

### Gestione reclami, ricorsi e contenziosi

Revisione	Descrizione della modifica	Elaborazione	Verifica	Approvazione
0	Aggiornamento generale	P. De Simone/ C. Vestrella	G. Bucci	P. Vestrella
1	Aggiornamento procedura ricorsi	P. De Simone	G. Bucci	C. Vestrella
2	Aggiornamento per ricorsi all'Autorità abilitante	P. De Simone	G. Bucci	C. Vestrella
3	Aggiornamento per modifica composiz. Commiss.ricorsi	P. De Simone	G. Bucci	C. Vestrella
4	Aggiornamento indirizzo MiSE	P. De Simone	S. Bonomi	C. Vestrella
5	Modificati §§ 1,2,3,4	A. Mizzoni	D. Borsani	C. Vestrella

### Indice

- 1 Scopo e campo di applicazione
- 2 Generalità
- 3 Responsabilità
- 4 Attività
- 5 Allegati

## 1 **Scopo e campo di applicazione**

Scopo della presente procedura è descrivere i criteri adottati dal IQM per gestire eventuali reclami, ricorsi e contenziosi pervenuti da Clienti o enti esterni, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

La procedura si applica a tutte le attività di ispezione erogate da IQM Ispezioni.

Ai fini della presente procedura si applicheranno le seguenti definizioni:

**Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione, indipendentemente dalla sussistenza di rapporti di qualsiasi tipo con l'organismo, relativamente ai servizi di verifica forniti dall'organismo e, in generale, all'operato dei soggetti che operano in nome e per conto di esso (es. comportamenti degli ispettori, gestione delle pratiche, presunte disparità di trattamento, etc.)

**Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica (clienti), avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'organismo;

**Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti aventi causa specifica, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'organismo.

## 2 **Generalità**

IQM garantisce che le decisioni relative a reclami o ricorsi, siano riesaminate ed approvate da soggetti che non siano coinvolti nelle attività oggetto di reclamo o ricorso.

Il processo di trattamento dei reclami e dei ricorsi viene gestito dall'organismo sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante/ricorrente sia per quanto attiene al contenuto del reclamo/ricorso stesso.

IQM è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo/ricorso nonché di tutte le decisioni ed a tutti i livelli del processo di trattamento di reclamo/ricorso. Sia per i reclami che per i ricorsi, IQM risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante/ricorrente; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra l'organismo e il personale e/o i collaboratori coinvolti.

La presentazione di reclami o ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo ad alcuna azione di natura discriminatoria nei confronti del reclamante/ricorrente.

Ricorsi e reclami provenienti da fonti anonime non sono presi in considerazione.

## 3 **Responsabilità**

### 3.1 **Reclami**

L'OA esamina i reclami con il RT e RACC.

Il RT, in collaborazione con RACC, registra i reclami, li analizza e contatta il Cliente per aggiornarlo sul trattamento.

Il RT, in collaborazione con RACC definisce l'Azione Correttiva (AC) e, valuta la eventuale significatività di un'Azione Preventiva (AP).

### **3.2 Ricorsi**

La OA esamina i ricorsi in collaborazione con RT e RACC.

I ricorsi sono valutati da soggetti incaricati dall'AO di esaminare il ricorso e di proporre soluzioni/trattamenti dello stesso. Sulla base di tale valutazione, l'OA è il soggetto responsabile della decisione finale in merito al ricorso.

## **4 Attività**

### **4.1 Reclami**

Chiunque, indipendentemente dalla sussistenza di rapporti di qualsiasi tipo con l'organismo, può presentare reclamo a IQM Ispezioni.

Per politica aziendale, IQM accetta eventuali reclami esclusivamente in forma scritta. Inoltre sul sito internet dell'organismo è messa a disposizione una sezione dedicata ai reclami che prevede l'inoltro mediante compilazione di un format del reclamo in forma elettronica diretta.

I reclami pervenuti vengono trasmessi, entro 5 (cinque) giorni dal fatto che ha dato origine al reclamo, alla OA che li esamina in collaborazione con RT e RACC. Il RT, in collaborazione con RACC apre una non conformità per ogni reclamo (MOD 07-05-A) e ne registra gli estremi nel registro delle non conformità (MOD 07-05-B), effettuando, successivamente, l'analisi preliminare dei contenuti, al fine di individuare le modalità per il successivo trattamento.

Al reclamante viene sempre fornita risposta scritta entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso per confermarne la ricezione e per confermare se il reclamo si riferisca ad attività di ispezione per le quali l'organismo è responsabile e, in caso affermativo, l'avvenuta presa in carico del reclamo stesso e la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 60 giorni dal ricevimento del reclamo).

Nel caso di reclami privi di elementi ritenuti essenziali ai fini della comprensione e risoluzione del problema, il RT contatta immediatamente il soggetto che ha presentato il reclamo, per completare le informazioni mancanti.

Nel caso in cui il reclamo sia ritenuto ingiustificato, il RT contatta il Cliente per chiarire le motivazioni di tale valutazione. In caso di accettazione del reclamo, il RT informa di ciò il Cliente, mantenendolo in seguito costantemente aggiornato.

Al fine della corretta gestione dei rapporti con il soggetto che ha presentato il reclamo, il RT aggiorna costantemente l'OA sullo stato di avanzamento della risoluzione del reclamo.

Il RT, a seguito di scambio di corrispondenza e/o di eventuali riunioni con il soggetto che ha presentato il reclamo, formalizza le modalità di risoluzione del reclamo e attiva la conseguente Azione Correttiva, comunicando tale decisione al soggetto che ha presentato il reclamo.

Il RT è responsabile di stabilire chi ha il compito di attuare l'AC, di seguirne l'intero iter fino al termine dell'intervento, nonché di misurarne e documentarne l'efficacia.

A reclamo risolto, il RT ne dà comunicazione in forma scritta al soggetto che ha presentato il reclamo, ribadendo le iniziative messe in atto per la risoluzione del problema e per la verifica finale sull'efficacia dell'intervento.

Qualora il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e delle soluzioni suggerite in merito al reclamo presentato e qualora se ne ravvisino gli estremi, potrà presentare appello alla Direzione contro la decisione dell'organismo in forma scritta.

Il reclamo si ritiene a questo punto concluso. Il RT raccoglie tutta la documentazione emessa per la risoluzione del reclamo e la archivia.

Qualora il RT sia coinvolto direttamente nel reclamo o sia impossibilitato, le attività sopra citate sono svolte dal suo vice o da altro soggetto non coinvolto nel fatto che ha dato origine al reclamo.

Modalità particolari possono essere definite per il trattamento del reclamo in base alle procedure stabilite dal Cliente e fatte proprie da IQM, ai fini di uno specifico contratto.

A valle della soluzione del reclamo, il RT, in collaborazione con l'OA, valutano l'opportunità di attuare un'azione preventiva, al fine di evitare eventuali nuovi problemi, diversi da quello per il quale è stata attuata l'AC, comunque connessi con il reclamo risolto.

I reclami, le AC e le AP sono utilizzate dal RACC quali strumenti per il riesame periodico del SGQ.

## **4.2 Ricorsi**

I ricorsi sono presentati da Clienti (o suoi rappresentanti/delegati) in seguito alla ricezione di un documento attestante una decisione dell'Organismo. Ogni Cliente, che abbia stipulato con IQM Ispezioni un contratto relativo alle attività di ispezione, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di assunte dall'organismo.

La presentazione di ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti da IQM, non sospendono in ogni caso la vigenza di tali atti, fino alla conclusione della relativa trattazione.

I ricorsi devono essere presentati mediante raccomandata con ricevuta A/R o posta elettronica certificata entro 15 (quindici) giorni solari dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

Per essere ammissibile, il ricorso deve contenere almeno:

- i riferimenti del soggetto che presenta il ricorso e gli estremi della eventuale organizzazione di appartenenza;
- contenere gli estremi dell'atto contro cui si ricorre;
- contenere una chiara e dettagliata motivazione a supporto del ricorso stesso ed eventuali evidenze documentali a supporto del ricorso.

Il ricorso ricevuto è analizzato dal RT, chiamando eventualmente altre funzioni coinvolte nelle possibili cause di insorgenza del ricorso, ivi incluso l'ispettore al fine di raccogliere ulteriori informazioni per ottenere una descrizione quanto più possibile completa e dettagliata sull'attività eseguita. Qualora il RT sia coinvolto direttamente nel ricorso o sia impossibilitato, l'analisi del ricorso spetta al suo vice o in ogni caso a persone tecnicamente competenti (es. ispettori esperti).

In questa fase si raccolgono e verificano tutte le informazioni attinenti al ricorso e si procede alla relativa registrazione a cura di RT con la collaborazione di RACC, con l'apertura per ogni ricorso una non conformità (MOD 07-05-A) e la registrazione nel registro delle non conformità (MOD 07-05-B).

Tutta la documentazione relativa al ricorso viene quindi presentata all'OA che è il soggetto titolato ad esaminare tutti gli elementi concernenti il ricorso e validare lo stesso. Sulla base della documentazione presentata, l'OA stabilisce i soggetti (interni e/o esterni all'organismo) a cui viene affidato l'esame del ricorso.

IQM comunica formalmente, mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 7 (sette) giorni dal ricevimento del ricorso al soggetto ricorrente l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso ed i soggetti incaricati dell'analisi del ricorso. Su richiesta scritta da parte del ricorrente, IQM fornisce informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

I ricorsi sono valutati da personale indipendente rispetto a quello coinvolto nelle azioni che hanno portato alla decisione oggetto del ricorso.

I soggetti incaricati dall'OA di analizzare il ricorso dispongono tutti gli accertamenti del caso, prendendo eventualmente in considerazione eventuali casi analoghi precedenti e, se ritenuto necessario, sentendo il soggetto ricorrente. Tali soggetti definiscono e propongono all'OA le azioni da adottare nei confronti del soggetto ricorrente e tutte le correzioni ed azioni correttive che si ritengono necessarie

Le decisioni finali sono pertanto riesaminate ed approvate dalla Direzione (coinvolgendo eventualmente nella decisione RT o il suo vice, se ritenuto necessario per chiarimenti relativi alla parte tecnica). Tali decisioni, riportate in un report firmato dalla Direzione, sono comunicate al ricorrente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 60 giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al ricorrente la decisione. Se il ricorrente accetta le soluzioni presentate e le misure correttive proposte da IQM, la procedura di ricorso si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte. Contrariamente, se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

A conclusione delle attività di cui sopra, IQM valuta con il ricorrente e con le altre parti coinvolte nel ricorso se il contenuto del ricorso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici ed eventualmente in quale misura.

Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento. Pertanto, se il ricorso non venisse accolto dall'organismo, eventuali spese conseguenti all'iter di analisi delle cause, di raccolta delle informazioni e di definizione delle modalità di gestione, saranno addebitate al ricorrente stesso.

Tutte le azioni relative al ricorso sono registrate sul modulo non conformità (MOD 07-05-A) a cura di RT con la collaborazione di RACC, che ne registra gli estremi nel registro delle non conformità (MOD 07-05-B). RT, in collaborazione con RACC, è inoltre responsabile dell'archiviazione di tutto l'iter di comunicazione, di risposta e di azioni intraprese per la gestione del ricorso.

#### **4.3 Contenziosi**

Qualora a fronte di un reclamo o di un ricorso, l'attuazione delle prescrizioni della presente procedura non fossero ritenute sufficienti a risolvere l'insoddisfazione del Cliente che decidesse quindi di adire le vie legali, IQM provvederà a trattare la controversia secondo i modi e i tempi previsti dalle leggi vigenti, nelle sedi opportune.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, valutazione della conformità, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Roma.

In tali situazioni il Legale Rappresentante definisce, avvalendosi del supporto di studi legali, le strategie operative da seguire, e rappresenta l'Organismo in giudizio.

#### **5 Allegati**

- MOD 07-05-A: Rilevazione non conformità
- MOD 07-05-B: Registro non conformità