

## SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2	NORMATIVE DI RIFERIMENTO.....	2
3	TERMINI, DEFINIZIONI, CLASSIFICAZIONI E SIGLE .....	2
4	RECLAMI.....	2
5	RICORSI.....	3
6	CONTENZIOSI .....	4
7	AZIONI CONSEGUENTI .....	4
8	REGISTRAZIONE .....	4
9	DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA.....	4
10	RIFERIMENTI INTERNI .....	5

Rev.	Descrizione	Data	Redatto	Verificato	Approvato
00	Emissione	15/09/2011	RD	DIR	PRS
01	Revisione a seguito VI Accredia	05/06/2012	RD	DIR	PRS
02	Chiarimenti esame ricorsi	02/01/2013	RD	DIR	PRS
03	Revisione per aggiornamento normativo	01/02/2014	RD	DIR	PRS
04	Revisione paragr. 4 e 5	02/04/2015	RD	DIR	PRS

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive il processo di trattamento da parte di ICEPI S.p.A. di reclami, ricorsi e contenziosi relativi a Clienti, che abbiano stipulato con l'Istituto un contratto di erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione, o ad altre parti interessate.

## 2 NORMATIVE DI RIFERIMENTO

UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti. + EC1: 2009
UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012	Requisiti per gli organismi che certificano prodotti, processi e servizi
UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012	Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano ispezioni
UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011	Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione
UNI ISO 10002:2006	Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni

## 3 TERMINI, DEFINIZIONI, CLASSIFICAZIONI E SIGLE

**Reclamante.** Persona, organizzazione o il rappresentante della stessa, che presenta un reclamo all'Istituto.

**Reclamo.** Espressione di insoddisfazione rivolta all'Istituto, in relazione ai suoi servizi o allo stesso processo di trattamento reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito un risposta o una soluzione.

**Ricorso.** Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione dell'Istituto, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di certificazione/controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

**Contenzioso.** complesso di atti e/o procedure attivate dalla/e parte/i miranti a dirimere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione.

**Parte interessata.** Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.

**Soddisfazione del Cliente.** Percezione del Cliente sul soddisfacimento dei propri requisiti.

Sigle adottate nel presente documento:

AI	Audit Interni
CSI	Comitato di Salvaguardia dell'Indipendenza
CTS	Comitato Tecnico Scientifico
DIR	Direzione Generale
IT	Responsabile Sistema Informatico
PRS	Presidente Consiglio di Amministrazione
RD	Rappresentante della Direzione
RT	Responsabile Tecnico di una divisione dell'Istituto
SG	Sistema di Gestione

## 4 RECLAMI

Ogni reclamo che pervenga ad ICEPI S.p.A. in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione di responsabilità dell'Istituto, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie. Anche eventuali reclami verbali o telefonici possono essere presi in considerazione, in relazione all'importanza di quanto segnalato. Reclami che pervengono all'Istituto in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito dall'Istituto sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per quanto attiene al contenuto del reclamo stesso.

La funzione che gestisce il reclamo non deve aver preso parte al processo oggetto di reclamo e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo.

Il reclamo, che coinvolge una funzione, viene gestito da una funzione gerarchicamente superiore o quanto meno gerarchicamente paritetica.

La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti l'oggetto del reclamo, al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione.

L'esame del reclamo viene eseguito a cura della funzione incaricata con l'eventuale collaborazione del RT della Divisione interessata, del RD e/o di altre funzioni, sempre che non siano state coinvolte nel processo. Se necessario, allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative, le conclusioni vengono presentate alla Direzione.

Quando possibile, ICEPI S.p.A. conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 (cinque giorni) dalla ricezione e informa circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto), le risultanze e le relative conclusioni entro 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Nel caso in cui il reclamante sia diverso da un Cliente certificato, questi viene informato del contenuto del reclamo. L'esame del reclamo in questo caso può includere la verifica di efficacia del servizio erogato; il Cliente può essere oggetto di verifiche aggiuntive, se del caso, anche con breve preavviso. Gli esiti di tali verifiche vengono comunicati al reclamante e, quando applicabile, agli enti di Vigilanza/Accreditamento/Autorizzazione/Abilitazione/Notifica, nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili.

L'Istituto, sempre nel rispetto di eventuali disposizioni applicabili, concorda con il Cliente e con il reclamante se e in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.

La gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità da parte dell'Istituto o dei Tecnici Incaricati delle verifiche, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti pertinenti e l'efficienza delle attività svolte dall'Istituto.

## **5 RICORSI**

Ogni Cliente, che abbia stipulato con l'Istituto un contratto di certificazione/controllo/ispezione, o un richiedente di certificazione/controllo/ispezione può presentare ricorso scritto contro le decisioni dell'Istituto, quali ad esempio sospensione/revoca della certificazione o mancata accettazione della richiesta di certificazione.

Ogni ricorso scritto, che pervenga ad ICEPI S.p.A., viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

L'Istituto è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

L'esame dei ricorsi (inclusi quelli presentati per eventuali ispezioni eseguite su mandato legale) viene effettuato da una Commissione nominata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, interpellando, ove ritenuto necessario, il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI).

L'esame del ricorso deve essere eseguito da funzioni che non abbiano preso parte al processo oggetto di ricorso.

Il Responsabile Tecnico della divisione coinvolta ha il compito di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di consentire alla Commissione di validare il ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili.

In caso di accoglimento del ricorso da parte della Commissione incaricata, il Presidente del Consiglio di Amministrazione di ICEPI S.p.A. deve adottare appropriate azioni nei confronti del Cliente/Richiedente e/o all'interno di ICEPI S.p.A.. Il RD deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di ICEPI S.p.A..

Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

ICEPI S.p.A. conferma la ricezione del ricorso entro 5 (cinque giorni) dalla ricezione, fornisce a chi lo ha presentato informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni entro 60 (sessanta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Per quanto possibile, il ricorso che coinvolge una funzione, viene validato/riesaminato dalla funzione gerarchicamente superiore, a patto che la funzione superiore possa garantire corrispondente competenza tecnica. Per esempio, un ricorso in seguito a una decisione presa da un TI oppure da un comitato di Delibera tipicamente può essere esaminato da un RT di divisione qualora questi non abbia rivestito uno di questi ruoli. In tal caso il ricorso potrebbe essere assegnato al sostituto del RT o a un altro TI.

## **6 CONTENZIOSI**

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione di una Procedura Operativa di certificazione, controllo, ispezione dell'Istituto è devoluta esclusivamente al lodo di un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato irrituale.

Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di presidente del collegio arbitrale, da due arbitri nominati dalle parti.

In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dal presidente del Tribunale di Piacenza.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Piacenza.

Per quanto possibile, gli arbitri non possono essere parte interessata.

## **7 AZIONI CONSEGUENTI**

Qualora si constata che un reclamo/ricorso/contenzioso possa avere origine da una NC al SG, questa dovrà essere trattata come indicato in "Procedura Gestione delle NC, AC e AP" (GEN PG02). L'applicazione della procedura garantisce l'applicazione degli opportuni provvedimenti.

## **8 REGISTRAZIONE**

Ciascun reclamo, ricorso o contenzioso viene registrato a cura del RD nell' "Elenco Reclami, Ricorsi e Contenziosi" (GEN EL07). La relativa documentazione viene conservata in rete, a cura della funzione incaricata della gestione, in apposite cartelle unitamente alla documentazione relativa alle azioni conseguenti. Per ciascun caso vengono conservate, per quanto applicabile, le seguenti informazioni:

- identificazione di colui che avanza il reclamo/ricorso/contenzioso;
- descrizione sintetica di reclamo/ricorso/contenzioso con riferimento ai documenti presentati a supporto;
- documenti di Istituto interessati;
- funzione responsabile dell'analisi effettuata;
- esito motivato dell'esame (con riferimento alle eventuali decisioni del CSI) e azioni conseguenti;
- eventuali non conformità o carenze rilevate in Istituto e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità);
- approvazione della Direzione;
- chiusura delle azioni intraprese.

La conservazione ed archiviazione cartacea avvengono a cura della segreteria generale di ICEPI S.p.A. con collocazione della relativa pratica nell'archivio controllato dell'Istituto.

## **9 DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA**

Questa procedura è destinata a:

- al personale di ciascuna divisione RT, RC, TI (interno o esterno);
- al personale delle funzioni commerciale, amministrativa e di gestione del sistema informatico;
- al personale esterno coinvolto nell'eventuale affidamento di attività in outsourcing;
- al IT per pubblicazione su sito WEB dell'Istituto.

## **10 RIFERIMENTI INTERNI**

GEN DC03	Manuale Sistema di Gestione Qualità per Attività di Certificazione Prodotto
GEN DC04	Manuale Sistema di Gestione Qualità per Attività di Ispezione
GEN EL07	Elenco Reclami, Ricorsi e Contenziosi
GEN PG02	Procedura Gestione NC, AC, AP