



INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. DEFINIZIONI**
- 4. RECLAMI**
- 5. RICORSI**
- 6. CONTENZIOSI**
- 7. REGISTRAZIONI**

REV.	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE	VERIFICATO	APPROVATO	DATA
2	Modifica par. 4, 5	PRE	PRE	24.04.20



1. SCOPO

La presente istruzione operativa descrive il processo di trattamento da parte di SICIT di reclami, ricorsi e contenziosi relativi a Clienti che abbiano stipulato con la Società un contratto di certificazione/ispezione o ad altre parti interessate. La presente istruzione è disponibile sul sito web della Società.

2. RIFERIMENTI

- Manuale della Qualità SICIT e riferimenti normativi indicati in allegato
- Regolamenti di certificazione/ispezione SICIT

UNI CEI EN ISO/IEC 17065	Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
ACCREDIA RG-01	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione
ACCREDIA RG-03	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione
ACCREDIA RG-09	Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA

La normativa ed i documenti sopra citati sono da considerarsi applicabili nell'ultima edizione/revisione valida.

3. DEFINIZIONI

Reclamante: persona, organizzazione o i propri rappresentanti, che presenta un reclamo alla Società.

Reclamo: espressione di insoddisfazione rivolta alla Società, 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 della Società, assunta nell'ambito o a conclusione di un iter 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 mirante a dirimere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di 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 su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

4. RECLAMI

Il Cliente ha facoltà di avanzare reclami, intesi quali manifestazioni di insoddisfazione secondo la definizione di cui al par. 3, in merito all'operato della Società.

La Società prende in considerazione ogni reclamo pervenuto in forma scritta dandone conferma di ricezione entro 5 giorni lavorativi, impegnandosi a verificare le fattispecie lamentate nonché a rispondere entro 30 gg lavorativi. Eventuali reclami verbali o telefonici saranno presi in considerazione ove non pervenuti in forma anonima e comunque seguiti da comunicazione scritta.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito dalla Società sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante che per quanto attiene al contenuto del reclamo stesso.

Il reclamo viene registrato ed analizzato a cura dell'Ufficio Qualità con il supporto di persona competente sulla materia in oggetto ma non direttamente coinvolta dalle problematiche che stanno all'origine della segnalazione specifica al fine di trarne le informazioni e gli elementi necessari a valutarne la fondatezza e procedere alla successiva trattazione. Ove verificata la fondatezza la Società procede all'adozione dei necessari trattamenti nonché azioni correttive allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative. Le conclusioni vengono presentate alla Presidenza per approvazione.



Nel caso in cui il reclamante sia diverso da un Cliente certificato, questi viene tempestivamente informato.

La Società stabilisce con il Cliente e con il reclamante se e in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo, nonché la sua risoluzione.

Alla luce di quanto sopra la gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata alla identificazione delle cause di eventuali non conformità o carenze da parte della Società o degli ispettori da essa incaricati, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti da soddisfare e l'efficienza delle attività svolte dalla Società.

5. RICORSI

Ogni Cliente che abbia stipulato con Sicit un contratto di certificazione può presentare ricorso, secondo quanto definito al par. 3, contro un atto o una decisione della Società, assunta nell'ambito o a conclusione di un iter di certificazione.

Ogni ricorso scritto pervenuto entro 10 giorni lavorativi dalla notifica dell'atto in oggetto viene preso in esame da SICIT che ne dà conferma di ricezione entro 5 giorni lavorativi. SICIT comunica contestualmente il nominativo delle persone incaricate dell'esame e si impegna altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta da parte dello stesso, informativa dello stato di avanzamento della gestione del ricorso.

L'esame dei ricorsi viene effettuato da un Comitato Ricorsi nominato dalla Presidenza della Società interpellando, ove ritenuto necessario, il Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI). Il Responsabile di Dipartimento interessato, o suo sostituto, si fa carico 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.

Il Comitato Ricorsi contiene almeno una figura non coinvolta nei contenuti del ricorso in esame, il quale, ove verificatane la fondatezza, viene 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 stesso. La Società è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

In caso di accoglimento del ricorso da parte della Commissione incaricata, la Direzione di SICIT dovrà quindi adottare appropriate azioni nei confronti del Cliente/Richiedente e/o all'interno di SICIT. L'Ufficio Qualità deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di SICIT.

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

SICIT, entro 90 giorni dalla ricezione del ricorso, procede alla chiusura della gestione dello stesso nonché alla notifica delle risultanze e relative conclusioni a chi lo ha presentato.

6. CONTENZIOSI

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione di un regolamento di certificazione, controllo, ispezione della Società 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 Milano.

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

7. REGISTRAZIONI

La documentazione relativa a reclami, ricorsi, e contenziosi viene conservata a cura dell'Ufficio Qualità in un apposito registro, unitamente alla documentazione relativa alle azioni conseguenti. Ogni singolo caso viene registrato su apposito modulo. In esso per ciascun reclamo, ricorso o contenzioso vengono indicate 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 di SICIT interessati;
- funzione responsabile dell'analisi effettuata;
- esito motivato dell'esame (con riferimento alle eventuali decisioni del CSI) e azioni conseguenti;
- eventuali non conformità o carenze rilevate in SICIT e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità);
- approvazione del Direttore Generale;
- chiusura delle azioni intraprese.