

PROCEDURA GESTIONALE PG.06

- GESTIONE DEI RICORSI E DEI RECLAMI-

Copia N. ___ distribuita in forma:

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA

Assegnata a: SITO ITCERT

*La presente Procedura è di proprietà della ITCert srl.
Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di sue parti è vietata.*

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ ITCert	I EMISSIONE	DG	DG

INDICE GENERALE

0.0 GENERALITA'.....	3
1.0 DEFINIZIONI.....	3
2.0 GESTIONE DEI RICORSI.....	3
3.0 GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	4
4.0 GESTIONE DEI CONTENZIOSI.....	6
5.0 REPORT RECLAMI.....	7

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ ITCert	I EMISSIONE	DG	DG

	PROCEDURA GESTIONALE - PG.06 -	PG.06 Rev. 01
		05/10/2010
		Pagina 3 di 7

0.0 GENERALITA'

La presente procedura gestionale, in accordo con la normativa UNI CEI EN ISO 17020, descrive le istruzioni per la gestione di eventuali ricorsi, reclami o contenziosi che dovessero eventualmente sorgere avverso decisioni adottate da ITCert srl nell'espletamento delle funzioni di verifica, e la corretta implementazione delle necessarie azioni correttive.

1.0 DEFINIZIONI

- ✓ RICORSO: Istanza scritta presentata dal cliente e/o da un terzo che ne abbia interesse, a ITCert srl, al fine di ottenere la tutela di un proprio diritto o interesse.
- ✓ RECLAMO: Azione del cliente e/o di un terzo che ne abbia interesse, presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, a ITCert srl per comunicare che qualcosa circa le attività dell'Organismo di Ispezione non è coerente con le sue aspettative.
- ✓ SEGNALAZIONE: azione di un cliente dell'organizzazione verificata da ITCert e/o di un terzo che ne abbia interesse presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, a ITCert srl per comunicare che qualcosa circa le attività dell'Organizzazione verificata da ITCert, non è coerente con le sue aspettative.
- ✓ CONTENZIOSO: Ricorso dell'interessato alla magistratura ordinaria. ITCert srl intende privilegiare per la soluzione di un eventuale contenzioso il ricorso all'arbitrato irrituale.

2.0 GESTIONE DEI RICORSI

Qualsiasi parte interessata può presentare ricorso in merito alle attività svolte da ITCert.

ITCert si assicura che la presentazione dei ricorsi, il loro riesame e le relative decisioni non possano dar luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

Il ricorso va indirizzato, per iscritto con tutta la documentazione disponibile e pertinente, alla direzione di ITCert srl entro 30 giorni dalla ricezione della decisione di ITCert facendo esplicito riferimento che si presenta un ricorso in accordo al presente documento e al regolamento di ITCert srl (PG.01).

ITCert iscrive il ricorso nel Report reclami e ricorsi (mod. 06,02), comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente al quale deve fornire rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati.

Il ricorrente può, se lo ritiene opportuno, ritirare il ricorso in questa fase della procedura senza ricorrere in nessun obbligo finanziario.

	PROCEDURA GESTIONALE - PG.06 -	PG.06 Rev. 01
		05/10/2010
		Pagina 4 di 7

Il ricorso verrà esaminato entro 60 giorni dalla presentazione dello stesso.

La gestione del ricorso avviene ad opera dei legali ITCert che riferiranno alla direzione le azioni da intraprendere per la risoluzione della controversia.

L'Organismo di Ispezione deve comunicare formalmente, a chi ha presentato il ricorso, la conclusione di trattamento del ricorso stesso.

3.0 GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Privati, committenti e aziende verificate da ITCert, possono far pervenire all'Organismo di Ispezione segnalazioni e/o reclami riguardanti le attività condotte dall'Organismo.

Segnalazioni

Qualsiasi cliente dell'organizzazione verificata da ITCert e/o soggetto terzo che ne abbia interesse, può inviare a ITCert, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, una segnalazione per comunicare che qualcosa circa le attività dell'Organizzazione verificata da ITCert, non è coerente con le sue aspettative.

Alla ricezione della segnalazione (in forma scritta) ITCert si impegna a:

- iscrivere la segnalazione nel Report e ricorsi (mod 06.02);
- dare risposta scritta al richiedente entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- verificare la fondatezza della segnalazione e, in caso di esito positivo, adottare opportuni provvedimenti;
- informare il richiedente delle cause della segnalazione e del relativo provvedimento adottato.

Reclami

L'Organizzazione ha il diritto di inoltrare reclami in relazione a qualsiasi aspetto del servizio prestato da ITCert, che provvederà ad esaminarne i contenuti e porvi adeguato rimedio.

Tutti i reclami che pervengono a ITCert riguardanti le attività di verifica vengono presi in esame; tra questi solo i reclami giunti per iscritto possono essere accolti per azioni correttive formali.

I reclami possono essere verbali o scritti. Nell'eventualità di reclami verbali o telefonici, chiunque riceva tale reclamo è obbligato a richiedere alla fonte del reclamo una definizione per iscritto dello stesso.

	PROCEDURA GESTIONALE - PG.06 -	PG.06 Rev. 01
		05/10/2010
		Pagina 5 di 7

Alla ricezione del reclamo (in forma scritta) ITCert si impegna a:

- iscrivere il reclamo **nell'apposito** Report Ricorsi e Reclami (mod. 06.02) per la gestione degli stessi;
- dare risposta **scritta all'Organizzazione entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo;
- verificare la fondatezza del reclamo e, in caso di esito positivo, adottare opportuni provvedimenti;
- informare il richiedente delle cause del reclamo e del relativo provvedimento adottato.

Se una Organizzazione richiedente, o una parte interessata, vuole presentare un reclamo nei confronti del comportamento tenuto dall'Organismo o da un membro dello stesso in relazione a:

- Comportamento del Verificatore ITCert durante il processo di verifica;
- Comportamento di alcuni membri di ITCert nella prestazione di servizi amministrativi o altro;

inoltrerà un ricorso scritto entro 30 giorni a partire dall'azione oggetto del reclamo.

ITCert confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione del reclamo mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente.

ITCert, durante il processo di ricezione, valutazione e risoluzioni dei reclami si assoggetta ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto stesso del reclamo.

ITCert assicura che le decisioni, da comunicarsi a chi ha presentato il reclamo, saranno prese, riesaminate o approvate, da persona non coinvolta nei contenuti del reclamo stesso.

Il DG valuterà la richiesta e deciderà in merito, comunicando per iscritto la sua decisione al richiedente e, come previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità di ITCert, il RGQ potrà aprire azioni di: non-conformità interna, di consultazione, ecc..

Se un terzo vuole presentare un reclamo avverso qualche comportamento di ITCert e/o di un membro di ITCert sia interno che esterno, dovrà inoltrarlo in forma scritta ad ITCert.

ITCert confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione del reclamo mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente.

Il DG in tal caso investirà il Responsabile Qualità di ITCert che inizierà un controllo per determinare la/le cause del reclamo, e ove lo stesso risulti fondato, sarà **aperta una non conformità** e si

	PROCEDURA GESTIONALE - PG.06 -	PG.06 Rev. 01
		05/10/2010
		Pagina 6 di 7

designerà la persona idonea a stabilire le corrispondenti **azioni correttive** assegnando una scadenza adeguata per realizzare la chiusura delle stesse.

Le conclusioni finali verranno comunicate per iscritto al reclamante.

Se il reclamo di terzi è riferito ad una Organizzazione verificata da ITCert o se il terzo reclamante apporta prove che l'Organizzazione verificata non rispetta l'applicazione di quanto previsto dalla normativa di riferimento, ITCert informerà l'organizzazione interessata che sulla base delle prove apportate dal reclamante è stato avviato un controllo nei suoi confronti, il cui esito Le sarà inoltrato in forma scritta.

4.0 GESTIONE DEI CONTENZIOSI

Quando la soluzione proposta dal ITCert, sia in caso di ricorso che di reclamo/segnalazione, viene considerata non accettabile dal reclamante, si apre un contenzioso tra Organizzazione e ITCert, che sarà sottoposto ad un Collegio Arbitrale composto da tre arbitri, scelti tra gli esperti in materia giuridica e tecnica, il quale studierà il caso ed emetterà la propria decisione per iscritto.

La decisione emessa dal Collegio è totalmente inappellabile per i reclamanti e assolutamente vincolante per ITCert.

In caso di controversia, la parte istante provvede a nominare il proprio arbitro, con l'indicazione dei quesiti che intende sottoporre al Collegio, in atto che è comunicato alla controparte a mezzo raccomandata A/R, con invito alla nomina dell'arbitro della controparte entro quindici (15) giorni dal ricevimento.

La parte intimata, nei successivi quindici giorni, provvede allo stesso modo alla nomina del proprio arbitro ed alla indicazione dei quesiti che intende sottoporre al Collegio. In caso di inerzia della parte intimata, trascorso il termine per la nomina del secondo arbitro, questi è nominato dal Tribunale di Lecce, su richiesta avanzata dalla parte istante.

I due arbitri nominati devono procedere alla nomina del terzo arbitro, che funge da Presidente del Collegio, nei quindici giorni successivi alla nomina del secondo arbitro, salvo disaccordo (in tal caso è scelto dal Tribunale di Lecce).

Il Collegio ha sede a Lecce e l'arbitrato è irrituale e secondo diritto.

Gli arbitri regoleranno essi stessi il procedimento senza formalità di procedura, fermo il rispetto del principio contraddittorio.

	PROCEDURA GESTIONALE - PG.06 -	PG.06 Rev. 01
		05/10/2010
		Pagina 7 di 7

Il Lodo dovrà essere emesso entro 120 giorni dalla data di formale costituzione del Collegio, salve proroghe eventualmente concesse dalle parti e salva la facoltà del Collegio stesso di prorogare il termine di ufficio, fino ad ulteriori 120 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie.

La decisione degli arbitri avrà efficacia vincolante tra le parti.

Salvo e fermo restando tutto quanto precede, le controversie relative al pagamento dei compensi e alle spese dovuti all'Organismo di Ispezione per la verifica effettuata, saranno di competenza esclusiva del Foro di Lecce; le parti, infatti, rinunciano espressamente al proprio foro rifacendosi a quanto disciplinato dal Codice Civile.

Eventuali contenziosi che non siano gestiti secondo la procedura di arbitrato verranno gestite secondo la legislazione vigente e il foro competente è quello di Lecce.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente.

5.0 REPORT RECLAMI

Reclami, segnalazioni, ricorsi e contenziosi registrati dall'Organismo di Ispezione sono sintetizzati ed analizzati ad opera del RGQ ITCert nel **Report Reclami**, contenuto nel Rapporto su SGQ ITCert, dove sono riportate, per ciascun tipo di criticità le seguenti informazioni:

1. Tipologia di reclamo, ricorso e/o contenzioso
2. Area interessata alla criticità
3. Personale ITCert interessato
4. Periodo di riferimento
5. Documenti di riferimento
6. Conclusione della criticità.

Il Report Reclami viene compilato ogni volta che reclami, segnalazioni e contenziosi giungono ad ITCert ed i dati raccolti vengono sintetizzati in grafici per essere analizzati in sede di Riesame della Direzione.