

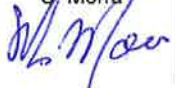


GESTIONE DI RECLAMI E RICORSI

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. RIFERIMENTI
3. TERMINI E DEFINIZIONI
4. GESTIONE DEI RECLAMI
5. GESTIONE DEI RICORSI
6. RISERVATEZZA
7. REGISTRAZIONI

Sigla	Rev.	Descrizione delle modifiche	Redatto	Verificato	Approvato	Data
CEC PR 06	6	Modificati §§ 4.2, 5.2, 5.3.	P. Picollo 	F. Pertusati 	S. Morra 	2023-04-20

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità messe in atto da CEC per:

- a) ricevere, registrare e risolvere i reclami ricevuti;
- b) registrare e risolvere i ricorsi inoltrati da richiedenti e/o titolari di certificazione;
- c) intervenire sui possessori di certificazioni al fine di verificare la conformità ai requisiti prefissati.

In tutte le azioni suddette, CEC garantisce la riservatezza delle informazioni.

Inoltre, CEC garantisce che le operazioni relative ai ricorsi (ricezione, investigazione e decisione) non determineranno azioni discriminatorie nei confronti del ricorrente.

2. RIFERIMENTI

PR 00	Manuale della Qualità
UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1	Valutazione della conformità – Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 1: Requisiti
UNI CEI EN ISO/IEC 17024	Valutazione della conformità – Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone
UNI CEI EN ISO/IEC 17065	Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi

Oltre a quanto sopra, valgono come riferimenti anche tutti i regolamenti di certificazione e ispezione emessi da CEC.

I documenti di riferimento citati sono applicabili nell'ultima revisione e/o edizione valida.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura, valgono le definizioni di seguito riportate.

Reclamo: lamentale o protesta relativa a comportamenti, atti o omissioni connessi con attività di certificazione, contestuali, antecedenti o successivi alla stessa.

Ricorso: richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione del CEC, assunta nell'ambito o a conclusione di un iter di certificazione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

4. GESTIONE DEI RECLAMI

4.1 Registrazione dei reclami

Nel caso di reclami formalizzati, cioè pervenuti in forma scritta, il Responsabile della Qualità mantiene aggiornato un "Registro Reclami" (Mod. CEC 064), nel quale sono riportate le seguenti indicazioni:

- a) numero del reclamo (progressivo annuale);
- b) data di ricevimento del reclamo;
- c) emittente;
- d) descrizione;
- e) azione correttiva (eventuale);
- f) risoluzione;
- g) data della risoluzione;
- h) note (eventuali).

Nel caso di un reclamo non formalizzato, ovvero ricevuto tramite contatti verbali, ne viene comunque registrata la provenienza e il contenuto in apposito documento (da parte di chi lo riceve); il Responsabile della Qualità decide successivamente se formalizzare il reclamo stesso, e conseguentemente registrarlo secondo quanto sopra indicato, oppure se conservarlo come tale per un successivo trattamento statistico.

4.2 Risoluzione dei reclami

Il Responsabile della Qualità – inteso come persona indipendente rispetto all'oggetto del reclamo, non essendo coinvolto in alcun processo di valutazione e decisione – esamina il reclamo e valuta se esso è riferito ad attività di certificazione per le quali CEC è responsabile, confermandone comunque la ricezione.

Il Responsabile della Qualità decide inoltre se è richiesta un'azione correttiva; in caso affermativo, egli definisce l'attività che la Divisione interessata deve attuare per la risoluzione del reclamo.

A completamento dell'azione, il Responsabile della Divisione interessata comunica al Responsabile della Qualità la risoluzione, affinché essa venga riportata nel registro.

L'emittente è informato immediatamente dal Responsabile della Divisione interessata, e comunque entro due settimane dalla segnalazione, in merito alle decisioni relative al reclamo e, in caso di azione correttiva, sui risultati dell'azione stessa.

4.3 Sorveglianza sulla risoluzione dei reclami

Il Responsabile della Qualità verifica periodicamente, nel corso degli audit interni alle Divisioni interessate, la situazione dei reclami e lo stato delle azioni correttive.

Inoltre, al fine di prevenire il ripetersi di reclami aventi un medesimo oggetto, il Responsabile della Qualità informa tutti i possibili interessati a riguardo di reclami pervenuti.

L'Amministratore Delegato è informato annualmente sulla situazione dei reclami mediante l'invio, da parte della Segreteria di ciascuna Divisione, di copia del Registro Reclami, salvo quando non siano presenti reclami nel periodo interessato.

5. GESTIONE DEI RICORSI

5.1 Nomina della Commissione Ricorsi

La Commissione Ricorsi è nominata, all'occorrenza, dal CdA del CEC ed è composta da tre membri scelti tra esperti dei settori di interesse di CEC stesso, non coinvolti in processi certificativi del CEC e non facenti parte del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

5.2 Registrazione dei ricorsi

Il Cliente in disaccordo con la decisione presa nei suoi confronti può presentare ricorso entro e non oltre trenta giorni dalla ricezione ufficiale del provvedimento.

Le ragioni del dissenso nei confronti della decisione intrapresa da CEC devono essere documentate e inoltrate a CEC stesso per via ufficiale.

Il Responsabile della Qualità, alla ricezione del ricorso, provvede a protocollarlo, datarlo e trascriverlo sull'apposito "Registro ricorsi" (Mod. QAS 065), contenente le seguenti indicazioni:

- a) numero progressivo del ricorso;
- b) data di ricezione;
- c) nome del richiedente/titolare;
- d) azioni correttive richieste (eventuali);
- e) chiusura delle azioni correttive;
- f) risoluzione del ricorso;
- g) data della risoluzione del ricorso;
- h) note esplicative sulla risoluzione.

Eseguita la registrazione, Il Responsabile della Qualità – inteso come persona indipendente rispetto all'oggetto del ricorso, non essendo coinvolto in alcun processo di valutazione e decisione – conferma la ricezione del reclamo e inoltra la richiesta alla Commissione Ricorsi.

5.3 Risoluzione dei ricorsi

La Commissione Ricorsi, ricevuta la documentazione, procede alla verifica di eventuali pendenze (per esempio, azioni correttive) e di anomalie rispetto a normative, regolamenti e/o procedure a carico del committente.

A seguito della verifica, la Commissione Ricorsi decide se accettare o meno il ricorso e, attraverso il Responsabile della Qualità, comunica per via ufficiale l'esito al Cliente e lo fa trascrivere nell'apposito spazio del registro. La Commissione ricorsi può altresì decidere di richiedere al ricorrente documentazione integrativa relativa al ricorso e quindi decidere a seguito della successiva analisi.

La verifica dei ricorsi deve essere eseguita entro 2 mesi dalla ricezione della domanda inviata dal committente o della ricezione della documentazione integrativa.

6. RISERVATEZZA

CEC garantisce la riservatezza in merito alla gestione di reclami e ricorsi, rimanendo le informazioni relative a disposizione esclusivamente di chi ha le responsabilità riportate al punto precedente.

7. REGISTRAZIONI

I documenti da utilizzare sono quelli descritti ai punti 4 e 5.

La documentazione è gestita e archiviata dalla Segreteria della Divisione competente.