



CEC

**GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI
E CONTENZIOSI**

CEC PR 06 rev. 4

Foglio 1 di 3

INDICE

1. SCOPO
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO
3. TERMINI E DEFINIZIONI
4. GENERALITÀ
5. PRESENTAZIONE ED ESAME DEL RECLAMO O RICORSO
6. AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
7. REGISTRAZIONI

CEC PR 06	Rev.	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato	Data
	0	Emissione	GC	AF	IA	06.01
	1	Revisionato ove indicato con █	GC	AF	IA	04.04
	2	Revisionato ove indicato con barra	PP	AF	IA	03.12
	3	Revisionato ove indicato con barra	PP	AF	IA	06.13
	4	Revisionato ove indicato con barra	PP	AF	IA	12.14



CEC

GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI
E CONTENZIOSI

CEC PR 06 rev. 4

Foglio 2 di 3

1. SCOPO

La presente istruzione riguarda la ricezione, l'esame, la documentazione e la risoluzione di reclami, ricorsi e/o contenziosi presentati o attivati da Fabbricanti che abbiano stipulato con il Consorzio un contratto di certificazione, nonché l'acquisizione di informazioni sui motivi di insoddisfazione del Cliente o di altre parti interessate per l'adozione di eventuali azioni preventive e/o correttive.

La procedura non si applica ad eventuali contenziosi afferenti materie non riconducibili ad uno specifico contratto, che rimangono di esclusiva competenza di DIG e/o PRE del CEC.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

PR00	Manuale della Qualità CEC
Regolamenti di certificazione CEC	
UNI CEI EN ISO/IEC 17021	Valutazione della conformità – Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione
UNI CEI EN ISO/IEC 17065	Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi

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

3. TERMINI E DEFINIZIONI

- Reclamo: lagnanza o protesta relativa a comportamenti, atti o omissioni connessi con attività di certificazione, contestuali, antecedenti o successivi alla stessa.
- Ricorso: richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione del Consorzio, assunta nell'ambito o a conclusione di un iter di certificazione, 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 o senza l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di certificazione.

4. GENERALITÀ

Un Fabbricante che abbia stipulato con il Consorzio un contratto di certificazione può avanzare un semplice reclamo e/o presentare ricorso avverso gli atti compiuti dal Consorzio in connessione con il contratto stesso sia di tipo procedurale che sostanziale in materia di rilascio di certificazione.

Qualsiasi ente o persona che si ritenga danneggiata da comportamenti o atti compiuti dal CEC o da personale operante a suo nome può comunque presentare reclami al Consorzio stesso.



CEC

**GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI
E CONTENZIOSI**

CEC PR 06 rev. 4

Foglio 3 di 3

5. PRESENTAZIONE ED ESAME DEL RECLAMO O RICORSO

Ogni reclamo o ricorso da parte del Fabbricante o di altre parti interessate deve essere presentato di regola in forma scritta (anche fax) e regolarmente firmato.

Eventuali reclami verbali o telefonici possono tuttavia essere presi in considerazione dal Referente del settore di certificazione interessato a suo giudizio in relazione all'importanza di quanto segnalato.

A cura del Responsabile della Struttura Tecnica viene predisposta la documentazione afferente l'oggetto del reclamo o ricorso, e comunque vengono ricercati i necessari elementi di valutazione.

Ove questi risultino sufficienti a valutare favorevolmente il reclamo o il ricorso del Fabbricante il Responsabile della Struttura assume le decisioni conseguenti informandone il Fabbricante e dandone segnalazione a QUA.

In caso contrario il Responsabile della Struttura fornisce i suddetti elementi al Direttore Generale per il successivo esame della pratica.

Il DIG esamina direttamente il caso, ovvero affida l'esame del fascicolo del reclamo/ricorso ad una apposita commissione di tre membri tenendo conto della loro competenza; allo scopo, viene utilizzata la Commissione Ricorsi messa a disposizione dal consorzio IIS CERT e composta da membri indipendenti, che avrà il compito di deliberare in merito al ricorso; la decisione finale sarà comunque assunta dal DIG.

Ove non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il reclamo o ricorso viene respinto, motivando la decisione.

In caso di accoglimento devono essere assunte le decisioni conseguenti.

In caso di contenzioso attivato da un Fabbricante nei confronti del Consorzio il DIG valuta l'opportunità in sede di esame di ricorrere o meno all'ausilio di professionisti qualificati.

Di tale valutazione deve essere informata immediatamente la PRE del Consorzio cui spettano le decisioni finali.

6. AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE

La gestione dei reclami include non solo il loro esame ai fini del rapporto col Cliente, ma anche un'analisi mirata alla identificazione delle cause di eventuali non conformità o carenze da parte del CEC o degli ispettori da essa incaricati, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente ed il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti da soddisfare.

Tale analisi viene eseguita a cura di QUA con la collaborazione del Responsabile della Struttura, allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e/o di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative.

7. REGISTRAZIONI

Viene tenuto, a cura di QUA, un Registro dei Reclami e dei Ricorsi. In esso per ciascun reclamo o ricorso vengono indicate le seguenti informazioni:

- identificazione del Fabbricante o altra parte interessata che avanza il reclamo o ricorso;
- descrizione di reclamo/ricorso (con riferimento ai documenti presentati);
- documenti del Consorzio richiamati o interessati;
- esito dell'esame del reclamo o ricorso;
- eventuali non conformità o carenze rilevate nel CEC;
- eventuali azioni correttive o preventive adottate all'interno del CEC.

Tutta la documentazione ricevuta e prodotta in proposito viene conservata nella cartella tecnica del Fabbricante interessato.