

MATRICE DELLE REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione	Redatto da	Approvato da
00	13/03/2023	Prima emissione (Scorporazione dalla PRG09)	E. Iaccarino	A. Peluso

INDICE

MATRICE DELLE REVISIONI	1
INDICE	1
1 SCOPO DEL DOCUMENTO	2
2 LEGGI E NORME GENERALI	2
3 DEFINIZIONI	2
4 PUBBLICAZIONE VINCOLO CONTRATTUALE E REGOLAMENTI	2
5 GARANZIA DI RISERVATEZZA E OBBLIGHI DI LEGGE	2
6 ASPETTI FONDAMENTALI	3
7 RECLAMI	3
7.1 OGGETTO DEL RECLAMO	4
7.2 FONTI DEL RECLAMO	4
7.3 PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.....	4
7.4 RICEZIONE DEL RECLAMO	4
7.5 FASI DEL PROCESSO DI GESTIONE DEL RECLAMO	5
7.5.1 <i>Verifica della pertinenza del reclamo e riscontro della ricezione</i>	5
7.5.2 <i>Affidamento della gestione del reclamo</i>	5
7.5.3 <i>Gestione del reclamo</i>	6
7.6 AZIONI INTERNE CONSEGUENTI LA GESTIONE DEL RECLAMO.....	6
8 RICORSI	6
8.1 OGGETTO DEL RICORSO	6
8.2 FONTI DEL RICORSO	7
8.3 PRESENTAZIONE DEL RICORSO	7
8.4 RICEZIONE DEL RICORSO	7
8.5 FASI DEL PROCESSO DI GESTIONE DEL RICORSO.....	7
8.5.1 <i>Verifica della pertinenza del ricorso e riscontro della ricezione</i>	8
8.5.2 <i>Affidamento della gestione del ricorso</i>	8
8.5.3 <i>Gestione del ricorso</i>	9
8.6 AZIONI INTERNE CONSEGUENTI LA GESTIONE DEL RICORSO	9
9 ATTIVITÀ CONSEGUENTI RECLAMI E RICORSI FONDATI	10
10 ARBITRATO E CONTENZIOSO	10
10.1 ARBITRATO	10
10.2 CONTENZIOSO E FORO COMPETENTE	11
11 COINVOLGIMENTO DEL CSI	11

1 SCOPO DEL DOCUMENTO

La presente procedura definisce i criteri e le modalità che AP Engineering Srl adotta nella conduzione del processo di gestione dei reclami e ricorsi in riferimento alle attività condotte in qualità di Organismo di Certificazione e di Laboratorio prove e ne riporta le relative tempistiche¹. La procedura si applica a tutti i servizi erogati da AP Engineering Srl siano essi accreditati o non accreditati.

2 LEGGI E NORME GENERALI

I riferimenti alle norme e leggi pertinenti sono riportate nel documento DS14

3 DEFINIZIONI

Valgono i termini e le definizioni riportate nel documento DS04 con le seguenti aggiunte

Organismo: con questo termine si intende, nel testo della procedura, l'Organismo di valutazione della conformità sia esso un Organismo di Certificazione o un Laboratorio prove.

Reclamo²: Espressione d'insoddisfazione manifestata da una persona o da una organizzazione, ad un organismo di valutazione della conformità relativa alle attività di tale organismo, o ad un laboratorio relativa alle attività o ai risultati di tale laboratorio, per la quale è attesa una risposta.

Ricorso (o appello): Richiesta, indirizzata dalla persona od organizzazione che fornisce o costituisce l'oggetto di valutazione della conformità, all'organismo di valutazione della conformità, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

4 PUBBLICAZIONE VINCOLO CONTRATTUALE E REGOLAMENTI

L'Organismo pubblica la procedura sul proprio sito web e su richiesta la invia al reclamante/ricorrente avente titolo.

I Clienti dell'Organismo accettano contrattualmente i contenuti della procedura e si impegnano a rispettarne le prescrizioni e le prassi sottoscrivendo l'offerta per le attività richieste all'Organismo. La sottoscrizione dell'offerta è considerata ordine e contratto per le attività in essa descritte. La procedura è richiamata all'interno dei Regolamenti di riferimento per le attività di certificazione e ispezione condotte dall'Organismo.

5 GARANZIA DI RISERVATEZZA E OBBLIGHI DI LEGGE

Le attività previste dal processo di gestione dei reclami e dei ricorsi sono condotte nel rispetto dei requisiti di riservatezza al fine di tutelare il reclamante o il ricorrente. L'Organismo considera riservate:

- le informazioni relative alla fonte del reclamo
- le informazioni fornite dalla fonte a supporto delle motivazioni del reclamo/ricorso
- le informazioni relative alla propria clientela ottenuti da fonti diverse da questa

¹ Salvo diversa indicazione le tempistiche sono espresse in numero di gironi lavorativi. Occorre quindi tenere presente che tali tempistiche possono dilatarsi in funzione delle eventuali giornate di chiusura aziendale, festività o altra causa che dovesse ricadere all'interno dell'intervallo specifico coinvolto dalla fase gestionale.

² Rif. ISO 17000:2020 par. 8.7 definizione adattata al CAB, Rif. 3.2 ISO 17025:2017 per il laboratorio.

- le informazioni relative alla gestione del reclamo/ricorso e all'esito dello stesso

Il vincolo di riservatezza è esteso dall'Organismo al proprio personale, ai collaboratori esterni ai componenti i comitati, mediante la sottoscrizione di documenti contrattuali o impegni specifici.

L'Organismo verrà meno al rispetto dei requisiti di riservatezza solo qualora sia obbligato per legge a fornire le informazioni relative ad un cliente e/o all'oggetto del reclamo. In tal caso provvederà ad informare il cliente di tale situazione, sempre che ciò non sia precluso per legge.

L'Organismo è inoltre vincolato al rispetto dei requisiti posti dagli enti concessionari i riconoscimenti ottenuti (quali ad esempio l'Accreditamento, la Notifica etc.). Il Reclamante, come il Ricorrente è informato per mezzo del presente documento della necessità non rinunciabile da parte dell'Organismo di sostenere audit e verifiche sul proprio Sistema di Gestione Qualità che abbracciano anche il processo di gestione dei reclami e ricorsi. In tali occasioni il personale incaricato dagli enti concessionari i riconoscimenti potrà accedere ai contenuti della documentazione afferente la gestione condotta dall'Organismo. Il personale incaricato da tali enti sottoscrive con gli stessi opportuni vincoli di riservatezza sui contenuti dei quali si rimanda il reclamante e il ricorrente agli enti stessi per i chiarimenti e informazioni che necessitassero.

6 ASPETTI FONDAMENTALI

I reclami e i ricorsi sono considerati come opportunità utili a valutare eventuali carenze nell'organizzazione e nella struttura dell'Organismo. Rappresentano inoltre l'occasione per:

- minimizzare i danni derivanti da un cliente scontento
- evitare il contenzioso
- ripristinare il livello di fiducia venuto meno
- fidelizzare il cliente

Per conseguire tali obiettivi occorre favorire un approccio basato sull'apertura e l'ascolto volto ad instaurare un dialogo costruttivo con i soggetti reclamanti/ricorrenti.

La Direzione generale considera la gestione dei reclami e ricorsi un processo da affrontare unitariamente come Organismo, non indirizzato all'individuazione di un colpevole ma come un'occasione di crescita interna e per tale motivo provvede a sensibilizzare le risorse a qualsiasi livello dell'organizzazione e coinvolge le figure preposte alla gestione dei reclami e ricorsi al fine di evitare:

- la percezione di abbandono da parte delle risorse coinvolte
- i tentativi di eludere o nascondere il reclamo/ricorso per il timore di conseguenze negative
- la gestione personale della risposta

7 RECLAMI

L'Organismo ritiene di gestire i reclami pertinenti le attività di cui è, o è stato responsabile, provenienti da fonte certa. Non sono gestiti i reclami provenienti da fonti anonime o soggetti non aventi titolarità. Qualora la fonte sia diversa da un cliente dell'Organismo le informazioni ricevute saranno gestite in maniera riservata. La gestione dei reclami è oggetto delle tematiche della Riunione di Riesame della Direzione.

Richieste di correzioni ortografiche o di refusi a carico della documentazione prodotta da parte dell'Organismo non sono considerate reclami.

7.1 Oggetto del reclamo

Con riferimento alla definizione di cui al paragrafo 3, l'oggetto del reclamo può essere afferente ad uno o più aspetti di carattere gestionale riferibili alle attività condotte sotto la responsabilità dell'Organismo, ma non può coinvolgere le decisioni assunte in merito agli esiti delle stesse, o i risultati e gli aspetti tecnici delle prove di Laboratorio, che rientrano invece nell'ambito dei Ricorsi.

7.2 Fonti del reclamo

Poiché il reclamo è un'espressione d'insoddisfazione manifestata nei confronti di un'attività condotta dall'Organismo o nei confronti delle modalità con cui è stata gestita, l'Organismo riconosce come fonti titolate a presentare reclamo, uno dei soggetti seguenti, poiché potenzialmente coinvolti o interessati dalle proprie attività:

- Clienti o potenziali Clienti
- Enti di Accreditamento
- Ministeri e Autorità competenti
- Associazioni di categoria

Fonti non riconducibili a soggetti aventi rapporti con l'Organismo, o coinvolti dalle attività da questo condotte, non saranno considerati titolati a presentare un reclamo.

7.3 Presentazione del reclamo

Il Reclamante può presentare reclamo all'Organismo mediante l'invio del modello MD-G40 debitamente compilato e firmato dal soggetto reclamante.

Il modello MD-G40 può essere inviato secondo le modalità seguenti:

- a mezzo posta ordinaria o Raccomandata AR, ad AP Engineering S.r.l. Via Prati 1 – 40069 - Zola Predosa (BO) Italia.
- a mezzo e-mail all'indirizzo info@ap-engineering.it (o apengineering@pec.it) inserendo nell'oggetto il termine "Reclamo"

Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione a patto che, non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una successiva comunicazione scritta, presentata sul modello MD-G40, firmata dal reclamante e inviata secondo le modalità sopra descritte.

7.4 Ricezione del reclamo

L'Organismo prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto da una qualsiasi delle fonti titolate.

Tutto il personale dell'Organismo è coinvolto dalla segnalazione della ricezione del reclamo. Ogni reclamo ricevuto è indirizzato al Responsabile Qualità (RQ) che da avvio al processo di gestione aggiornando il registro DS16.

7.5 Fasi del processo di gestione del reclamo

La gestione di un reclamo prevede le seguenti fasi e attività:

- Verifica della pertinenza e riscontro ricezione
- Affidamento
- Gestione
- Esito e comunicazione

Ogni fase è descritta nei paragrafi seguenti e ove specificato è svolta entro le tempistiche indicate negli stessi.

7.5.1 Verifica della pertinenza del reclamo e riscontro della ricezione

Ricevuto il reclamo il RQ verifica:

- la completezza delle informazioni relative alla fonte come riportate nel MD-G40
- la titolarità a presentare il reclamo
- la pertinenza del reclamo rispetto alle attività di cui l'Organismo è responsabile

Nel caso in cui:

- le informazioni sulla fonte non consentano di risalire alla stessa o non contengano indicazioni sui riferimenti per un ricontatto, il RQ registrerà il reclamo ma lo considererà come non gestibile
- la fonte del reclamo non sia tra quelle considerate titolate a presentare un reclamo, il RQ registrerà il reclamo ma lo considererà come non gestibile, fornendo informazione alla fonte qualora siano state comunicate le informazioni per procedere in tal senso.
- il reclamo non sia pertinente una delle attività per le quali l'Organismo possa essere considerato responsabile, il RQ respingerà il reclamo fornendo informazione alla fonte qualora siano state comunicate le informazioni per procedere in tal senso.

In tutti gli altri casi il RQ riterrà pertinente il reclamo, fornendo comunicazione di ricezione al reclamante **entro cinque (5) giorni** dalla data della stessa. La comunicazione sarà veicolata preferenzialmente a mezzo e-mail.

7.5.2 Affidamento della gestione del reclamo

Il processo di gestione dei reclami è responsabilità del RQ che lo conduce in prima persona, salvo qualora dovesse essere coinvolto dalle attività oggetti di reclamo o abbia avuto rapporti con il soggetto reclamante da meno di due (2) anni. In tal caso la gestione del reclamo sarà affidata dal RQ, in accordo con la Direzione, ad altre risorse dell'Organismo non coinvolte dall'oggetto del reclamo o con il soggetto reclamante da meno di due (2) anni. La responsabilità della corretta conduzione del processo rimane sempre in capo al RQ che si limiterà ad aggiornare il registro DS16 e ad acquisire l'esito della gestione da parte dell'incaricato della stessa sul modello MD-G40.

Sia il RQ che l'eventuale risorsa incaricata della gestione sono coadiuvati da personale competente sulle tematiche oggetto del reclamo qualora ne ricorresse la necessità.

7.5.3 Gestione del reclamo

Tutte le risorse dell'Organismo sono chiamate a collaborare alla gestione del reclamo, comprese le risorse coinvolte dall'oggetto dello stesso, ma quest'ultime non potranno assumere alcuna decisione in merito.

La gestione del reclamo prevede la conduzione di un'analisi tesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza o meno del reclamo e per procedere alla relativa trattazione.

Il Reclamo è ritenuto:

- fondato quando aspetti oggettivi riconducibili alle attività svolte sotto la responsabilità dell'Organismo non siano stati gestiti in conformità alle procedure dell'Organismo e nelle maniere concordate con la clientela, senza che si possa dimostrare che queste possano essere state derogate o riconsiderate di comune accordo con il cliente in forma scritta anche per le vie brevi (ad esempio una e-mail).
- infondato quando l'oggetto dello stesso non trova riscontro oggettivo a seguito delle analisi condotte.

Sulla base dell'esito della gestione del reclamo l'Organismo prevede di fornire una risposta scritta **entro sessanta (60) giorni** dalla data di ricezione dello stesso. Qualora per motivi di approfondimento o indipendenti dalla volontà dell'Organismo, fosse necessaria una proroga dei termini sarà inviata al reclamante una comunicazione in merito indicando l'ulteriore tempistica prevista per la chiusura della gestione del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo risultasse fondato l'Organismo informerà il reclamante sulle azioni risolutive che saranno adottate (rif. par. 9).

L'Organismo fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo su richiesta scritta del reclamante.

7.6 Azioni interne conseguenti la gestione del reclamo

Nel caso di reclamo fondato che evidenzia:

- il mancato o il non corretto rispetto delle prescrizioni e dei presidi applicabili, così come descritte nella documentazione del SGQ dell'Organismo
- una carenza descrittiva delle azioni o delle modalità con cui le risorse avrebbero dovuto correttamente affrontare le attività oggetto di reclamo, nella documentazione del SGQ dell'Organismo
- una carenza nell'operato tecnico dell'Organismo

il RQ apre una NC interna la cui gestione è svolta come indicato nella PRG09.

8 RICORSI

L'Organismo gestisce esclusivamente i ricorsi presentati in forma scritta sul modello MD-G40 debitamente compilato e firmato dal soggetto ricorrente. La gestione dei ricorsi è oggetto delle tematiche della Riunione di Riesame della Direzione.

8.1 Oggetto del ricorso

Con riferimento alla definizione di cui al paragrafo 3, l'oggetto del ricorso può essere afferente ad uno o più aspetti relativi alle decisioni assunte dall'Organismo in merito agli esiti delle attività di valutazione della conformità, condotte nell'ambito

della certificazione e/o ispezione, o ai risultati ed aspetti tecnici legati alle prove di Laboratorio.

8.2 Fonti del Ricorso

Con riferimento a quanto indicato nel paragrafo seguente le fonti titolate a presentare un ricorso nei confronti dell'Organismo sono identificabili esclusivamente nei soggetti che hanno sottoscritto un contratto con lo stesso, Clienti, Fabbricanti, o un soggetto autorizzato a rappresentarli tramite un contratto di mandato.

8.3 Presentazione del ricorso

Il Ricorrente deve presentare ricorso all'Organismo mediante l'invio del modello MD-G40 debitamente compilato e firmato dal Legale rappresentante del soggetto ricorrente.

Il modello MD-G40 deve essere inviato secondo le modalità seguenti:

- a mezzo Raccomandata AR, ad AP Engineering S.r.l. Via Prati 1 – 40069 - Zola Predosa (BO) Italia.
- a mezzo PEC all'indirizzo apengineering@pec.it inserendo nell'oggetto il termine "Ricorso"

Eventuali ricorsi telefonici non possono essere presi in considerazione se non saranno seguiti dalla formulazione scritta presentata sul modello MD-G40 secondo le modalità sopra descritte.

La richiesta di riesaminare una decisione assunta dall'Organismo, che si concretizza tramite il ricorso contro la stessa deve essere formalizzata immediatamente a seguito della ricezione della documentazione descrittiva l'esito dell'attività tecnica condotta dallo stesso e comunque non **oltre quindici (15) giorni** dalla notifica dell'atto/decisione contro cui si intende ricorrere.

La formulazione dell'oggetto del ricorso deve contenere il codice del documento emesso dall'Organismo ed essere circostanziata e particolareggiata in modo da consentire di identificare specificatamente la decisione o i presupposti per i quali il ricorso è presentato. Descrizioni troppo generali come ad esempio "Ricorso contro la negazione della conformità" non consentono di poter procedere al riesame degli aspetti tecnico/decisionali contro i quali si ricorre.

8.4 Ricezione del Ricorso

L'Organismo prende in considerazione tutti i ricorsi pervenuti per iscritto da una qualsiasi delle fonti titolate.

Il ricorso è indirizzato alla Direzione generale che ne informa il RQ per le attività di registrazione. Ogni ricorso ricevuto dall'Organismo è indirizzato al Responsabile Qualità (RQ) che da avvio al processo di gestione aggiornando il registro DS16.

8.5 Fasi del processo di gestione del ricorso

La gestione di un ricorso prevede le seguenti fasi e attività:

- Verifica della pertinenza e riscontro ricezione
- Affidamento
- Gestione
- Esito e comunicazione

Ogni fase è descritta nei paragrafi seguenti e ove specificato è svolta entro le tempistiche indicate negli stessi.

8.5.1 Verifica della pertinenza del ricorso e riscontro della ricezione

Ricevuto il ricorso la Direzione generale incarica il RQ di verificare:

- la completezza delle informazioni relative alla fonte come riportate nel MD-G40
- la titolarità a presentare il ricorso
- la pertinenza del ricorso rispetto alle attività di cui l'Organismo è responsabile

Nel caso in cui:

- le informazioni sulla fonte non consentano di risalire al rapporto contrattuale con la stessa o all'autorizzazione a rappresentare il soggetto per il quale ricorre nei confronti dell'Organismo, il RQ registrerà il ricorso e provvederà a richiedere chiarimenti ed evidenze a supporto delle carenze riscontrate. Qualora gli eventuali chiarimenti non risultassero sufficienti, il RQ registrerà il ricorso come non accettabile e ne informerà la Direzione Generale che provvederà a inviare risposta formale al soggetto ricorrente, all'interno della quale indicherà la mancata titolarità a presentare ricorso
- la fonte del ricorso non sia tra quelle considerate titolate a presentare il ricorso, anche a seguito dei chiarimenti richiesti (punto precedente), il RQ registrerà il ricorso come non accettabile e ne informerà la Direzione Generale che provvederà a inviare risposta formale a soggetto ricorrente, all'interno della quale indicherà la mancata titolarità a presentare ricorso.
- La descrizione dell'oggetto del ricorso non circoscriva sufficientemente la decisione dell'Organismo nei confronti della quale viene presentato, il RQ registrerà il ricorso come non accettabile e ne informerà la Direzione Generale che provvederà a inviare risposta formale a soggetto ricorrente, all'interno della quale indicherà la mancata comprensione delle ragioni del ricorso.

In tutti gli altri casi il RQ riterrà pertinente il ricorso informandone la Direzione generale che, provvederà a inviare risposta formale a soggetto ricorrente, all'interno della quale indicherà il recepimento del ricorso e l'inizio della gestione dello stesso. Le risposte al ricorrente sono fornite **entro dieci (10) giorni** dalla data di ricezione del ricorso. La comunicazione sarà veicolata preferenzialmente a mezzo e-mail.

8.5.2 Affidamento della gestione del ricorso

Il processo di gestione dei ricorsi è responsabilità della Direzione generale che lo conduce con il supporto del RQ.

Poiché il ricorso è avverso le decisioni assunte dall'Organismo o ai risultati ottenuti dal Laboratorio nello svolgimento delle attività di prova, presuppone la conduzione di un riesame da parte di risorse competenti per l'ambito operativo coinvolto dalla decisione contestata. Per tale motivo la gestione del ricorso sarà affidata dalla Direzione generale a risorse dell'Organismo tecnicamente competenti non coinvolte dall'assunzione della decisione oggetto del ricorso, o nei confronti del soggetto ricorrente da meno di due (2) anni. La responsabilità della corretta conduzione del processo rimane sempre in capo alla Direzione generale che si limiterà a verificare che le attività si svolgano secondo quanto previsto dalla presente procedura. Il RQ provvederà ad aggiornare il registro DS16 e ad acquisire l'esito della gestione da parte dell'incaricato della stessa sul modello MD-G40.

8.5.3 Gestione del ricorso

Ritenere pertinente un ricorso e avviarne la gestione non sospende l'esito della decisione assunta dall'Organismo contro la quale è stato presentato il ricorso. In base all'oggetto del ricorso gli incaricati procedono al riesame dell'attività coinvolta in contrapposizione alle motivazioni ed eventuali evidenze presentate dal ricorrente. Il processo è teso a valutare se vi siano state eventuali carenze sul piano tecnico e procedurale e/o etico e professionale che possano aver prodotto elementi o evidenze tali da fuorviare l'assunzione di una corretta decisione o risultati di prova incoerenti.

Le modalità di analisi e valutazione degli aspetti legati al ricorso prevedono che gli incaricati provvedano a:

- registrare ogni fase del processo riportandone breve descrizione e gli opportuni riferimenti
- valutare eventuali casi analoghi precedenti
- produrre tutte le necessarie evidenze e/o elementi utili ad una successiva definizione e adozione di idonee azioni correttive qualora necessarie

Il Ricorso è ritenuto:

- fondato quando aspetti oggettivi riconducibili alle attività svolte sotto la responsabilità dell'Organismo non siano stati gestiti in conformità alle procedure dell'Organismo o fattori di natura tecnica, procedurale, etica e professionale possano aver causato l'assunzione di una decisione non corretta da parte dell'Organismo o la produzione di risultati di prova non coerenti o errati da parte del Laboratorio.
- infondato quando l'oggetto dello stesso non trova riscontro oggettivo a seguito delle analisi condotte.

Le decisioni finali formulate dagli incaricati sono riesaminate ed approvate congiuntamente dalla Direzione generale, dal Responsabile tecnico delle attività coinvolte dal ricorso e dal RQ, sulla base delle registrazioni e degli elementi prodotti. Nel caso in cui il ricorso risultasse fondato il ricorrente sarà informato sulle azioni risolutive che saranno adottate (rif. par. 9).

L'Organismo prevede di fornire risposta scritta al ricorrente **entro sessanta (90) giorni** dalla data di ricezione del ricorso. Tale periodo temporale potrebbe apparire eccessivo ma occorre tenere presente che il processo di riesame delle attività oggetto del ricorso potrebbe coinvolgerne fasi condotte tramite fornitori qualificati dell'Organismo. Qualora per motivi di approfondimento o indipendenti dalla volontà dell'Organismo, fosse necessaria una proroga dei termini sarà inviata al ricorrente una comunicazione in merito indicando l'ulteriore tempistica prevista per la chiusura della gestione del ricorso.

L'Organismo fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso su richiesta scritta del reclamante.

8.6 Azioni interne conseguenti la gestione del ricorso

Nel caso di ricorso fondato che evidenzi:

- il mancato o il non corretto rispetto delle prescrizioni e dei presidi applicabili, così come descritte nella documentazione del SGQ dell'Organismo
- una carenza descrittiva delle azioni o delle modalità con cui le risorse avrebbero dovuto correttamente affrontare le attività che hanno condotto alla decisione o all'esito dell'attività di prova oggetto di ricorso, nella documentazione del SGQ dell'Organismo
- una carenza nell'operato procedurale e/o tecnico e/o etico e/o professionale dell'Organismo

il RQ apre una NC interna la cui gestione è svolta come indicato nella PRG09.

9 ATTIVITÀ CONSEGUENTI RECLAMI E RICORSI FONDATI

Qualora un reclamo/ricorso risulti fondato l'Organismo proporrà al soggetto reclamante/ricorrente azioni volte a ridurre e se possibile eliminare le conseguenze negative che si sono generate. Tali attività risultano diversificate in funzione della natura delle attività oggetto di reclamo o ricorso come descritto nell'elenco seguente:

- a) Per reclami/ricorsi afferenti attività non tecniche, quali ad esempio errori riconducibili ad aspetti redazionali, si procede alla revisione della documentazione secondo le regole poste dal SGQ e si procede a sensibilizzare il personale sull'importanza delle verifiche documentali prima dell'emissione delle stesse.
- b) Per i reclami/ricorsi afferenti direttamente l'operato tecnico dell'Organismo si procede ad analizzare i fatti descritti e le relative evidenze documentali. Si procede a verificare l'eventuale presenza di carenze procedurali nell'esecuzione delle attività svolte sia sul piano tecnico, che procedurale, etico e professionale. Sulla base delle risultanze ottenute, se pertinente ed applicabile, si procede prioritariamente ad attuare le misure necessarie a ridurre, e se possibile eliminare, le conseguenze negative generate nei confronti del reclamante/ricorrente al fine di ripristinare il livello di fiducia nell'operato dell'Organismo.

Eventuali costi necessari per la ripetizione di fasi di attività o di prova, concordate con il reclamante/ricorrente necessarie a dirimere gli aspetti legati al reclamo/ricorso presentato saranno a carico del reclamante/ricorrente. L'Organismo provvederà alla rifusione delle stesse qualora l'esito dovesse confermare il motivo del ricorso.

Identificate le cause delle carenze che hanno generato il reclamo/ricorso, l'Organismo procede all'apertura di una Non Conformità interna e all'adozione delle necessarie azioni correttive come indicato nei paragrafi precedenti

10 Arbitrato e Contenzioso

Qualora a fronte di un reclamo o di un ricorso, le conclusioni e soluzioni proposte dall'Organismo in coerente adozione delle prescrizioni della presente procedura non fossero ritenute condivisibili o accettabili da parte del reclamante/ricorrente, lo stesso si impegna ad accettare di risolvere la controversia con l'Organismo per mezzo dell'Arbitrato della Camera di commercio di Bologna. Solo in seguito all'esito dell'Arbitrato, qualora non soddisfatto delle conclusioni dello stesso, potrà adire alle vie legali aprendo un contenzioso con l'Organismo.

10.1 Arbitrato

Il Collegio Arbitrale o l'Arbitro Unico della Camera di Commercio è un soggetto che per sua natura è ritenuto terzo e indipendente tra le due parti in lite ed imparziale che rappresenta un metodo di risoluzione delle controversie civili e commerciali, previsto dal Codice di Procedura Civile ed alternativo alla giustizia ordinaria.

L'Arbitrato amministrato dalla Camera di Commercio garantisce inoltre tempi rapidi nell'assunzione delle decisioni, costi certi e determinati, procedure trasparenti definite dal Regolamento arbitrale.

10.2 Contenzioso e Foro competente

Qualora il reclamante/ricorrente, non soddisfatto dell'esito dell'Arbitrato, decidesse di adire le vie legali accetta di trattare la controversia secondo i modi e i tempi previsti dalle leggi vigenti esclusivamente presso il Foro di Bologna.

11 Coinvolgimento del CSI

La gestione dei reclami e ricorsi è un tema che è sottoposto al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità in occasione delle riunioni dello stesso.

Qualora le conclusioni della gestione di un reclamo o ricorso evidenzino l'insorgere di carenze relative ad aspetti, requisiti, prescrizioni e criteri afferenti la gestione dell'imparzialità e della riservatezza da parte dell'Organismo, la Direzione generale produrrà un'informativa ai componenti il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità che valuteranno la questione in occasione della prima riunione utile dello stesso o secondo modalità alternative quali ad esempio call da remoto.