b>	Normazione e le attività connesse - Vocabolario generale	2006
<b>UNI EN ISO 9000</b>	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario	2005
<b>ISO 10002</b>	Soddisfazione del cliente - Linea guida per il trattamento dei reclami	2006
<b>RG-01</b>	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione	Ottobre 2005

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le sigle specificati di seguito sono utilizzati come alternativa alle espressioni a fianco indicate:

<b>OdC:</b>	qualityitalia srl
<b>ADIR:</b>	Alta Direzione
<b>CSI:</b>	Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
<b>DG:</b>	Direzione Generale
<b>DT:</b>	Direzione Tecnica
<b>ST:</b>	Segreteria Tecnica

Ai termini e alle espressioni utilizzate è attribuito il significato indicato nelle definizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9000 e nelle definizioni seguenti:

### **Reclamo**

Qualsiasi espressione di insoddisfazione dell'Organizzazione (o altra parte terza interessata) inerente all'attività di certificazione svolta dall'OdC.

### **Ricorso**

Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione dell'OdC, assunta nel corso o a conclusione di un iter di certificazione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

### **Soddisfazione del Cliente**

Percezione del Cliente relativa al grado di soddisfazione delle proprie aspettative.

## **4. RESPONSABILITÀ**

<b>ADIR:</b>	Approvazione
<b>DG:</b>	Verifica ed Applicazione
<b>RGQ:</b>	Redazione, modifica e distribuzione
<b>DT:</b>	Verifica necessità aggiornamento
<b>CSI:</b>	Controllo applicazione requisiti
<b>ST:</b>	Archiviazione

## **5. MODALITÀ OPERATIVE**

### **5.1 GESTIONE RICORSI**

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da Qualityitalia srl nell'ambito dello svolgimento delle attività di certificazione e del seguente iter decisionale.

I ricorsi riguardano comunicazioni dell'OdC inerenti al risultato della valutazione della conformità del sistema di gestione dell'organizzazione allo schema di riferimento e, in particolare, alla decisione sull'emissione, mantenimento, estensione, riduzione, sospensione o annullamento e revoca della certificazione oppure a qualsiasi altra causa derivante da un mancato adempimento richiesto espressamente nel documento. "Termini e Condizioni Generali di Contratto".

Il ricorso deve pervenire all'OdC in forma scritta entro 30 giorni dal formale ricevimento da parte dell'organizzazione della decisione di Qualityitalia srl, così come previsto dalla procedura "Gestione Reclami e Ricorsi" disponibile sul sito web dell'OdC. Il ricorso deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti.

I ricorsi ammissibili sono registrati in apposite schede, da cui si evince lo stato d'avanzamento, e raccolti in un apposito registro. Per ogni singolo ricorso è aperta un'adeguata azione in conformità alla procedura "Gestione Anomalie, Azioni Correttive e Preventive".

L'OdC comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso al ricorrente entro cinque giorni lavorativi, procede ad un accertamento in merito e s'impegna a fornire periodicamente informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati raggiunti al medesimo. L'OdC s'impegna, inoltre, ad inviare formalmente al ricorrente la conclusione del processo di trattamento del ricorso e l'esito dello stesso con le relative decisioni al termine di tale

accertamento entro 90 giorni dal ricevimento a mezzo di comunicazione scritta a firma del legale rappresentante, responsabile nei confronti dei terzi e rappresentante dell'organismo anche per eventuali contenziosi. Tale tempistica può subire delle variazioni che, in ogni caso, l'OdC comunica in forma scritta all'organizzazione ricorrente con le motivazioni del caso.

I ricorsi sono gestiti dal legale rappresentante, con l'ausilio di personale tecnico non coinvolto nelle attività di audit dell'organizzazione reclamante e nel seguente processo decisionale, che per la trattazione del ricorso, se lo ritiene opportuno, può anche invitare il ricorrente presso la sede operativa dell'OdC o in altra sede da definirsi caso per caso, al fine di pervenire ad una soluzione amichevole della controversia. Nel caso in cui il legale rappresentante fosse coinvolto nel ricorso, lo stesso è gestito dalla Direzione Generale.

Qualora la controversia non abbia trovato soluzione entro 90 giorni dalla data del primo incontro, il ricorso è ritenuto un possibile contenzioso e, quindi, trasmesso allo studio legale individuato dall'OdC.

## **5.2 GESTIONE RECLAMI**

I reclami sono gestiti dal legale rappresentante.

L'Organizzazione (e comunque qualsiasi fonte esterna) può presentare reclami in forma scritta aventi ad oggetto suoi rapporti contrattuali con l'OdC (o con l'organizzazione certificata da Qualityitalia srl), , così come previsto dalla procedura "Gestione Ricorsi e Reclami" disponibile sul sito web dell'OdC.

Il reclamo è la manifestazione d'insoddisfazione dell'organizzazione rispetto ad aspetti amministrativi, tecnici e prestazionali relativi alle attività svolte da Qualityitalia srl oppure di parti terze interessate rispetto ad aspetti amministrativi, tecnici e prestazionali relativi alle attività svolte dall'organizzazione Cliente. Nel caso di ricevimento di un reclamo da una parte terza interessata, l'OdC s'impegna a segnalare tale situazione all'organizzazione entro e non oltre cinque giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.

Il reclamo deve pervenire all'OdC in forma scritta o attraverso la compilazione dell'apposito modulo "Segnalazioni&Reclami" presente sul sito web dell'OdC. ([www.qualityitalia.it](http://www.qualityitalia.it)) e deve contenere gli estremi del reclamante, l'indicazione dell'atto o della situazione contingente contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti.

I reclami inviati in forma anonima o ritenuti senza alcun fondamento non sono presi in considerazione.

I reclami ammissibili sono registrati e gestiti i apposita scheda, dalla quale si evince lo stato d'avanzamento del reclamo e raccolti in un apposito registro. Per ogni singolo reclamo è aperta un'adeguata azione in conformità alla procedura "Gestione Anomalie, Azioni Correttive e Preventive".

L'OdC comunica in forma scritta il ricevimento del reclamo al ricorrente entro cinque giorni lavorativi, procede ad un accertamento in merito e s'impegna a fornire periodicamente informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati raggiunti.

L'OdC s'impegna, inoltre, ad inviare formalmente al ricorrente la conclusione del processo di trattamento del reclamo e l'esito dello stesso con le relative decisioni entro 60 giorni dal ricevimento a mezzo di comunicazione scritta a firma del legale rappresentante.

L'OdC s'impegna, infine, con l'organizzazione Cliente o con chi ha presentato il reclamo a non rendere pubblico il contenuto del reclamo e la decisione presa in merito.

### **5.3 GESTIONE CONTENZIOSI**

Il contenzioso deriva dall'eventuale non accettazione da parte dell'organizzazione delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi presentati. L'eventuale contenzioso è trasmesso all'ufficio legale che cura gli interessi dell'OdC in sede giudiziale.

Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione all'applicazione del documento "Termini e Condizioni Generali di Contratto" e non risolte di comune accordo tra l'OdC e il ricorrente, sono deferite alla decisione del Tribunale.

Il Foro competente è quello di Roma e le spese sono a carico della parte soccombente.

## **6. ELENCO DOCUMENTAZIONE**

<b>N°</b>	<b>Denominazione</b>
<b>1)</b>	Mod. PO04a - Segnalazioni e Reclami
<b>2)</b>	Mod. PO04b - Notifica ricevimento ricorso
<b>3)</b>	Mod. PO04c - Modulo Ricorso
<b>4)</b>	Mod. PO04d - Registro Ricorsi
<b>5)</b>	Mod. PO04e - Modulo Reclamo
<b>6)</b>	Mod. PO04f - Registro Reclami