

Verifica Bilance di Mariani Antonella Via Salaria, 40/A - 63081 Castorano (AP) REA: AP-200604 E-mail: info@verificabilance.it	Manuale del Sistema di Gestione		P9
			Rev. 02
	Reclami, Ricorsi e Contenziosi		Data 07.12.2023
			Pagina 1 di 4

INDICE

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Riferimenti normativi
4. Termini, definizioni e abbreviazioni
5. Responsabilità
6. Modalità esecutive
 - 6.1 Reclamo
 - 6.2 Ricorso
 - 6.3 Contenziosi
7. Archiviazione
8. Allegati

Stato di Aggiornamento

R=revisione

R	Data	Descrizione delle modifiche
00	04.10.2018	Prima emissione
01	01.07.2022	Rimissione interna
02	07.12.2023	Revisione per recepimento rilievi Accredia

Redazione - RSG Responsabile del Sistema di Gestione	Verifica e Riesame - RSG Responsabile del Sistema di Gestione	Approvazione – DIR Direzione – Legale Rappresentante
 Firma	 Firma	 Firma

Verifica Bilance di Mariani Antonella Via Salaria, 40/A - 63081 Castorano (AP) REA: AP-200604 E-mail: info@verificabilance.it	Manuale del Sistema di Gestione	P9
		Rev. 02
	Reclami, Ricorsi e Contenziosi	Data 07.12.2023
		Pagina 2 di 4

1. Scopo

Disporre di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni su reclami e ricorsi e contenziosi relativi ai Clienti/titolari degli strumenti o da altre parti interessate.

2. Campo di applicazione

Si applica a qualunque reclamo e ricorso pervenuto all'Odi; e ad eventuali contenziosi.

3. Riferimenti normativi

UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (7.5)

4. Termini, definizioni e abbreviazioni

Reclamante: persona o organizzazione che presenta un reclamo all'Odi

Reclamo (p.to 3.9 della UNI EN ISO 17020): Espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione ad un organismo di ispezione e certificazione, relativa alle attività svolte da tale organismo, per la quale è attesa una risposta

Ricorso (p.to 3.9 della UNI EN ISO 17020): Richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione o certificazione all'organismo di ispezione e certificazione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto

Contenzioso: complesso di atti o procedimenti relativi a una controversia tra due soggetti (es. privato e impresa).

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

RRC Reclamo, ricorso e contenzioso

5. Responsabilità

Il RSG o il RTODI sono responsabili dei reclami per le parti di loro competenza.

6. Modalità esecutive

Se si constata che un reclamo/ricorso/contenzioso possa avere origine ad un rilievo, detto va tratto come da procedura specifica.

Un elenco generale modulo M1P9, contiene la registrazione dei RRC.

Per ogni RRC, viene conservata, ove applicabile, i seguenti documenti/informazioni:

- Identificazione di chi avanza RRC
- Descrizione sintetica del RRC e documenti di supporto
- Funzione responsabile dell'analisi effettuata
- Esito motivato dell'esame e azioni conseguenti
- Eventuali rilievi e AC o AP intraprese, se necessarie
- Approvazione della DIR
- Chiusura delle azioni intraprese.

Ogni reclamo/ricorso viene registrato su modulo M2P9.

Il regolamento descrive l'oggetto e gli obiettivi delle VP e riporta la sezione dei Ricorsi e Reclami.

6.1 Reclamo

Qualsiasi parte interessata (titolari dello strumento, Organismi di ispezione, Enti di controllo ecc.) può inoltrare reclami all'Organismo di Ispezione.

Verifica Bilance di Mariani Antonella Via Salaria, 40/A - 63081 Castorano (AP) REA: AP-200604 E-mail: info@verificabilance.it	Manuale del Sistema di Gestione	P9
		Rev. 02
	Reclami, Ricorsi e Contenziosi	Data 07.12.2023
		Pagina 3 di 4

I reclami possono riguardare:

- comportamento del personale dell'Organismo d'ispezione;
- mancato rispetto delle procedure previste,
- mancato rispetto delle normative/direttive di riferimento,
- mancato rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza e riservatezza,
- rispetto dei tempi di consegna;

I reclami devono prendere in considerazione alle seguenti condizioni:

- pervenire in forma scritta;
- descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- indicare i motivi del reclamo.

Una volta verificata la fondatezza del reclamo ricevuto, viene preso in esame e sottoposto a trattamento da RTEC in accordo con RSG. Eventuali reclami verbali o telefonici, possono essere presi in considerazione, solo se perviene anche un documento in forma scritta nell'arco dello stesso giorno del reclamo stesso. Reclami che pervengono in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito dall'Odl 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 (indaga), al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione con una decisione finale a riguardo, compreso le azioni che debbano essere intraprese in risposta al reclamo. Allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività, le conclusioni vengono presentate alla DIR, se non direttamente già coinvolta.

L'Odl conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione e specifica se lo stesso si riferisca ad attività di VP per cui esso è responsabile; se affermativo inizia il trattamento, altrimenti no. Inoltre informa circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto), le risultanze e le relative conclusioni entro i 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Ogni fase del reclamo va registrata e deve essere rintracciabile, compreso le azioni intraprese per risolverli.

Il cliente/titolare dello strumento può essere oggetto di verifiche aggiuntive, se del caso. Gli esiti di tali verifiche vengono comunicati al reclamante e, quando applicabile, agli enti di Vigilanza/Accreditamento/Abilitazione, nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili. L'Odl concorda con il cliente o titolare dello strumento e con il reclamante in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.

Il processo di trattamento include anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità da parte dell'Odl o di IVP.

6.2 Ricorsi

Il Committente/titolare dello strumento ha inoltre facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti del Odl. Per ricorso si intende la richiesta fatta dal titolare dello strumento/cliente all'organismo di ispezione, per la reconsiderazione dell'esito della verifica periodica.

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

Verifica Bilance di Mariani Antonella Via Salaria, 40/A - 63081 Castorano (AP) REA: AP-200604 E-mail: info@verificabilance.it	Manuale del Sistema di Gestione	P9
		Rev. 02
	Reclami, Ricorsi e Contenziosi	Data 07.12.2023
		Pagina 4 di 4

L'esame dei ricorsi viene effettuato da una persona/funzione che non abbia preso parte del processo oggetto del ricorso, insieme alla DIR o un suo delegato.

Il RSG o il RTODI, hanno il compito per competenza, di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di consentire la relativa validazione del 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, vanno adottate appropriate azioni nei confronti del cliente/titolare dello strumento/richiedente e/o all'interno dell'Odi. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

L'Odi 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 i 60 (sessanta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Il ricorso, che coinvolge una funzione, viene validato/riesaminato da una funzione gerarchicamente superiore o quanto meno gerarchicamente paritetica, a condizione che detta funzione ha competenza tecnica.

Figura incaricata alla ricezione dei ricorsi è RT (ricezione PEC email posta e registrazione), lo gestisce uno diverso dall'interessato.

6.3 Contenziosi

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, viene incaricato il tribunale di Ascoli Piceno (AP).

7. Archiviazione

La documentazione degli RRC viene conservata dalla funzione incaricata ed in copia presso il RSG.

8. Allegati

M1P9 Elenco RRC

M2P9 Modulo registrazione reclamo/ricorso.