

## SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2	NORMATIVE DI RIFERIMENTO.....	2
3	TERMINI, DEFINIZIONI, CLASSIFICAZIONI E SIGLE .....	2
4	RECLAMI.....	2
5	RICORSI.....	3
6	CONTENZIOSI .....	4
7	AZIONI CONSEGUENTI .....	4
8	REGISTRAZIONE .....	4
9	DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA.....	4
10	RIFERIMENTI INTERNI .....	4

Rev.	Descrizione	Data	Redatto	Verificato	Approvato
00	Emissione	02/01/2017	RD	DIR	PRS

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive il processo di trattamento da parte di Apice S.r.l. di reclami, ricorsi e contenziosi relativi a Clienti, che abbiano stipulato con l'azienda un contratto di erogazione di ispezione, o ad altre parti interessate.

## 2 NORMATIVE DI RIFERIMENTO

UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti. + EC1: 2009
UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012	Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano ispezioni
UNI ISO 10002:2006	Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni

## 3 TERMINI, DEFINIZIONI, CLASSIFICAZIONI E SIGLE

**Reclamante.** Persona, organizzazione o il rappresentante della stessa, che presenta un reclamo all'Istituto.

**Reclamo.** Espressione di insoddisfazione rivolta all'Istituto, in relazione ai suoi servizi o allo stesso processo di trattamento reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito un risposta o una soluzione.

**Ricorso.** Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione dell'Istituto, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di certificazione/controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

**Contenzioso.** complesso di atti e/o procedure attivate dalla/e parte/i miranti a dirimere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione.

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

**Soddisfazione del Cliente.** Percezione del Cliente sul soddisfacimento dei propri requisiti.

Sigle adottate nel presente documento:

AI	Audit Interni
DIR	Direzione
PRS	Presidente Consiglio di Amministrazione
RD	Rappresentante della Direzione (può coincidere con un membro del CdA)
RT	Responsabile Tecnico
SRT	Sostituto Responsabile Tecnico

## 4 RECLAMI

Ogni reclamo che pervenga ad Apice S.r.l. in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di erogazione di ispezione di responsabilità di Apice S.r.l., viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie. Anche eventuali reclami verbali o telefonici possono essere presi in considerazione, in relazione all'importanza di quanto segnalato. Reclami che pervengono in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito 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, al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione.

L'esame del reclamo viene eseguito a cura della funzione incaricata con l'eventuale collaborazione di altre funzioni, sempre che non siano state coinvolte nel processo. Se necessario, allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative, le conclusioni vengono presentate alla Direzione.

Quando possibile, Apice S.r.l. conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione e informa circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto), le risultanze e le relative conclusioni entro 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Nel caso in cui il reclamante non sia un Cliente per il quale Apice S.r.l. abbia eseguito attività di ispezione ma il reclamo coinvolga tale Cliente, questi viene informato del contenuto del reclamo. L'esame del reclamo in questo caso può includere la verifica di efficacia del servizio erogato; il Cliente può essere oggetto di verifiche aggiuntive, se del caso, anche con breve preavviso. Gli esiti di tali verifiche vengono comunicati al reclamante e, quando applicabile, agli enti di Vigilanza/Accreditamento/Autorizzazione/Abilitazione, nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili.

Apice S.r.l., sempre nel rispetto di eventuali disposizioni applicabili, concorda con il Cliente e con il reclamante se e in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.

La gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità da parte di Apice S.r.l. o degli ispettori incaricati delle verifiche, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti pertinenti e l'efficienza delle attività svolte da Apice S.r.l..

## **5 RICORSI**

Ogni Cliente, che abbia stipulato con Apice S.r.l. un contratto di ispezione può presentare ricorso scritto contro le decisioni di Apice S.r.l..

Ogni ricorso scritto, che pervenga ad Apice S.r.l., 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.

Apice S.r.l. è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

L'esame dei ricorsi (inclusi quelli presentati per eventuali ispezioni eseguite su mandato legale) viene effettuato da una Commissione nominata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione.

L'esame del ricorso deve essere eseguito da funzioni che non abbiano preso parte al processo oggetto di ricorso.

Il Responsabile Tecnico ha il compito di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di consentire alla Commissione di validare il 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 da parte della Commissione incaricata, il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Apice S.r.l. deve adottare appropriate azioni nei confronti del Cliente e/o all'interno di Apice S.r.l.. Il RD deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di Apice S.r.l..

Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

Apice S.r.l. 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 60 (sessanta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Per quanto possibile, il ricorso che coinvolge una funzione, viene validato/riesaminato dalla funzione gerarchicamente superiore, a patto che la funzione superiore possa garantire corrispondente competenza tecnica. Per esempio, un ricorso in seguito a una decisione presa da un ispettore tipicamente può essere esaminato dal RT. Nel caso in cui l'ispettore coincida con il RT, il ricorso deve essere assegnato al sostituto del RT o a un altro TI di comprovata esperienza tecnica.

## 6 CONTENZIOSI

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, è devoluta esclusivamente al lodo di un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato irrituale.

Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di presidente del collegio arbitrale, da due arbitri nominati dalle parti.

In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dal presidente del Tribunale di Piacenza.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Piacenza.

Per quanto possibile, gli arbitri non possono essere parte interessata.

## 7 AZIONI CONSEGUENTI

Qualora si constata che un reclamo/ricorso/contenzioso possa avere origine da una Non Conformità al Sistema di Gestione, questa dovrà essere trattata come indicato in "Procedura Gestione delle NC, AC e AP" (ATL PG04). L'applicazione della procedura garantisce l'applicazione degli opportuni provvedimenti.

## 8 REGISTRAZIONE

Ciascun reclamo, ricorso o contenzioso viene registrato a cura del RD nell' "Elenco Reclami, Ricorsi e Contenziosi" (ATL EL02). La relativa documentazione viene conservata in rete, a cura della funzione incaricata della gestione, in apposite cartelle unitamente alla documentazione relativa alle azioni conseguenti. Per ciascun caso vengono conservate, per quanto applicabile, le seguenti informazioni:

- identificazione di colui che avanza il reclamo/ricorso/contenzioso;
- descrizione sintetica di reclamo/ricorso/contenzioso con riferimento ai documenti presentati a supporto;
- documenti aziendali interessati;
- funzione responsabile dell'analisi effettuata;
- esito motivato dell'esame e azioni conseguenti;
- eventuali non conformità o carenze rilevate e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità);
- approvazione della Direzione;
- chiusura delle azioni intraprese.

La conservazione ed archiviazione cartacea avvengono a cura della segreteria generale di Apice S.r.l. con collocazione della relativa pratica nell'archivio controllato della società.

## 9 DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA

Questa procedura è destinata a:

- al personale RT, SRT, TI (interno o esterno);
- al personale delle funzioni commerciale, amministrativa e di gestione del sistema;
- al personale IT per pubblicazione su sito WEB di Apice S.r.l..

## 10 RIFERIMENTI INTERNI

ATL DC02	Manuale Sistema di Gestione Qualità per Attività di Ispezione
ATL EL02	Elenco Reclami, Ricorsi e Contenziosi
ATL PG04	Procedura Gestione NC, AC, AP