

| | | | |
|--|--|------------------------------------|------------------------|
|  | PO RRC 01 "Gestione Reclami, Ricorsi e Contenziosi" | Emesso da: RGQ | Rev. 04 del 15/01/2024 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 1 di 6 |

PO RRC 01

Gestione Reclami, Ricorsi e Contenziosi

| Rev. | Data | Emissione | Verifica ed Approvazione | Note/Motivo revisione |
|------|------------|-----------|--------------------------|---|
| 00 | 14/12/2017 | RGQ | DIR | Prima emissione |
| 01 | 21/12/2021 | RGQ | DIR | Revisione con specifiche riferite al Laboratorio |
| 02 | 14/06/2022 | RGQ | DIR | Revisione a seguito esame documentale Accredia |
| 03 | 25/07/2022 | RGQ | DIR | Correzione paragrafo 6.1 a seguito esame Rinnovo SQG Accredia |
| 04 | 15/01/2024 | RGQ | DIR | Inserimento al §6.1 e §6.3 la specifica sulla conferma di ricezione del reclamo in recepimento al commento ACCREDIA Modifica del nome del documento per refuso (RCC con RRC) |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|------------------------|
|  | PO RRC 01 "Gestione Reclami, Ricorsi e Contenziosi" | Emesso da: RGQ | Rev. 04 del 15/01/2024 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 2 di 6 |

INDICE

| | |
|---|----------|
| 1. SCOPO | 3 |
| 2. CAMPO DI APPLICAZIONE | 3 |
| 3. RIFERIMENTI NORMATIVI | 3 |
| 4. DEFINIZIONI E ACRONIMI | 3 |
| 5. RESPONSABILITÀ | 3 |
| 6. GESTIONE RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI | 4 |
| <i>6.1 GENERALITÀ</i> | 4 |
| <i>6.2 RECLAMI</i> | 4 |
| <i>6.3 RICORSI</i> | 5 |
| <i>6.4 CONTENZIOSI</i> | 6 |
| 7. REGISTRAZIONI | 6 |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|------------------------|
|  | PO RRC 01 "Gestione Reclami, Ricorsi e Contenziosi" | Emesso da: RGQ | Rev. 04 del 15/01/2024 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 3 di 6 |

1. SCOPO

Scopo di questa procedura è definire le modalità adottate per la gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica a tutte le attività di certificazione di ITEC.

Essa riguarda tutta l'organizzazione aziendale comprese le attività affidate in outsourcing ed il laboratorio.

E' possibile che nell'ambito riferito specificatamente al Laboratorio, il cliente ritenga di aver subito un disservizio o che comunque intenda avanzare un reclamo o un ricorso.

La necessità di gestire correttamente e tempestivamente i reclami, ricorsi e contenziosi scaturisce dai seguenti input: richieste di verifiche sull'operato degli ispettori o sull'attendibilità delle evidenze riscontrate da parte delle organizzazioni, attendibilità dei risultati di laboratorio e dei RdP.

Output: avvio di analisi e verifiche di quanto emerso da reclami, ricorsi e contenziosi e origine di azioni correttive e/o preventive.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Si fa riferimento all'elenco della documentazione di origine esterna modulo DOC 02

4. DEFINIZIONI E ACRONIMI

Per le definizioni e gli acronimi fare riferimento al capitolo 3 del Manuale della Qualità.

RECLAMO: segnalazione di insoddisfazione comunicata dall'Organizzazione e da qualunque altro soggetto.

RICORSO: richiesta formale di rivedere decisioni prese da ITEC;

CONTENZIOSO: insieme delle controversie insorgenti tra soggetti i cui interessi sono in contrasto in particolare, procedimento di carattere legale volto a risolvere una controversia insorta tra due o più soggetti.

5. RESPONSABILITÀ

Sono stabilite le seguenti responsabilità:

La Direzione dell'ITEC (DIR):

- Nomina la Giunta di Appello;
- nomina il rappresentante di ITEC per il Collegio Arbitrale;

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

- conferma al reclamante il ricevimento del reclamo;
- contatta l'organizzazione o il soggetto interessato, nel caso in cui le informazioni contenute nel reclamo non risultassero complete;
- registra i reclami, ricorsi e contenziosi;
- analizza le cause del reclamo e informa la Direzione di ITEC per attivare il trattamento e le eventuali azioni correttive.
- convoca la Giunta di Appello sentito DIR.

La Giunta di Appello (GdA):

- esamina il ricorso ed esprimere la propria decisione.

| | | | |
|--|--|---------------------------------|------------------------|
|  | PO RRC 01 "Gestione Reclami, Ricorsi e Contenziosi" | Emesso da: RGQ | Rev. 04 del 15/01/2024 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 4 di 6 |

Il Collegio Arbitrale:

- esamina ed esprime la propria decisione in merito ai contenziosi.

6. GESTIONE RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

6.1 Generalità

Qualunque soggetto che utilizza i servizi di certificazione di Itec o che si avvale dei servizi di analisi del Laboratorio, ha facoltà di presentare reclami scritti relativamente all'attività svolta da ITEC.

I reclami, ricorsi e contenziosi corrispondono a tre diverse fasi e vengono così definiti:

- ✓ i reclami presentati dalle organizzazioni e/o da qualunque altro soggetto sono segnalazioni di insoddisfazione finalizzati ad ottenere una revisione e/o modifica in sede non contenziosa delle decisioni prese da ITEC e/o CdC;
- ✓ il ricorso rappresenta una richiesta formale di rivedere le decisioni prese da ITEC;
- ✓ il contenzioso è l'eventuale fase finale in cui il ricorrente, nel caso in cui sia insoddisfatto della risoluzione data da ITEC al proprio ricorso, avvia una vera e propria controversia legale con ITEC.

Possono esser mossi ricorsi contro le decisioni di ITEC nei casi in cui il soggetto controllato:

- ✓ non accetta un verbale di verifica o una rilevazione di non conformità scaturite dai risultati delle verifiche ispettive o analitiche;
- ✓ ricusa una decisione quali il rifiuto, la sospensione o la revoca della certificazione per una non corretta applicazione dei vari Regolamenti di certificazione di ITEC.

Itec si impegna a comunicare la ricezione del reclamo/ricorso entro 5 gg lavorativi ed a confermare che si tratti di un reclamo/ricorso collegato alle attività di certificazione per il quale Itec è responsabile, nonché ad avvisare il CC come da Regolamento di Certificazione.

6.2 Reclami

I reclami possono essere presentati dalle Organizzazioni e/o da qualunque altro soggetto.

Il RGQ provvederà a registrare i reclami pervenuti in un apposito "Registro reclami, ricorsi e contenziosi" (MO RRC 02) e a confermare, per iscritto, al reclamante il loro ricevimento. L'ITEC prende in considerazione i reclami alle seguenti condizioni:

- ✓ devono essere presentati formalmente (non devono essere formulati verbalmente) tramite lettera raccomandata a/r a ITEC (Via Biella, 1), anche compilando il modulo "Reclamo" (MO RRC 01);
- ✓ devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- ✓ devono indicare i motivi del reclamo ed inquadrare il settore di riferimento (es. LABORATORIO)

Il RGQ, nel caso in cui i reclami pervenissero verbalmente e nel caso in cui le informazioni contenute nel reclamo non risultassero complete, contatterà l'organizzazione/o il soggetto interessato per richiedere le opportune integrazioni e/o chiarimenti.

Il RGQ ha la responsabilità di analizzare, in collaborazione con la funzione interessata, le cause del reclamo e informa il DIR per attivare il trattamento e le eventuali azioni correttive.

In ogni caso, i reclami saranno gestiti dal personale non coinvolto nelle attività di certificazione.

| | | | |
|--|--|------------------------------------|------------------------|
|  | PO RRC 01 "Gestione Reclami, Ricorsi e Contenziosi" | Emesso da: RGQ | Rev. 04 del 15/01/2024 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 5 di 6 |

La decisione viene successivamente inviata al reclamante, tramite lettera raccomandata a/r, entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo.

Il reclamante, ha facoltà, se non soddisfatto, di presentare ricorso con le modalità descritte nella comunicazione della decisione.

Il laboratorio o il reparto coinvolto di Itec o l'ON dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni sui reclami/ricorsi. A tale riguardo è disponibile a qualsiasi parte interessata e su richiesta, una descrizione del processo di trattamento dei reclami.

A ricezione del reclamo, laboratorio o il reparto coinvolto di Itec o l'ON valuta e conferma la sua responsabilità ed in caso affermativo, procede con il trattamento del reclamo e ne assicura che questo, venga trattato efficientemente e rintracciato, compilando il MO RRC 01 nel quale riporta:

- 1) una descrizione del processo di ricezione, convalida, esame del reclamo al fine di decidere le azioni da intraprendere in risposta ad esso;
- 2) la denominazione del soggetto che avanza il reclamo

Il reclamo viene validato dal laboratorio o dal reparto coinvolto di Itec o dall'ON che se ne assume la responsabilità della raccolta e della verifica delle informazioni necessarie a tale scopo.

Il laboratorio aggiorna l'estensore del reclamo circo lo stato di avanzamento della trattazione e dell'esito.

Gli esiti devono essere assunti e/o riesaminati e approvati da persona NON coinvolta nelle attività originarie in esame.

Infine il laboratorio comunica la conclusione del processo di trattamento del reclamo all'estensore.

Il tutto viene registrato mediante compilazione del MO RCC LAB 01 o 01 generico.

6.3 Ricorsi

L'Organizzazione, può fare ricorso contro le decisioni prese a suo carico da ITEC, esponendo le ragioni del suo dissenso entro quindici giorni dalla data del ricevimento degli esiti della valutazione.

Il ricorso deve essere inviato a ITEC, a mezzo raccomandata a/r, e deve contenere le motivazioni e i punti essenziali per i quali si ritiene di poter contestare la decisione di ITEC. Ad esso devono essere allegati tutti i documenti che possono sostenere e provare la validità della tesi presentata.

Possono esser mossi ricorsi contro le decisioni di ITEC nei casi in cui il soggetto controllato:

- a) non accetta un verbale di verifica o una rilevazione di non conformità scaturite dai risultati delle verifiche ispettive o analitiche;
- b) ricusa una decisione quali il rifiuto, la sospensione o la revoca della certificazione per una non corretta applicazione dei vari Regolamenti di certificazione di ITEC.

RGQ, sentito DIR, convoca la Giunta di Appello entro 15 giorni lavorativi dall'arrivo del ricorso.

La Giunta di appello è un organo composto da tre esperti di indiscussa competenza ed indipendenza, estranei alla struttura organizzativa ed ai reclamanti. La Giunta di Appello è nominata formalmente da DIR.

La Giunta di Appello avrà il compito di esaminare il ricorso ed esprimere il proprio parere entro 15 giorni lavorativi dalla sua convocazione.

La Giunta di Appello deciderà in modo inappellabile in questa seduta o, se riterrà necessario un supplemento di verifica e controllo sulle aziende o sui prodotti oggetto del ricorso, potrà decidere in una seduta successiva entro e non oltre 15 giorni lavorativi.

| | | | |
|--|--|------------------------------------|------------------------|
|  | PO RRC 01 "Gestione Reclami, Ricorsi e Contenziosi" | Emesso da: RGQ | Rev. 04 del 15/01/2024 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 6 di 6 |

Le spese del ricorso sono a carico dell'ITEC quando il giudizio della Giunta di Appello è favorevole all'organizzazione richiedente, al contrario sono a carico dell'organizzazione richiedente nel caso in cui il giudizio è favorevole all'ITEC.

6.4 Contenziosi

I procedimenti di appello contro le decisioni della Giunta di Appello sui ricorsi sono deferiti alla competenza di un Collegio Arbitrale.

Il Collegio Arbitrale è composto da tre membri:

- uno nominato dalla Direzione dell'ITEC;
- uno nominato dal ricorrente;
- il terzo arbitro sarà scelto da entrambe le parti o, in mancanza di accordo, **da una terza parte indipendente presso la camera arbitrale locale o del Tribunale.**

Gli arbitri decideranno in via rituale secondo equità, regolando lo svolgimento del procedimento nel modo che riterranno più opportuno. La decisione sarà depositata entro 90 (novanta) giorni dalla data di costituzione del collegio e sarà considerata inappellabile dalle parti.

7. REGISTRAZIONI

Gli eventuali, reclami, ricorsi, appelli e contenziosi vengono registrati dal RGQ nel "Registro Reclami/Ricorsi e Contenziosi" (MO RRC 02 e MO RRC LAB 01)