

GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RICORSI E DEI CONTENZIOSI

SERVIZIO DI
CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE
di ICB Qualità S.r.l.

SEDE LEGALE

C.so Buenos Aires 43
20124 Milano MI

Codice fiscale, P. IVA e Numero Iscrizione nel Registro Imprese di Milano: 13188660156

SEDE OPERATIVA

Via Caminate 49
E-mail: icb@icbquality.it

1.1. Introduzione	2
1.2. Scopo	2
2. PRESCRIZIONI E RESPONSABILITÀ	2
2.1. Gestione del reclamo	2
2.2. Gestione del ricorso	4
2.2.1. Ammissibilità del ricorso	4
2.2.2. Trattamento del ricorso	4
2.2.3. Azione successiva	5
2.2.4. Contenzioso	5
2.3. Riesami ed azioni correttive o preventive	6

1.1. Introduzione

La conduzione delle attività di ICB Quality e le sue decisioni possono dar luogo a reclami o ricorsi¹, ovvero aprire contenziosi; questo vale relativamente sia al cliente dell'Istituto sia a terze parti interessate dalle certificazioni rilasciate, dalla loro affidabilità e dalle loro implicazioni.

1.2. Scopo

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

2. PRESCRIZIONI E RESPONSABILITÀ

2.1. Gestione del reclamo

I reclami – indipendentemente che siano in forma scritta o verbale e dal canale di ingresso – sono registrati dal Responsabile Qualità compilando il *Registro delle non conformità (REG NC)* (vedi PR-04 *Gestione delle non conformità*) nella sezione Reclami-Ricorsi.

I reclami sono raccolti in un apposito registro, costituito da una prima parte in cui sono elencati tutti i reclami ricevuti, e da una parte successiva composta dai moduli compilati per ciascun reclamo, sui quali viene evidenziato lo stato attuale del reclamo; a questi sono allegate le successive registrazioni inerenti il trattamento del reclamo.

Il Direttore Generale², con il supporto delle funzioni interessate, provvede ad analizzare ed a risolvere il reclamo nell'ottica della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate, e ad attuare le correzioni e le azioni correttive che si rendessero necessarie, assicurandosi infine della loro efficacia.

I reclami che riguardano sia il Direttore Generale che l'Amministratore Unico Presidente sono necessariamente sottoposti alla valutazione ed alla decisione del Comitato di Salvaguardia CSI.

È peraltro facoltà del deliberante sottoporre il caso alla valutazione del CSI per ottenere indicazioni al riguardo, quando in particolare egli ritenga che la sua decisione possa costituire un precedente impegnativo in relazione ai principi – tipicamente di imparzialità – che presiedono al corretto funzionamento dell'Organismo di Certificazione ed alla credibilità dei suoi servizi.

È altresì facoltà del Direttore Generale² deferire il trattamento del reclamo alla valutazione ed alla decisione della CSI, in accordo alle prescrizioni di PR-11 *Concessione, mantenimento, estensione, riduzione, rinnovo, sospensione e revoca della certificazione*, quando esso abbia implicazioni limitate ad uno specifico cliente certificato, al relativo processo di certificazione ed alle inerenti tecniche.

¹ Con riferimento alle definizioni riportate in Devoto-Oli *Dizionario della lingua italiana*, il **reclamo** è una qualsiasi lagnanza formale per una reale o presunta irregolarità a proprio danno, mentre il **ricorso** è una richiesta formale e motivata ad ICB Quality per ottenere l'annullamento, la revoca o la riforma di un atto ritenuto lesivo del proprio diritto.

² Il Presidente, quando il reclamo o il ricorso riguardi il Direttore Generale.

	Gestione dei reclami, dei ricorsi e dei contenziosi	PR-12 Ed. 3 - Rev. 1 2015.08.31
--	--	--

I reclami sono analizzati per stabilire se essi riguardino l'Istituto, il suo cliente certificato, o entrambi.

Quando il reclamo riguarda il cliente, questi è informato non appena venga meno l'opportunità di tenerlo all'oscuro al fine di agevolare la conduzione delle conseguenti indagini da parte di ICB Quality.

Tali indagini possono peraltro comportare, in accordo con quanto previsto al capitolo 3. di PR-11 *Concessione, mantenimento, estensione, riduzione, rinnovo, sospensione e revoca della certificazione* in relazione alla sussistenza di fattori di criticità per la certificazione, mirate azioni di *follow up* che comportano tipicamente³, come di volta in volta ritenuto opportuno:

- verifiche di sorveglianza o di rinnovo anticipate rispetto a quanto programmato;
- verifiche supplementari mirate;
- richiesta al cliente di informazioni e di evidenze documentali sul trattamento di aspetti specifici;
- richiesta al cliente di documenti o di registrazioni;
- disposizioni al cliente;
- verifiche ispettive con preavviso minimo.

In questo caso il trattamento del reclamo deve essere necessariamente demandato all'organo deliberante.

L'Istituto ha in ogni caso la responsabilità di raccogliere, verificare ed analizzare tutte le informazioni atte a confermare o meno la validità del reclamo.

Le informazioni relative alla natura del reclamo, al reclamante e – se applicabile – al cliente interessato sono gestite in modo da preservarne la riservatezza, in accordo alle prescrizioni di DPS *Documento programmatico per la sicurezza* e di PR-13 *Gestione della sicurezza delle informazioni*.

Il Direttore Generale² provvede ad informare tempestivamente per iscritto⁴ il reclamante della ricezione del reclamo, dello stato di avanzamento e della conclusione del suo trattamento e, se il caso, l'organo di vigilanza per le segnalazioni.

Il Direttore Generale², d'accordo con il reclamante e – se applicabile – il cliente, stabilisce se è opportuno o meno rendere pubblico il reclamo, o il problema che ne è alla base, e – nel caso – fino a quale punto ed in quale momento.

Il CSI riesamina comunque tutti i reclami e le relative soluzioni, monitorando l'imparzialità dell'Istituto e fornendo – se è il caso – indirizzi di carattere generale ai quali riferirsi in situazioni analoghe.

Qualora non sia soddisfatta dell'esito del reclamo, la parte interessata può presentare un nuovo reclamo o – qualora ne sussistano le condizioni per l'ammissibilità – un ricorso (vedi 2.2).

³ Senza con questo precludere l'uso di ogni altro mezzo ritenuto idoneo al bisogno.

⁴ Su tradizionale supporto cartaceo recapitato *brevi manu* o per raccomandata AR, ovvero in forma elettronica, inviato con mezzo (es., fax o *e-mail* con riscontro di consegna) che assicuri la rintracciabilità del mittente, del destinatario e della data/ora di spedizione o di ricezione.

2.2. Gestione del ricorso

2.2.1. Ammissibilità del ricorso

Il ricorso è ammissibile se:

- perviene ad ICB Quality entro sessanta giorni calendario dalla data del documento al quale si riferisce;
- è inerente ad una decisione presa dall'Istituto nell'ambito del processo di certificazione;
- contiene il riferimento al documento ICB Quality interessato e la motivazione, comprensiva di eventuali elementi documentali di supporto;
- è formalizzato per iscritto.

2.2.2. Trattamento del ricorso

Il Direttore Generale² verifica che il ricorso sia ammissibile (vedi 2.2.1); in caso contrario, la comunicazione è trattata come un reclamo (vedi 2.1).

Se il ricorso è ammissibile, esso viene gestito esclusivamente e completamente in forma scritta, in conformità agli obblighi contrattuali definiti in RG-01 *Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione*.

Pertanto, il ricorso è formalizzato nell'apposito registro dei ricorsi attribuendogli un numero progressivo per anno ed annotandone i dati fondamentali; il Direttore Generale² provvede ad informare tempestivamente per iscritto⁴ il ricorrente della ricezione del ricorso, dello stato di avanzamento e della conclusione del suo trattamento.

Quando il ricorso coinvolga un terzo⁵, il Direttore Generale² provvede ad informarlo perché possa tempestivamente presentare le sue deduzioni in merito e partecipare direttamente al trattamento del ricorso come parte interessata, al fine di prevenire che questi presenti un nuovo ricorso qualora si addivenga a decisioni a lui sfavorevoli.

I ricorsi sono valutati dal Direttore Generale² – con l'eventuale concorso dell'Organo Deliberante – che decide in merito, dopo aver esaminato il *background* presentato dal Responsabile Certificazione sulle questioni oggetto del contendere.

I ricorsi avverso a decisioni del Direttore Generale sono comunque sempre sottoposti alla valutazione ed alla decisione dell'Organo Deliberante.

Inoltre, ogni volta che il deliberante, come sopra identificato, non abbia elementi sufficienti (es., prescrizioni scritte e non ambigue di norme, regolamenti cogenti, regolamenti dell'Istituto, precedenti indicazioni del CSI per il trattamento di situazioni analoghe, ecc.) per poter decidere in modo oggettivo, ripetibile e riproducibile – quindi imparziale – egli deve sottoporre il caso alla valutazione del CSI al fine di ottenere indicazioni di carattere generale alle quali attenersi in situazioni analoghe; in particolare, questo deve essere fatto quando il deliberante ritenga che la sua decisione possa costituire un precedente impegnativo in relazione ai principi che presiedono al corretto funzionamento dell'Organismo di Certificazione, alla sua imparzialità ed alla credibilità dei suoi servizi.

La decisione è comunicata per iscritto⁴ alle parti interessate⁶ dal deliberante, come sopra identificato, entro novanta giorni calendario dal ricevimento del ricorso.

⁵ Tipicamente un'azienda certificata da ICB Quality.

⁶ Il ricorrente e l'eventuale terzo coinvolto.

Tutte le comunicazioni scritte da e verso le parti interessate e le registrazioni inerenti il trattamento del ricorso sono conservate nello stesso registro dei ricorsi: in questo modo, nel registro è disponibile in qualunque momento tutta la documentazione atta a dare evidenza del trattamento e del relativo stato di avanzamento.

Se tra le parti si arriva alla soluzione della controversia, questa deve essere documentata e tale da chiudere definitivamente il contenzioso.

2.2.3. Azione successiva

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente o dal terzo eventualmente coinvolto, essi devono presentare un nuovo ricorso in merito, rispettando le condizioni perché sia ammissibile ([vedi 2.2.1](#)).

In questo caso, la controversia che ne scaturisce è trattata da una commissione costituita da un rappresentante di ICB Quality, da un rappresentante del ricorrente, da un rappresentante del terzo coinvolto – ove applicabile – e da un presidente nominato di comune accordo dalle parti ed indipendente da esse, al fine di riesaminare il ricorso e pervenire ad una soluzione amichevole della controversia.

La soluzione concordata in seno alla commissione è formalizzata dal suo presidente all'Istituto ed alle altre parti interessate⁶ per iscritto⁴ entro sette giorni calendario dalla data della delibera.

2.2.4. Contenzioso

Qualora non sia risolto in modo amichevole ([vedi 2.2.3](#)), il contenzioso – salvo ed impregiudicato il diritto di ciascuna delle parti di adire le vie giudiziarie – è deferito alla decisione di un Arbitro Unico, da nominare in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Pesaro o Milano.

Le parti devono esplicitamente dichiarare e formalizzare di conoscere ed accettare il citato Regolamento Arbitrale.

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile.

Le spese dell'arbitrato o dell'eventuale azione giudiziaria sono a totale carico del soccombente, salvo diversa disposizione in merito da parte del giudice.

In questo caso, come pure nel caso di sentenze della Magistratura, l'AU comunica per conoscenza all'Ente di accreditamento – ed ove applicabile alla pertinente Autorità – i termini di risoluzione della controversia.

2.3. Riesami ed azioni correttive o preventive

I reclami ed i ricorsi sono comunque sempre sottoposti al CSI, che li valuta al fine di fornire – ove necessario – indicazioni atte ad assicurare l'imparzialità dell'Istituto e la credibilità delle sue certificazioni, e sono oggetto di riesame da parte della Direzione; entrambi i processi, in particolare, assicurano che la presentazione di un reclamo o di un ricorso e le conseguenti indagini e decisioni non comportino – né per l'immediato né per il futuro – azioni discriminatorie a danno del ricorrente o delle altre parti interessate.

Azioni correttive e preventive sono sistematicamente valutate – ed attuate ove opportuno – all'interno di ICB Quality in relazione ai reclami ed ai ricorsi ricevuti, nonché al trattamento del relativo contenzioso; tali azioni sono gestite dal Responsabile Qualità come indicato in PR-05 *Gestione delle azioni correttive e preventive*.

Con frequenza almeno annuale, in occasione del riesame da parte della Direzione, l'Istituto provvede a:

- verificare la corretta applicazione e l'efficacia del processo di gestione dei reclami, dei ricorsi e del relativo contenzioso;
- valutare l'andamento e la tipologia dei reclami e dei ricorsi;
- intraprendere le opportune azioni di miglioramento al fine di evitarne l'occorrenza.