



## PROCEDURA OPERATIVA

# ACCERTA S.p.A.

### *PO05 "GESTIONE RICORSI E RECLAMI"*

Copia controllata n. \_\_\_\_

ACCREDIA

\_\_\_\_\_

Distribuita a:

Copia non controllata

ADIR  DG  DT  RT  SRT  RGQ  RCM  AST  ADT  ESP

ISP  MCC  MCSI  RSCM:  QLT  AMB  SSL  FS  ENR  PRD







## Sommario

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
1.1	Scopo .....	4
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	4
3.	TERMINI E DEFINIZIONI .....	4
4.	RESPONSABILITÀ .....	5
5.	MODALITÀ OPERATIVE .....	6
5.1	REQUISITI GENERALI .....	6
5.2	PROCESSO TRATTAMENTO RICORSI .....	7
5.3	PROCESSO TRATTAMENTO RECLAMI .....	10
5.4	PROCESSO TRATTAMENTO CONTENZIOSI .....	12
6.	ELENCO DOCUMENTAZIONE.....	12



## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

### **1.1 SCOPO**

Lo scopo della presente procedura operativa è di definire i criteri da applicare nel processo di trattamento dei ricorsi e dei reclami provenienti dall'esterno al fine di migliorare la qualità finale del servizio erogato da Accerta SpA e la soddisfazione dei propri Clienti.

### **1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura operativa si applica nella trattazione di ricorsi e reclami presentati ad Accerta SpA da parte di organizzazioni Clienti o di parti terze interessate al certificato di conformità rilasciato dal CAB alle organizzazioni Clienti, in merito ad eventuali contestazioni rispetto alle decisioni assunte da Accerta SpA durante il processo di certificazione.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1</b>	Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione	2015
<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17020</b>	Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione	2012
<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17065</b>	Requisiti generali per gli organismi che gestiscono sistemi di certificazione di prodotti	2012
<b>UNI ISO 10002</b>	Soddisfazione del cliente - Linea guida per il trattamento dei reclami	2019
<b>Accredia RG01</b>	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale.	Maggio 2022
<b>Accredia RG01-01</b>	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del sistema di gestione.	Maggio 2022
<b>Accredia RG01-03</b>	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del prodotto.	Maggio 2022
<b>Accredia RG01-04</b>	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione.	Maggio 2022

## **3. TERMINI E DEFINIZIONI**

I termini e le sigle specificati di seguito sono utilizzati come alternativa alle espressioni a fianco indicate:

<b>CAB:</b>	Accerta SpA
<b>ADIR:</b>	Alta Direzione
<b>CSI:</b>	Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
<b>DG:</b>	Direzione Generale
<b>DT:</b>	Direzione Tecnica
<b>RT:</b>	Responsabile Tecnico
<b>ST:</b>	Segreteria Tecnica

Ai termini e alle espressioni utilizzate è attribuito il significato indicato nelle definizioni seguenti:

### ***Ricorso***

Richiesta indirizzata dal produttore/fornitore o dall'utilizzatore dell'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.



***Reclamo***

Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di valutazione della conformità, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

***Soddisfazione del Cliente***

Percezione del Cliente relativa al grado di soddisfacimento delle proprie aspettative.

**4. RESPONSABILITÀ**

<b>ADIR:</b>	Approvazione
<b>DG:</b>	Verifica ed Applicazione
<b>RGQ:</b>	Redazione, modifica e distribuzione
<b>DT, RT:</b>	Verifica necessità aggiornamento
<b>CSI:</b>	Controllo applicazione requisiti
<b>ST:</b>	Archiviazione



## **5. MODALITÀ OPERATIVE**

### **5.1 REQUISITI GENERALI**

La presente procedura definisce i criteri e le modalità per una efficace ed efficiente gestione dei ricorsi e reclami al fine di:

- a. migliorare la soddisfazione del Cliente, risolvendo i ricorsi/reclami ricevuti ed aumentando le capacità dell'organizzazione nel migliorare i propri servizi;
- b. riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative dei ricorrenti/reclamanti e del mercato;
- c. fornire ai ricorrenti/reclamanti un processo di trattamento dei ricorsi/reclami aperto, efficace e facile da utilizzare;
- d. analizzare e valutare i ricorsi/reclami per migliorare la qualità del servizio al Cliente ed al mercato.

Le opzioni per la risoluzione delle controversie che potrebbero nascere dal modus operandi di Accerta S.p.A. o delle Organizzazioni Clienti, il cui sistema di gestione è certificato da Accerta S.p.A., sono le seguenti:

- i. I Livello: Ricorso o Reclamo (risoluzione interna);
- ii. II Livello: Contenzioso (disputa esterna).

L'accesso al processo di trattamento dei ricorsi/reclami è gratuito per il ricorrente/reclamante.

Le informazioni su come e dove formulare un ricorso/reclamo sono ben pubblicizzate alle Organizzazioni Clienti ed alle altre parti interessate sul sito web di Accerta S.p.A. ([www.accerta.it](http://www.accerta.it)) alla sezione "Ricorsi&Reclami". L'utilizzo di tale sezione, dove sono rese disponibili informazioni dettagliate per formulare e risolvere ricorsi/reclami, consente un facile accesso ai ricorrenti/reclamanti al processo di trattamento dei ricorsi/reclami.

La ricezione di ciascun ricorso/reclamo è riscontrata immediatamente al ricorrente/reclamante e la velocità di gestione è funzione della sua urgenza. I ricorrenti/reclamanti, inoltre, sono sempre informati sullo stato di avanzamento del loro ricorso/reclamo nel corso del processo di trattamento dei ricorsi/reclami.

Il processo di trattamento dei ricorsi/reclami di Accerta S.p.A. garantisce una gestione di ciascun ricorso/reclamo in maniera equa, obiettiva e non distorta, al fine di evitare qualsiasi pregiudizio o discriminazione nei confronti del ricorrente/reclamante, della persona contro cui si ricorre/reclama o dell'Organizzazione Cliente, in quanto per Accerta SpA è molto più importante risolvere i problemi piuttosto che assegnare le colpe. A tal scopo, le procedure di trattamento dei ricorsi/reclami sono separate dalle procedure disciplinari.

Il processo di trattamento dei ricorsi/reclami è progettato per proteggere l'identità del ricorrente/reclamante, dell'Organizzazione Cliente e il contenuto del ricorso/reclamo stesso al fine di assicurare l'assoggettamento ai requisiti di riservatezza, in quanto tale aspetto è molto importante per evitare di scoraggiare possibili ricorsi/reclami da parte di persone che potrebbero temere eventuali disagi o discriminazioni nel fornire dettagli.



Accerta S.p.A. s'impegna ad indagare approfonditamente al fine di scoprire i fatti rilevanti, parlando con le persone coinvolte nel ricorso/reclamo da entrambe le parti per stabilire una posizione comune e per verificare le spiegazioni, ogni qualvolta sia possibile.

Oltre ad assicurare la riservatezza del ricorrente/reclamante, il processo di trattamento dei ricorsi/reclami assicura la riservatezza in caso di ricorsi/reclami contro il personale. I dettagli di tali ricorsi/reclami sono messi a conoscenza solo delle persone coinvolte. Accerta S.p.A., comunque, assicura che la riservatezza non sia utilizzata come una scusa per evitare di trattare un ricorso/reclamo.

Il processo di trattamento dei ricorsi/reclami garantisce che coloro contro cui è formulato un ricorso/reclamo ricevano un trattamento obiettivo, ciò significa:

- a. informarli immediatamente in modo completo su qualsiasi ricorso/reclamo riguardante la loro prestazione;
- b. dar loro la possibilità di spiegare le circostanze e concedergli un supporto appropriato;
- c. tenerli informati sull'avanzamento dell'indagine relativa al ricorso/reclamo e sul risultato finale.

Le informazioni che identificano personalmente il ricorrente/reclamante sono rese disponibili, ove necessario, ma solo al fine di trattare il ricorso/reclamo all'interno di Accerta S.p.A. e sono protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso dall'Organizzazione Cliente o dal ricorrente/reclamante.

Il processo di trattamento dei ricorsi/reclami è gestito dall'Amministratore Unico di Accerta S.p.A., che ha anche responsabilità ed autorità per prendere le decisioni in merito al risultato ottenuto. La gestione, comprese le decisioni, in merito al processo di trattamento dei ricorsi/reclami è conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015 UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, in quanto l'Amministratore Unico non partecipa all'attività operativa del CAB (non può essere persona coinvolta precedentemente nei contenuti del ricorso/reclamo stesso, poiché le sue mansioni sono limitate alla firma delle offerte, dei contratti e dei certificati di conformità in qualità di Legale Rappresentate del CAB), in particolar modo non effettua attività di audit e non prende decisioni circa la certificazione.

Il ricorrente/reclamante può ottenere un riscontro sullo stato di avanzamento del ricorso/reclamo e sugli eventuali risultati al momento raggiunti attraverso l'invio ad Accerta S.p.A. di una richiesta formale che identifichi il ricorso/reclamo per cui si richiedono informazioni.

## **5.2 PROCESSO TRATTAMENTO RICORSI**

Il ricorso è una richiesta indirizzata dall'organizzazione, o dall'utilizzatore dell'oggetto di valutazione della conformità, ad Accerta S.p.A. per la riconsiderazione di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto. Il CAB s'impegna ad inviare formalmente al ricorrente la conclusione del processo di trattamento e la comunicazione della decisione presa in merito al ricorso entro 90 giorni dalla conferma di ricezione del ricorso. Il CAB, infine, s'impegna con il reclamante a non rendere pubblico il contenuto del reclamo e la sua risoluzione.







<b>N°</b>	<b>Descrizione</b>
<b>1</b>	<p>Il ricorso deve essere compilato su una scheda conforme al Mod. PO05a1, reperibile sul sito web <a href="http://www.accerta.it">www.accerta.it</a> alla sezione "Ricorsi&amp;Reclami", ed inviato ad Accerta S.p.A. (se possibile, supportato da evidenze oggettive) a mezzo e-mail (<a href="mailto:ricorsi-reclami@accerta.it">ricorsi-reclami@accerta.it</a>), fax (081915009) o posta (Via A. Mammi, snc – 84016 Pagani – SA).</p> <p>I ricorsi inviati in forma anonima non sono presi in considerazione.</p>
<b>2</b>	<p>La segreteria tecnica identifica il ricorso con un Codice di Riferimento Unico (CRU), entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di ricezione, così composto: RCRXXX-gg.mm.aa dove XXX è il numero progressivo del ricorso che riparte da zero con l'inizio del nuovo anno solare, come da registro, e gg.mm.aa è la data in cui il ricorso è identificato (es. RCR005/11 corrisponde al ricorso n° 5 dell'anno 2011).</p>
<b>3</b>	<p>Il modulo per la trasmissione del ricorso è verificato dalla segreteria tecnica di Accerta S.p.A., in particolar modo verifica la completezza delle informazioni trasmesse. La segreteria tecnica ha la facoltà di richiedere integrazioni nel caso riscontri una carenza di informazioni. Tali integrazioni devono essere inoltrate entro e non oltre 15gg lavorativi dalla prima richiesta, altrimenti il ricorso è archiviato (max n° 3 tentativi da parte della segreteria tecnica) e la segreteria tecnica invia una comunicazione al ricorrente entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di archiviazione.</p>
<b>4</b>	<p>La segreteria tecnica invia una comunicazione di conferma di ricezione del ricorso al ricorrente entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di ricezione dello stesso completo delle integrazioni richieste.</p>
<b>5</b>	<p>La segreteria tecnica trasmette il ricorso all'Amministratore Unico, persona incaricata di gestire il processo di trattamento del ricorso e avente responsabilità ed autorità per prendere decisioni, entro e non oltre 10gg lavorativi dalla data di invio della comunicazione al ricorrente.</p>
<b>6</b>	<p>L'Amministratore Unico, in collaborazione con la Direzione (DG, DT e RT), il Responsabile Commerciale e i Responsabili di Schema (con esclusione di coloro che hanno effettuato gli audit o preso la decisione circa la certificazione), procede ad una valutazione iniziale del ricorso, raccoglie tutte le informazioni necessarie per un corretto trattamento e verifica le informazioni, anche attraverso interviste, invitando il ricorrente presso la sede operativa di Accerta S.p.A. o in altra sede da definirsi caso per caso, al fine di valutare la fondatezza dello stesso. Tale attività è svolta entro e non oltre 30gg lavorativi dalla trasmissione del ricorso all'Amministratore Unico da parte della segreteria tecnica. Nel caso in cui l'Amministratore Unico ritiene che il ricorso inoltrato dal ricorrente non sia fondato, si veda direttamente il punto 11.</p>
<b>7</b>	<p>L'Amministratore Unico, nel caso ritiene il ricorso fondato, lo valida entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di chiusura dell'attività riportata al punto 6.</p>
<b>8</b>	<p>La segreteria tecnica comunica al ricorrente la validazione del ricorso inoltrato, entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di validazione dello stesso.</p>
<b>9</b>	<p>L'amministratore Unico analizza ed esamina il ricorso, valuta se le informazioni disponibili, precedentemente verificate, sono sufficienti per la decisione, tiene presente i risultati di precedenti ricorsi simili ed, eventualmente, decide di indagare più approfonditamente al fine di ricercare maggiori informazioni. Tale attività si conclude entro e non oltre 20gg lavorativi dalla data di validazione del ricorso.</p>
<b>10</b>	<p>L'amministratore Unico decide relativamente alle azioni da adottare per la risoluzione del ricorso e, se necessario, decide di formalizzare un'anomalia interna per il riallineamento del sistema di gestione di Accerta S.p.A., al fine di evitare il ripetersi della situazione contingente che ha generato il ricorso. Tale attività si conclude entro e non oltre 20gg lavorativi dalla data di validazione del ricorso.</p>
<b>11</b>	<p>La segreteria tecnica invia al ricorrente la conclusione del processo di trattamento del reclamo e comunica la decisione presa in merito, entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di formalizzazione della decisione da parte dell'Amministratore Unico. Il ricorrente, in caso d'insoddisfazione in merito alla decisione presa, può adire le vie legali (contenzioso) ai sensi della normativa vigente in merito.</p>





<b>N°</b>	<b>Descrizione</b>
<b>1</b>	Il reclamo deve essere compilato su una scheda conforme al Mod. PO05a2, reperibile sul sito web <a href="http://www.accerta.it">www.accerta.it</a> alla sezione "Ricorsi&Reclami", ed inviato ad Accerta S.p.A. (se possibile, supportato da evidenze oggettive) a mezzo e-mail ( <a href="mailto:ricorsi-reclami@accerta.it">ricorsi-reclami@accerta.it</a> ), fax (081915009) o posta (Via A. Mammì, snc – 84016 Pagani – SA). E' possibile, in alternativa, compilare i campi presenti nella sezione precedentemente richiamata ed inviare via web il reclamo. I reclami inviati in forma anonima non sono presi in considerazione.
<b>2</b>	La segreteria tecnica identifica il reclamo con un Codice di Riferimento Unico (CRU), entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di ricezione, così composto: RCLXXX-gg.mm.aa dove XXX è il numero progressivo del reclamo che riparte da zero con l'inizio del nuovo anno solare, come da registro, e gg.mm.aa è la data in cui il reclamo è identificato (es. RCL005/11 corrisponde al reclamo n° 5 dell'anno 2011).
<b>3</b>	Il modulo per la trasmissione del reclamo è verificato dalla segreteria tecnica di Accerta S.p.A., in particolar modo verifica la completezza delle informazioni trasmesse. La segreteria tecnica ha la facoltà di richiedere integrazioni nel caso riscontri una carenza di informazioni. Tali integrazioni devono essere inoltrate entro e non oltre 15gg lavorativi dalla prima richiesta, altrimenti il reclamo è archiviato (max n° 3 tentativi da parte della segreteria tecnica) e la segreteria tecnica invia una comunicazione al reclamante entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di archiviazione.
<b>4</b>	La segreteria tecnica invia una comunicazione di conferma di ricezione del reclamo al reclamante entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di ricezione dello stesso completo delle integrazioni richieste.
<b>5</b>	La segreteria tecnica, nel caso il reclamo riguarda un Cliente certificato, invia una comunicazione di conferma di ricezione del reclamo al Cliente entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di identificazione dello stesso. In tal caso l'esame del reclamo prende in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato.
<b>6</b>	La segreteria tecnica trasmette il reclamo all'Amministratore Unico, persona incaricata di gestire il processo di trattamento del reclamo e avente responsabilità ed autorità per prendere decisioni, entro e non oltre 10gg lavorativi dalla data di invio della comunicazione al reclamante.
<b>7</b>	L'Amministratore Unico, in collaborazione con il personale la Direzione (DG e DT), il Responsabile Commerciale e i Responsabili di Schema, procede ad una valutazione iniziale del reclamo, raccoglie tutte le informazioni necessarie per un corretto trattamento e verifica le informazioni, anche attraverso interviste rivolte al personale ispettivo di Accerta S.p.A., al fine di valutare la fondatezza dello stesso. Tale attività è svolta entro e non oltre 20gg lavorativi dalla trasmissione del reclamo all'Amministratore Unico da parte della segreteria tecnica. Nel caso in cui l'Amministratore Unico ritiene che il reclamo inoltrato dal reclamante non sia fondato, si veda direttamente il punto 12.
<b>8</b>	L'Amministratore Unico, nel caso ritiene il reclamo fondato, lo valida entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di chiusura dell'attività riportata al punto 7.
<b>9</b>	La segreteria tecnica comunica al reclamante la validazione del reclamo inoltrato, entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di validazione dello stesso.
<b>10</b>	L'Amministratore Unico analizza ed esamina il reclamo, valuta se le informazioni disponibili, precedentemente verificate, sono sufficienti per la decisione ed, eventualmente, decide di indagare più approfonditamente al fine di ricercare maggiori informazioni. Tale attività si conclude entro e non oltre 10gg lavorativi dalla data di validazione del reclamo.
<b>11</b>	L'Amministratore Unico decide relativamente alle azioni da adottare per la risoluzione del reclamo e, se necessario, decide di formalizzare un'anomalia interna per il riallineamento del sistema di gestione di Accerta S.p.A., al fine di evitare il ripetersi della situazione contingente che ha generato il reclamo. Tale attività si conclude entro e non oltre 10gg lavorativi dalla data di validazione del reclamo.
<b>12</b>	La segreteria tecnica invia al reclamante la conclusione del processo di trattamento del reclamo e comunica la decisione presa in merito, entro e non oltre 5gg lavorativi dalla data di formalizzazione della decisione da parte dell'Amministratore Unico.



#### **5.4 PROCESSO TRATTAMENTO CONTENZIOSI**

Il contenzioso o disputa esterna si può generare dalla insoddisfazione derivante dalle decisioni prese da Accerta S.p.A. relativamente a ricorsi ricevuti e trattati.

Il contenzioso è trasmesso all'ufficio legale che cura gli interessi di Accerta S.p.A. in sede giudiziale ed è riportato al giudizio di una terna arbitrale: due arbitri sono scelti dalle due parti tra esperti del settore, mentre il terzo è scelto dai primi due o, in mancanza d'accordo, dal Tribunale di Nocera Inferiore (SA).

Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione all'applicazione del Regolamento di Certificazione e non risolte di comune accordo tra Accerta S.p.A. e il contendente, possono essere deferite alla decisione di un Arbitro Unico da nominarsi in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale Nazionale di Salerno (foro di Salerno).

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile (artt. 816 e seguenti CPC).

Le spese sono a carico della parte soccombente.

#### **6. ELENCO DOCUMENTAZIONE**

<b>N°</b>	<b>Denominazione</b>
<b>1)</b>	Mod. PO05a1 – Modulo inoltro ricorso
<b>2)</b>	Mod. PO05a2 - Modulo inoltro reclamo
<b>3)</b>	Mod. PO05b1 - Modulo gestione ricorso
<b>4)</b>	Mod. PO05b2 - Registro ricorso
<b>5)</b>	Mod. PO05c1 - Modulo gestione reclamo
<b>6)</b>	Mod. PO05c2 - Registro reclamo
<b>7)</b>	Mod. PO05d1 - Richiesta integrazioni
<b>8)</b>	Mod. PO05d2 - Archiviazione ricorso_reclamo
<b>9)</b>	Mod. PO05d3 - Conferma ricezione ricorso_reclamo
<b>10)</b>	Mod. PO05d4 - Validazione ricorso_reclamo
<b>11)</b>	Mod. PO05d5 - Chiusura ricorso_reclamo
<b>12)</b>	Mod. PO05e - Domanda di arbitrato