

# **GESTIONE RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI**

## **CAPITOLO 7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI**

### **7.1 PREMESSA**

Si premettono le seguenti definizioni:

- Reclamo: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- Ricorso: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;
- Contenzioso: adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

Ciò premesso, il presente capitolo illustra le procedure adottate da PRO.VE.CO. per la gestione delle situazioni più o meno conflittuali di cui sopra, per tutte le attività di valutazione della conformità svolte dall'Organismo.

Quanto segue è altresì oggetto di apposito regolamento che viene richiamato in ogni singola offerta/contratto ed inviato in allegato.

I reclami e i ricorsi ricevuti sono registrati e conservati come previsto nel capitolo 4, paragrafo 4.9 del presente Manuale e gestiti nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la qualità dell'Organismo.

### **7.2 RECLAMI**

PRO.VE.CO. prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da PRO.VE.CO.

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, PRO.VE.CO. informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di PRO.VE.CO. vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" certificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di certificazione, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di PRO.VE.CO. si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di PRO.VE.CO. ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente (fabbricante del prodotto o equiparato) il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva. La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al cliente interessato, PRO.VE.CO., fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.
- c) Se il reclamo riguarda aspetti legati all'imparzialità dell'organismo lo stesso è posto all'attenzione del CGII che valuta le azioni da intraprendere al fine di eliminare la minaccia e del caso provvede a segnalare l'accaduto all'ente di Accreditamento e all'Autorità competente.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, indipendente rispetto al provvedimento oggetto del reclamo stesso, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, PRO.VE.CO. fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, PRO.VE.CO., dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

L'Organismo richiede inoltre ai Soggetti intestatari delle certificazioni di mantenere registrazioni dei reclami avanzati nei loro confronti dagli utenti dei prodotti certificati, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo.

In relazione a tali reclami, L'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario della certificazione, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti.

Tutti i reclami sono opportunamente registrati in un apposito registro (MOD-RR)

### **7.3 RICORSI O APPELLI**

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

PRO.VE.CO. conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

In PRO.VE.CO. chi esamina i ricorsi è indipendente rispetto al provvedimento oggetto del ricorso stesso.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto 7.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico della Divisione Operativa interessata, dal Direttore e dall'Amministratore Unico.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, PRO.VE.CO. provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

L'Organizzazione o la parte interessata può fare ricorso contro le decisioni di PRO.VE.CO., esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 giorni dalla comunicazione delle decisioni stesse.

#### **7.4 CONTENZIOSI**

Nel caso in cui dovesse sorgere fra le parti una divergenza o disputa, ad eccezione di quanto riguarda il giudizio tecnico della PRO.VE.CO., che non potesse essere risolta amichevolmente dalle parti stesse, questa divergenza o disputa dovrà essere risolta mediante arbitrato irrituale con unico arbitro, da nominarsi di comune accordo fra le parti. In caso di disaccordo, l'arbitro sarà nominato su richiesta anche di una sola delle parti dal Presidente del Tribunale di Taranto. L'arbitrato avrà luogo a Taranto. L'arbitro unico deciderà secondo equità, e dovrà rendere la sua decisione improrogabilmente entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di accettazione della sua nomina.

Le parti si impegnano a dare puntuale esecuzione alla decisione dell'arbitro prontamente, e comunque entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni dalla data della decisione dell'arbitro.