

**INDICE**

- 1. SCOPO**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. DEFINIZIONI**
- 4. RECLAMI**
- 5. RICORSI**
- 6. CONTENZIOSI**
- 7. REGISTRAZIONI**

REV.	MODIFICHE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO	DATA
3	Par. 2, 4	GA	FG	FG	01/12/2017

## 1. SCOPO

La presente istruzione operativa descrive il processo di trattamento da parte di ANCCP CA di reclami, ricorsi e contenziosi relativi a Clienti che abbiano stipulato con ANCCP CA un contratto di certificazione o ispezione o ad altre parti interessate. La presente istruzione è disponibile sul sito web di ANCCP CA.

## 2. RIFERIMENTI

- Manuale della Qualità ANCCP CA e riferimenti normativi indicati in allegato
- Regolamenti di certificazione o ispezione ANCCP CA
- Istruzioni per l'uso dei marchi ANCCP CA

EN ISO/IEC 17020	Requisiti per il funzionamento di vari tipi di Organismi che eseguono ispezioni
EN ISO/IEC 17021-1	Requisiti per gli Organismi che forniscono audit e certificazione dei sistemi di gestione
EN ISO/IEC 17065	Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi
UNI ISO 10002	Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni
ACCREDIA RG-01	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione
ACCREDIA RG-09	Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA

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

## 3. DEFINIZIONI

**Reclamante:** persona, organizzazione o i propri rappresentanti, che presenta un reclamo ad ANCCP CA.

**Reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta ad ANCCP CA, in relazione ai suoi prodotti 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 ANCCP CA, assunta nell'ambito o a conclusione di un iter di certificazione/controllo/ispezione, 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 l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di certificazione/controllo/ispezione.

**Parte interessata:** persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.

**Soddisfazione del Cliente:** percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

## 4. RECLAMI

Ogni reclamo che pervenga ad ANCCP CA in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di certificazione o ispezione di responsabilità di ANCCP CA, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie. Anche eventuali reclami verbali o telefonici possono tuttavia essere presi in considerazione, in relazione all'importanza di quanto segnalato. Reclami che pervengono ad ANCCP CA in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito da ANCCP CA sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante che per quanto attiene al contenuto del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamante sia diverso da un Cliente certificato, questi viene tempestivamente informato.

Il Responsabile di Settore interessato si fa carico di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti l'oggetto del reclamo al fine di validare il reclamo stesso, tranne gli elementi di valutazione e predisporre le opportune azioni.

L'esame del reclamo viene eseguito a cura del Responsabile di Settore, con la eventuale collaborazione del Responsabile qualità Gestione Qualità e/o di altre funzioni interessate, se necessario, allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative; le conclusioni vengono presentate al Direttore Generale per approvazione.

Nella gestione del reclamo, ANCCP CA comunica al cliente entro 3 gg lavorativi la ricezione dello stesso, oltre al suo stato di avanzamento, le risultanze, le eventuali azioni conseguenti e le relative conclusioni.

L'esame del reclamo può includere la verifica di efficacia del sistema di gestione certificato. Il Cliente può quindi essere oggetto di audit aggiuntivo, se del caso, anche con breve preavviso.

Qualora si accerti l'infondatezza del reclamo pervenuto, il Cliente non ne risulterà penalizzato in quanto non gli saranno addebitati i costi relativi a tali audit.

Gli esiti dei suddetti audit vengono comunicati poi al reclamante e, quando applicabile all'Ente di accreditamento, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

ANCCP CA stabilisce con il Cliente e con il reclamante se e in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo, nonché la sua risoluzione.

La gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata alla identificazione delle cause di eventuali non conformità o carenze da parte di ANCCP CA o degli auditor/ispettori da essa incaricati, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti da soddisfare e l'efficienza delle attività svolte da ANCCP CA.

Il personale eventualmente coinvolto (anche a livello direzionale) nell'oggetto del reclamo negli ultimi 2 anni non prenderà parte all'esame o decisione sul reclamo stesso.

## **5. RICORSI**

Ogni Cliente che abbia stipulato con ANCCP CA un contratto di certificazione/controllo/ispezione o un richiedente un servizio di certificazione/controllo/ispezione può presentare ricorso scritto contro le decisioni dell'ANCCP CA, quali ad esempio sospensione/revoca della certificazione o mancata accettazione della richiesta di certificazione.

Ogni ricorso scritto che pervenga ad ANCCP CA 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.

ANCCP CA è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

L'esame dei ricorsi (inclusi quelli presentati per eventuali ispezioni eseguite su mandato legale) viene effettuato da una Commissione nominata dal Rappresentante legale di ANCCP CA interpellando, ove ritenuto necessario, il Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI) o il Presidente dello stesso. Il Responsabile di Settore interessato si fa carico di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di consentire alla Commissione di validare il ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili.

In caso di accoglimento del ricorso da parte della Commissione incaricata, la Direzione di ANCCP CA adotta appropriate azioni nei confronti del Cliente/Richiedente e/o all'interno di ANCCP CA. L'ufficio Gestione Qualità ne verifica successivamente attuazione ed efficacia.

Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

ANCCP CA conferma la ricezione del ricorso e fornisce a chi lo ha presentato informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni.

Tutto il personale eventualmente coinvolto (anche a livello direzionale) nell'oggetto del ricorso negli ultimi 2 anni non prenderà parte all'esame o decisione sul ricorso stesso.

## **6. CONTENZIOSI**

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione di un regolamento di certificazione, controllo, ispezione di ANCCP CA è rinviata al Foro di competenza di Livorno.

## **7. REGISTRAZIONI**

La documentazione relativa a reclami, ricorsi, e contenziosi viene conservata a cura dell'Ufficio Gestione Qualità, unitamente alla documentazione relativa alle azioni conseguenti. Ogni caso viene registrato su apposita modulistica (Modulo **GEN-M039**) sul quale vengono indicate 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 ANCCP CA 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 ANCCP CA e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità)
- approvazione del Rappresentante Legale
- chiusura delle azioni intraprese