



# AREAS

## Certificazioni

TITOLO	PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI E RICORSI
CODICE	SGQ-P-02-02
REVISIONE	Rev.5
DATA	10.02.2023

COPIA CONTROLLATA

COPIA NON CONTROLLATA



5	10.02.2023	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Risoluzione raccomandazione interna
4	07.04.2022	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Revisione generale
3	25.02.2022	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Risoluzione raccomandazione interna
2	27.12.2021	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Revisione a seguito di 1° documentale di Accredia
1	10.09.2021	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Revisione generale
0	15.07.2021	Responsabile qualità	Direttore tecnico	Prima emissione
Rev.	Data	Emesso da	Approvato da	Descrizione delle modifiche

**SOMMARIO**

---

<b>1. SCOPO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RIFERIMENTI .....</b>	<b>3</b>
<b>3. RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>5. GENERALE .....</b>	<b>4</b>
<b>6. RECLAMI .....</b>	<b>4</b>
<b>7. RICORSI .....</b>	<b>5</b>
<b>8. CONTENZIOSI .....</b>	<b>6</b>
<b>9. RISERVATEZZA .....</b>	<b>6</b>
<b>10. REGISTRAZIONI .....</b>	<b>6</b>
<b>11. REVISIONI .....</b>	<b>7</b>

## 1. SCOPO

---

La presente procedura regola il trattamento di ricorsi, reclami e contenziosi esposti dalle Organizzazioni Certificate o da altre parti, in merito alle attività operative di AREAS Certificazioni Srl (di seguito AREAS), quali comportamenti degli auditor e/o ispettori incaricati, modalità di gestione delle pratiche di certificazione, presunte disparità di trattamento, decisioni assunte dalla Direzione Tecnica o dal Comitato di Certificazione, ecc.

La presente procedura è resa pubblica sul sito internet [www.areassrl.it](http://www.areassrl.it).

## 2. RIFERIMENTI

---

SGQ-M-01-01\_Manuale del sistema di gestione qualità

SGQ-E-10-04\_Elenco dei documenti di origine interna

SGQ-P-02-10\_Procedura di stesura, codifica e archiviazione dei documenti e dei certificati

SGQ-E-10-05\_Elenco dei documenti di origine esterna

SGQ-D-10-09\_Mansionario

SGQ-F-10-03\_Modulo per il reclamo e i ricorsi

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

---

ISO/IEC 17000:2004 Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali

ISO/IEC 17065:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi di certificazione di prodotti, processi e servizi

ISO/IEC 17021-1:2015 Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione

ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni

ISO/IEC 17024:2012 Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone

## 4. DEFINIZIONI

---

- Reclamante: Persona, organizzazione o il rappresentante della stessa, che presenta un reclamo ad AREAS.
- Reclamo: Espressione di insoddisfazione rivolta ad AREAS, in relazione ai suoi servizi o allo stesso processo di trattamento reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione.
- Ricorso: Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione di AREAS, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di certificazione/controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.
- Contenzioso: trattasi di un percorso giudiziale attivato quando le parti non riescono a derimere l'oggetto del contendere, normalmente avviato con ricorso.

- Parte interessata: Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.
- Soddisfazione del Cliente: Percezione del Cliente sul soddisfacimento dei propri requisiti.

## 5. GENERALE

---

Il processo di trattamento sia dei reclami che dei ricorsi viene gestito da AREAS sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo o il ricorso, sia per quanto attiene al contenuto del reclamo stesso.

Sul sito web dell'Organismo [www.areassrl.it](http://www.areassrl.it) è pubblicata la presente procedura che fa parte, insieme alle condizioni generali contrattuali SGQ-D-08-01 e al Regolamento specifico di Schema, al contratto applicato dall'Organismo ed accettato dal cliente che controfirma l'offerta tecnico economica.

AREAS Certificazioni S.r.l.

- darà conferma di aver ricevuto il ricorso/reclamo;
- fornirà a chi ha presentato il ricorso/reclamo rapporti sul relativo stato di avanzamento e sui risultati;
- comunicherà formalmente, a chi ha presentato il ricorso/reclamo, la conclusione del processo di trattamento del ricorso/reclamo stesso.

AREAS garantisce che nessuna forma di discriminazione sarà messa in atto nei confronti di chi ha presentato un reclamo o un ricorso.

La funzione che gestisce il reclamo o il ricorso non deve aver preso parte al processo in oggetto e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo.

Qualora il reclamo non sia rivolto all'Organismo ma ad un prodotto, processo, sistema, cliente o certificato, AREAS stabilisce assieme al cliente e a chi ha presentato il reclamo, se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

## 6. RECLAMI

---

Solo i reclami che pervengano ad AREAS in forma scritta, qualora riferiti ad attività di erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione di responsabilità dell'Organismo stesso, e che presentino elementi di fondatezza (evidenze a supporto) vengono presi in esame e trattati al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie. Reclami che arrivano in forma anonima non vengono presi in considerazione.

La funzione responsabile della gestione del reclamo è il responsabile qualità che è incaricato di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti all'oggetto del reclamo, al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione.

Il Responsabile Qualità viene coadiuvato in questo dal Direttore Tecnico e, insieme, analizzeranno i reclami al fine di stabilirne la fondatezza. Per i reclami che vengono giudicati infondati, verrà contattato il reclamante al fine di informarlo sulla valutazione e la chiusura della pratica.

Sono previsti tre tipi di reclami:

- Reclamo di tipo amministrativo
- Reclamo di tipo operativo
- Reclamo sul prodotto

Nel primo caso trattasi di un reclamo riguardante aspetti amministrativi o procedurali. In questo caso il reclamo è gestito da Direttore tecnico di concerto con il responsabile qualità i quali valuteranno le informazioni fornite dal reclamante e, a chiusura della pratica, la necessità di apportare misure correttive e/o preventive.

Nel secondo caso trattasi di un reclamo di tipo etico relativo al comportamento degli ispettori e del personale di AREAS. In questo caso il reclamo è gestito dall'Amministratore Unico con l'ausilio del responsabile qualità a meno che essi stessi non siano oggetto del reclamo. Verranno valutate le informazioni fornite dal reclamante e, a chiusura della pratica, la necessità di apportare misure correttive, preventive o altresì azioni nei confronti della persona oggetto del reclamo.

Nel terzo caso trattasi di un reclamo relativo ad un prodotto, persona, sistema certificato da AREAS. In questo caso il reclamo è gestito dal Direttore Tecnico di concerto con il responsabile qualità i quali nomineranno dell'analisi della certificazione un tecnico che non abbia preso parte alla procedura oggetto di reclamo. La valutazione condotta dall'ispettore incaricato sarà gestita dal responsabile di schema (RS) che potrebbe eventualmente procedere con la sospensione della certificazione nel modo e nei tempi descritti nelle Condizioni Generali contrattuali (nel caso l'RS fosse coinvolto nella certificazione oggetto del reclamo la valutazione verrà affidata al Vice RS o direttamente al DT se competente).

Nel caso in cui il reclamante sia diverso da un Cliente certificato, questi viene informato del contenuto del reclamo. L'esame del reclamo in questo caso può includere la verifica di efficacia del servizio erogato; il Cliente può essere oggetto di verifiche aggiuntive, se del caso, anche con breve preavviso.

Gli esiti di tali verifiche vengono comunicati al reclamante e, quando applicabile, agli enti di Vigilanza/Accreditamento/Autorizzazione/Abilitazione/Notifica, nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili.

Quando possibile, AREAS conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 giorni dalla ricezione e informa circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto), le risultanze e le relative conclusioni entro 30 giorni dall'invio della conferma di ricezione.

## **7. RICORSI**

Ogni Cliente, che abbia stipulato con AREAS un contratto di certificazione/controllo/ispezione, o un richiedente di certificazione/controllo/ispezione può presentare ricorso scritto contro le decisioni dell'Istituto, quali ad esempio sospensione/revoca della certificazione o mancata accettazione della richiesta di certificazione. Ogni ricorso scritto, che pervenga ad AREAS, entro 15 giorni dalla ricezione dell'atto contro il quale si vuole presentare ricorso, viene preso in esame e 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.

AREAS conferma la ricezione del ricorso entro 5 giorni dalla ricezione, fornisce a chi lo ha presentato informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni entro 60 giorni dall'invio della conferma di ricezione.

L'esame dei ricorsi è effettuato dal Responsabile dello Schema interessato a meno che esso stesso non abbia preso parte al processo di valutazione oggetto del ricorso, in questo caso verrà nominato dal Direttore Tecnico un altro ispettore esterno alla valutazione eseguita.

Verrà eseguita una analisi della valutazione eseguita da parte dell'ispettore incaricato che successivamente sarà gestita dal responsabile di schema (RS) o dal direttore tecnico (DT) che potrebbe accogliere il ricorso cambiando l'esito della valutazione iniziale.

L'esame del ricorso è effettuato dal RS, l'analisi della valutazione dal DT; se queste due figure sono state coinvolte nella pratica oggetto del rilievo verranno incaricati i vice di ciascuna figura.

In caso di accoglimento del ricorso il responsabile di schema e il responsabile qualità dovranno valutare la necessità di apportare opportune misure di correttive e/o di prevenzione. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

Se il ricorso si riferisce a trattamenti economico-amministrativi o procedure che sono considerate inappropriate da parte del cliente, la revisione sarà presa in carico dall'ufficio amministrazione unitamente al responsabile qualità.

Tutti i ricorsi sono registrati in un apposito file sotto la responsabilità dell'ufficio qualità.

## **8. CONTENZIOSI**

---

La soluzione di una controversia, generata o no da un ricorso, se non amichevolmente risolta, viene deferita all'Autorità Giudiziaria: Foro Competente di Pavia. All'apertura del contenzioso, AREAS dispone il ritiro immediato del certificato al fine di evitare l'uso improprio del certificato, in quanto non è assicurata la possibilità di procedere regolarmente con l'iter certificativo (audit di sorveglianza, supplementari o di rinnovo) e quindi di verificare la correttezza operativa del sistema e la conformità alla norma di riferimento.

In mancanza di accordo sul nome dell'arbitro, considerando che il foro competente è quello di Pavia, il presidente del tribunale di Pavia, avrà la facoltà di scegliere oppure no tra i nomi proposti dalle parti.

Le spese di arbitrato, la cui sede è Pavia, sono a carico del perdente.

## **9. RISERVATEZZA**

---

AREAS garantisce la riservatezza dei dati di chi ha esposto il reclamo/ricorso e dei fatti reclamati/impugnati, se non diversamente autorizzato dal reclamante. Nel caso di reclamo a carico del cliente certificato, le parti (AREAS, reclamante e Organizzazione certificata) stabiliscono in accordo se e in quale misura il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

## **10. REGISTRAZIONI**

---

AREAS conserva un registro dei reclami e dei ricorsi presentati, ove sono trascritti anche i tempi e le modalità di risoluzione intraprese, oltre agli eventuali riferimenti ad azioni correttive e/o preventive adottate. Ogni azione implementata deve essere valutata successivamente in ordine alla sua efficacia.

Per ciascun caso vengono conservate, per quanto applicabile, 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 AREAS 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 AREAS e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità);
- approvazione della Direzione;
- chiusura delle azioni intraprese. Tale documentazione è conservata per un periodo minimo di 10 anni.

Per la registrazione è utilizzato il modello SGQ-E-10-08.

**11. REVISIONI**

Rev.0	15/07/2021	Prima emissione
Rev.1	10/09/2021	Revisione generale per grafica e ortografia
Rev.2	27/12/2021	Inserimento del riferimento alla ISO 17020 e modifica del nome CDA
Rev.3	25/02/2022	Revisione a seguito di audit interno per modifica dello scopo e sostituzione del termine CDA con il termine CDD.
Rev.4	07/04/2022	Revisione generale
Rev.5	10/02/2023	Revisione a seguito di raccomandazione interna con modifica ai par. 6 e 7 in cui è stato eliminato il CDD per l'analisi e la valutazione dei reclami.