



PR-12
**Gestione reclami,
dei ricorsi
e dei contenziosi**

Ed. 1 – Rev. 06

2020.01.16

Emesso da: Responsabile Qualità

Verificato da: Direttore Generale

Approvato da: Amministratore

1. GENERALITÀ

1.1. Cronologia delle revisioni

Rev.	Data	Descrizione
0	2006.04.18	Prima emissione del documento.
1	2008.07.28	Adeguamento alla norma ISO/IEC17021:2006 e ai successivi documenti Sincert
2	2009.03.09	Razionalizzazione e adeguamento alle prescrizioni Sincert
3	2009.12.18	Razionalizzazione e adeguamento alle prescrizioni Sincert
4	2012.06.29	Adeguamento alle prescrizioni ACCREDIA
5	2016.12.09	Aggiornamento a seguito di audit interno
06	2020.01.16	Aggiornamento a seguito di audit interno

Nota : le variazioni rispetto alla precedente emissione del documento sono evidenziate con sfondo grigio.

1.2. Indice

1.	GENERALITÀ	2
1.1.	Cronologia delle revisioni	2
1.2.	Indice	3
1.3.	Introduzione	4
1.4.	Scopo	4
2.	PRESCRIZIONI E RESPONSABILITÀ	4
2.1.	Gestione del reclamo	4
2.2.	Gestione del ricorso	5
2.2.1.	<i>Ammissibilità del ricorso</i>	5
2.2.2.	<i>Trattamento del ricorso</i>	5
2.2.3.	<i>Azione successiva</i>	6
2.3.	Contenzioso	7
2.4.	Riesami ed azioni correttive o preventive	7

1.3. Introduzione

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

1.4. 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 – sono registrati dal Responsabile Qualità compilando il modulo [MD-NC Richiesta di correzione e di azione correttiva/preventiva interna](#) (vedi [PR-04 Gestione delle non conformità](#)) il [MD-RNC registro delle non conformità interne / reclami / ricorsi](#).

~~I reclami sono raccolti in un apposito registro.~~

Il Direttore Generale provvede a nominare, a rotazione dall'elenco [EL-03 \(Elenco dei Valutatori, degli Esperti qualificati, dei membri dell'Organismo deliberante, degli Incaricati per i Reclami e Ricorsi\)](#) [EL-03-2019 Elenco degli Auditor, degli Esperti, dei Deliberanti, degli Incaricati per i Reclami e Ricorsi](#) un responsabile per il **riesame** della pratica di gestione del reclamo, che non abbia partecipato ad alcuno dei processi connessi alla certificazione cui si riferisce.

Il Direttore Generale², con il supporto delle funzioni interessate, provvede ad analizzare 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 sono necessariamente sottoposti alla valutazione ed alla decisione complessiva dell'incaricato per i Reclami su citato.

È peraltro facoltà dell'incaricato per i Reclami sottoporre il caso alla valutazione del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità 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 dell'incaricato per i Reclami deferire il trattamento del reclamo alla valutazione ed alla decisione dell'Organismo Deliberante, 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 technicalità.

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

Quando il reclamo riguarda un cliente certificato, l'esame del reclamo prende in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato e/o sistema di controllo della produzione certificato e/o di quanto oggetto di certificazione.

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 ABICert per ottenere l'annullamento, la revoca o la riforma di un atto ritenuto lesivo del proprio diritto.

² l'Amministratore, quando il reclamo o il ricorso riguardi il Direttore Generale.

Entro massimo 30 giorni, il cliente certificato, viene informato sulla ricezione del reclamo e sull'opportunità di agevolare la conduzione delle conseguenti indagini da parte di ABICert. 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.

L'Organismo 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](#) del [REG-GDPR Registro delle attività di trattamento dati personali ai sensi dell'art. 30 del GDPR 2016/679](#) e di [PR-13 Gestione della sicurezza delle informazioni](#).

L'incaricato per i Reclami provvede ad informare tempestivamente per iscritto⁴ il reclamante della ricezione del reclamo, dello stato di avanzamento e della conclusione del suo trattamento.

L'incaricato per i Reclami, 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 Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità riesamina comunque tutti i reclami e le relative soluzioni, monitorando l'imparzialità dell'Organismo 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](#)).

2.2. Gestione del ricorso

2.2.1. Ammissibilità del ricorso

Il ricorso è ammissibile se:

- perviene ad ABICert entro **sessanta giorni** calendario dalla data del documento al quale si riferisce;
- è inerente ad una decisione presa dall'Organismo nell'ambito dell'*iter* certificativo;
- contiene il riferimento al documento ABICert interessato e la motivazione, comprensiva di eventuali elementi documentali di supporto;
- è formalizzato all'Amministratore o al Direttore Generale per iscritto, tramite raccomandata A/R

2.2.2. Trattamento del ricorso

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 per la qualità, per l'ambiente, per la sicurezza, dei sistemi di produzione, dei prodotti](#).

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.

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.

Il Direttore Generale provvede a nominare, a rotazione dall'elenco (EL-03 Elenco dei Valutatori, degli Esperti qualificati, dei membri dell'Organismo deliberante, degli Incaricati per i Reclami e Ricorsi) un responsabile per l'analisi e la risoluzione del ricorso che non abbia partecipato ad alcuno dei processi connessi alla certificazione cui si riferisce.

Quando il ricorso coinvolga un terzo⁵, il Responsabile Incaricato 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 Responsabile Incaricato – con l'eventuale concorso dell'Organismo Deliberante (OD) – che decide in merito, dopo aver esaminato il *background* presentato dal Responsabile Schema di Certificazione sulle questioni oggetto del contendere ed eventualmente sentito il Deliberante, se coinvolto nell'oggetto del ricorso.

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

Quando coinvolto al riguardo, l'Organismo Deliberante deve essere costituito applicando i criteri restrittivi [indicati in 2.1](#).

È peraltro facoltà dell'incaricato per i Ricorsi sottoporre il caso alla valutazione del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità 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.

Inoltre, ogni volta che l'incaricato per i Ricorsi, come sopra identificato, non abbia elementi sufficienti (es., prescrizioni scritte e non ambigue di norme, regolamenti cogenti, regolamenti dell'Organismo, precedenti indicazioni del CC 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 Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità al fine di ottenere indicazioni di carattere generale alle quali attenersi in situazioni analoghe; in particolare, questo deve essere fatto quando l'incaricato per i Ricorsi 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 dall'incaricato per i Ricorsi, come sopra identificato, entro novanta giorni calendario dal ricevimento del ricorso.

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](#)).

⁵ Tipicamente un'azienda certificata da ABICert.

⁶ Il ricorrente e l'eventuale terzo coinvolto.

In questo caso, la controversia che ne scaturisce è trattata da una commissione costituita da un rappresentante di ABICert, 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 Amministratore all'Organismo ed alle altre parti interessate⁶ per iscritto⁴ entro **sette giorni** calendario dalla data della delibera.

2.3. Contenzioso

Qualora il ricorso non sia risolto in modo amichevole, il contenzioso sarà risolto presso il Tribunale di Chieti.

2.4. Riesami ed azioni correttive o preventive

I reclami ed i ricorsi sono comunque sempre sottoposti al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, che li valuta al fine di fornire – ove necessario – indicazioni atte ad assicurare l'imparzialità dell'Organismo 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 ABICert 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'Organismo 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.