

2	30/05/08	Direzione	Alta Direzione
1	15/06/07	Direzione	Amministratore
0	01/09/06	Direzione	Amministratore
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Emesso</b>	<b>Approvato</b>

**DISTRIBUZIONE:**  INTERNA  ESTERNA (PUBBLICATO SU WWW.CERTIEURO.COM)

Sito Web, Direzione Tecnica, CdC, OPI.

## Indice

1. Scopo e campo di applicazione
2. Definizioni, riferimenti normativi e abbreviazioni
  - 2.1 Definizioni
  - 2.2 Riferimenti normativi e abbreviazioni
3. Gestione dei Reclami
  - 3.1 Reclami a carico delle Organizzazioni Certificate. (RG.01 § 2.3.1)
  - 3.2 Reclami a carico di CertiEuro
4. Gestione ricorsi
5. Flusso di gestione reclami e ricorsi
6. Contenziosi
7. Riservatezza
8. Registrazioni

## 1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura regola il trattamento dei ricorsi, reclami e contenziosi esposti dalle Organizzazioni Certificate o da altre parti, in merito alle attività operative di CertiEuro, quali comportamenti degli auditor incaricati, modalità di gestione delle pratiche di certificazione, presunte disparità di trattamento, decisioni assunte dalla Direzione Tecnica o dal Comitato di Certificazione, etc.

La presente procedura pubblicata sul sito internet [www.certieuro.com](http://www.certieuro.com) nella sezione download.

## 2. Definizioni, riferimenti normativi e abbreviazioni

### 2.1 Definizioni

Reclamo: istanza d'insoddisfazione presentata legittimamente a CertiEuro, relativa ad un comportamento o atto di CertiEuro o Organizzazione da esso certificata, ritenuto penalizzante o non conforme alla normativa di settore, leggi e regolamenti a giudizio del reclamante. La presentazione del reclamo configura l'insoddisfazione rispetto all'immagine e alla fiducia riposta nell'Organismo di Certificazione.

Ricorso: è un atto introduttivo di procedimento e consiste nella richiesta fatta dall'organizzazione Cliente di CertiEuro al fine di ottenere un provvedimento opposto o comunque diverso da quello adottato nelle varie fasi decisionali del processo di certificazione.

Contenzioso: trattasi di un percorso giudiziale attivato quando le parti non riescono a dirimere l'oggetto del contendere, normalmente avviato con ricorso.

### 2.2 Riferimenti normativi e abbreviazioni

UNI CEI EN ISO /IEC 17021:06 – Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione.

RdD- Rappresentante della Direzione

SGQ- Sistema di Gestione per la Qualità Organizzativa CertiEuro

## 3. Gestione dei Reclami

Il reclamo può essere presentato dall'Organizzazione Certificata, loro clienti o dal mercato in generale, tramite lettera/fax a CertiEuro, indicando i seguenti dati:

- informazioni anagrafiche e recapiti del reclamante;
- oggetto del reclamo;
- breve descrizione degli eventi;
- eventuali parti coinvolte;
- eventuali richieste successive;
- eventuali proposte di risoluzione-

Sono possibili reclami telefonici ma devono essere successivamente formalizzati per lettera/fax dal reclamante al fine del loro trattamento.

Reclami anonimi, con recapiti e/o informazioni non veritiere non sono presi in considerazione dalla CertiEuro.

I reclami trattati vengono registrati dal RdD nell'apposito registro (DC 40) su supporto informatico.

L'analisi dei reclami, a carico delle Organizzazioni Certificate o di CertiEuro, ha l'obiettivo di individuare, in tempi il più possibile celeri, eventuali carenze rispetto ai riferimenti normativi di certificazione attribuibili a:

- sistema interno CertiEuro;
- gruppo di audit, o parte di esso, che ha condotto l'audit;
- sistema dell'organizzazione certificata;
- prodotto/servizio reso dall'organizzazione certificata;
- uso non appropriato del logo.

Al ricevimento del reclamo, RdD analizza e verifica se si riferisce ad attività di certificazione di cui è responsabile, o se è rivolto ad Organizzazioni Certificate, in questo ultimo caso, l'analisi tiene in

considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato; CertiEuro è responsabile della raccolta e verifica delle informazioni necessarie per validare il reclamo.

Il RdD indaga sulle cause che hanno generato il rilievo pervenuto al fine di fornire **una risposta immediata e chiara a chi lo ha inoltrato, anche quando non espressamente richiesto**. E' impegno del RdD rimuovere le cause che lo hanno generato e, ove necessario, attivare un'azione correttiva da sottoporre all'approvazione della Direzione CertiEuro.

### **3.1 Reclami a carico delle Organizzazioni Certificate. (RG.01 § 2.3.1)**

Il reclamo a carico delle Organizzazioni Certificate da CertiEuro, può coinvolgere l'efficacia del sistema di gestione certificato, il mancato rispetto di regolamenti e norme da parte del soggetto certificato; in tal caso l'iter di trattamento del reclamo è il seguente:

- identificazione e registrazione nell'apposito registro da parte dell'RdD;
- comunicazione scritta entro 5 giorni sia al soggetto reclamante per conferma della positiva ricezione e della dovuta presa in carico; sia all'Organizzazione Certificata, al fine di trasmettere il reclamo ricevuto, al quale dovrà fornire, entro 20 giorni se non diversamente indicato nella comunicazione di CertiEuro, spiegazioni sugli eventi reclamati;
- l'RdD contatta eventuali parti interessate e coinvolte negli eventi per l'analisi chiara dei fatti;
- l'RdD, ricevute le risposte dall'Organizzazione Certificata e le considerazioni di altre parti eventualmente coinvolte, analizza le informazioni, ne individua le cause, le responsabilità e propone eventuali azioni correttive per la soddisfacente risoluzione;
- per l'analisi di reclami di grave impatto sulla qualità e sul servizio/prodotto offerto o che riguardano i processi di valutazione dell'efficacia del sistema di gestione, possono ritenersi necessarie visite supplementari di accertamento alle Organizzazioni Certificate, disposte dal CdC. Il CdC viene messo al corrente del reclamo e delle analisi effettuate, al fine di decidere sulle opportune azioni successive.

Le soluzioni proposte per il trattamento del reclamo sono approvate dalla Direzione Tecnica.

L'Organizzazione Certificata deve disporre adeguati trattamenti e azioni correttive da intraprendere per la risoluzione del reclamo, CertiEuro ne accetta e verifica l'efficacia su base documentale, ove possibile, o in occasione del prossimo audit di sorveglianza.

Il RdD informa formalmente il reclamante sullo stato di avanzamento del trattamento, sulle risoluzioni adottate e sulle conclusioni del processo di trattamento.

### **3.2 Reclami a carico di CertiEuro**

I reclami a carico di CertiEuro possono riguardare il suo sistema di gestione interno; il gruppo di audit, o parte di esso, che ha condotto l'audit.

Il RdD analizza e verifica la veridicità del reclamo, individuando le cause, le responsabilità e le adeguate azioni correttive, approvate dall'Alta Direzione.

Il RdD informa formalmente il reclamante sullo stato di avanzamento del trattamento, sulle risoluzioni adottate e sulle conclusioni del processo di trattamento.

CertiEuro garantisce che le decisioni scaturite dal reclamo siano prese, riesaminate ed approvate da persone non coinvolte precedentemente nell'oggetto del reclamo, qualora il reclamo fosse a carico della Direzione Tecnica, l'approvazione del trattamento è perfezionata dall'Alta Direzione.

## **4. Gestione ricorsi**

Il ricorso deve essere presentato dalle Organizzazioni Certificate a CertiEuro tramite raccomandata con ricevuta di ritorno non oltre i 30 giorni dalla data di comunicazione/disposizione oggetto di ricorso. **CertiEuro esamina il ricorso entro 1 (uno) mese dalla sua presentazione.**

**Nel ricorso l'Organizzazione Certificata esprime le motivazioni di dissenso, quali, ad esempio, decisioni del Comitato di Certificazione in merito al rilascio del certificato (mancato rilascio, svolgimento di visite supplementari), disposizioni CertiEuro in relazione a provvedimenti di revoca o sospensione della certificazione.**

Ogni ricorso presentato è trascritto nell'apposito registro (DC40) dal RdD, confermando a chi ha esposto il ricorso la presa in carico dello stesso.

La Direzione Tecnica, effettuato un primo riesame, nomina un Comitato di Certificazione competente per la gestione del ricorso. Qualora lo si ritenga necessario, è possibile l'intervento di un esperto tecnico indipendente. Per garantire l'indipendenza e la trasparenza nel giudizio e nella valutazione i soggetti coinvolti da CertiEuro nella gestione e analisi del ricorso, non hanno partecipato agli audit, alle decisioni sulla certificazione, o in altra forma e/o modalità nelle attività oggetto del ricorso. Qualora lo ritenga opportuno, CertiEuro potrà farsi assistere da un legale.

Chi esamina il ricorso, può sentire il parere dell'Organizzazione Certificata, del RGA, degli Auditor e altre figure per qualsiasi ragione intervenute nelle attività contestate dal ricorrente. Raccolte tutte le evidenze e le proposte formulate da eventuali esperti coinvolti, formalizza la decisione alla DT.

La DT comunica ufficialmente al proponente il ricorso, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, la decisione assunta dal CdC. Nel caso sia stato conferito mandato ad un legale, gli esiti saranno comunicati da quest'ultimo.

Dall'analisi del ricorso e delle decisioni determinate nel merito, la DT può stabilire eventuali azioni preventive e/o correttive necessarie alla prevenzione o rimozione delle cause generatrici dell'evento.

CertiEuro è responsabile delle decisioni prese durante il processo di trattamento dei ricorsi.

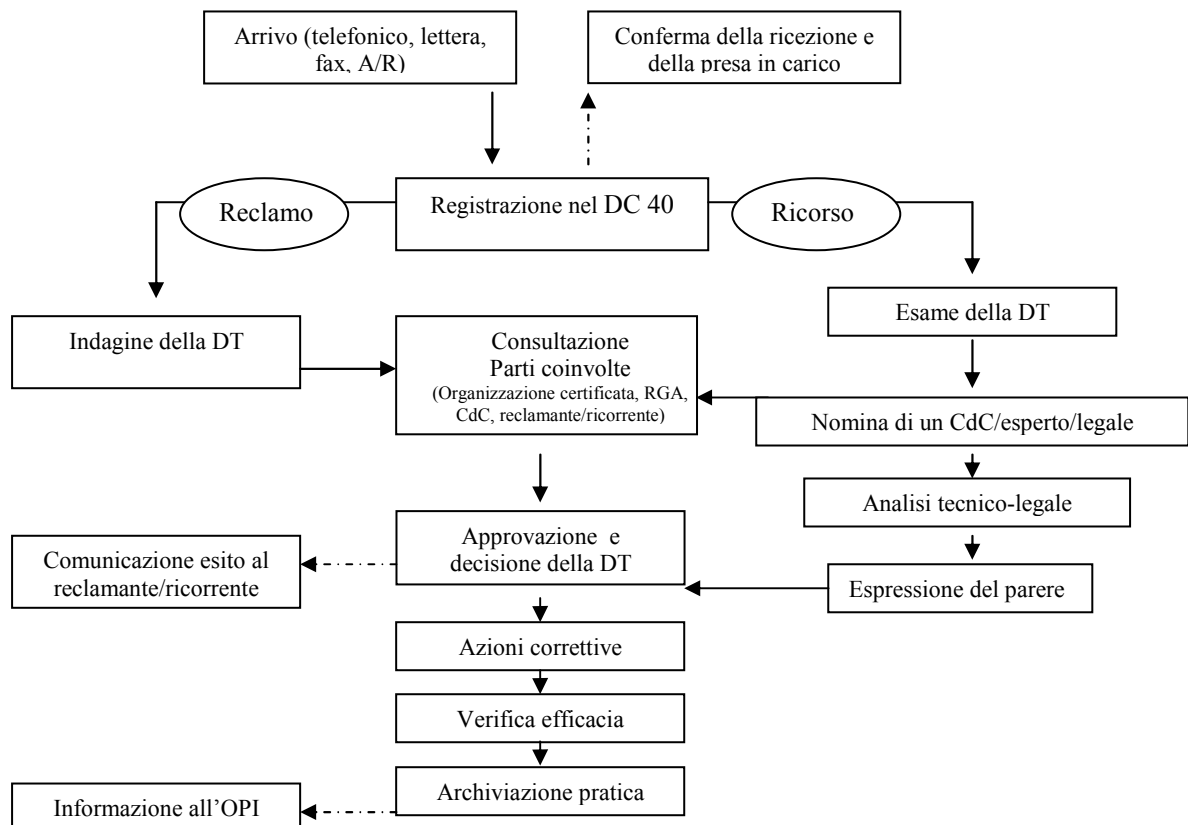
Il ricorso dovrà essere definito entro 3 mesi dalla ricezione.

Il ricorso non interrompe comunque i provvedimenti adottati nei confronti dell'Organizzazione Cliente, fino all'eventuale diverso pronunciamento da parte di CertiEuro.

Ogni spesa relativa al ricorso rimane a carico dell'Organizzazione, salvo i casi di riconosciuta fondatezza.

## 5. Flusso di gestione reclamo/ricorso

CertiEuro gestisce il reclamo/ricorso secondo il seguente flusso:



## 6. Contenziosi

Nelle controversie eventualmente sorte da attività gestite da CertiEuro, anche se non scaturite da ricorsi precedenti, come previsto dal regolamento CertiEuro DC.14, sono sottoposte al giudizio del Collegio Arbitrale di Pescara.

Il Collegio è composto da tre Arbitri: uno nominato da CertiEuro, uno dalla Controparte e il terzo (con funzioni di Presidente) dai primi due in accordo tra loro o, in ipotesi di disaccordo, dal Presidente del Tribunale di Pescara.

Quest'ultimo sarà competente a nominare anche l'arbitro per quella Parte che, invitata a nominare il proprio rappresentante, abbia omesso di provvedervi entro i termini previsti.

Il Collegio fisserà le norme di procedura, in relazione alla particolare natura della controversia, restando obbligatoria la sola osservanza del principio del contraddittorio.

Gli arbitri decideranno secondo il diritto entro i termini definiti.

Le spese dell'arbitrato saranno a carico del soccombente, se non diversamente stabilito.

All'apertura del contenzioso, nell'impossibilità di procedere regolarmente con l'iter certificativo (audit di sorveglianza, supplementari o di rinnovo) e di conseguenza la correttezza operativa del sistema e la conformità alla norma di riferimento, CertiEuro dispone il ritiro immediato del certificato al fine di evitarne un uso improprio.

Per i procedimenti monitori e per qualsiasi controversia relativa ai pagamenti delle prestazioni ovvero quando ci fosse la necessità di ricorrere al Giudice Ordinario, sarà esclusivamente competente il Foro di Pescara.

## 7. Riservatezza

CertiEuro garantisce la riservatezza dei dati di chi ha esposto il reclamo/ricorso e dei fatti reclamati/impugnati, se non diversamente autorizzato dal reclamante. Nel caso di reclamo a carico dell'Organizzazione Certificata, le parti (CertiEuro, reclamante e Organizzazione certificata) stabiliscono in quale misura rendere pubblico il contenuto e la risoluzione finale del reclamo. In caso di accordo di pubblicizzazione, la preferenza è l'inserimento sul sito CertiEuro per il tempo definito dalle parti; nel caso si stabilissero modalità di diffusione diverse, conseguentemente ci si accorderà anche in merito a eventuali spese da sostenere.

## 8. RegISTRAZIONI

CertiEuro conserva un registro dei reclami e dei ricorsi (DC40) trattati, ove sono trascritti, tra l'altro, i tempi e le modalità di risoluzione intraprese oltre agli eventuali riferimenti ad azioni correttive e/o preventive adottate. Ogni azione implementata deve essere valutata successivamente in ordine alla sua efficacia.