

PROCEDURA
PROCEDURE
Ricorsi and Reclami
Appeals and Complaints

Sommario

VERSIONE ITALIANA	2
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	2
3 PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO.....	2
4 TRASMISSIONE DEL RICORSO/RECLAMO AGLI ENTI COMPETENTI	2
5 VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RICORSO E DEL RECLAMO	2
6 SEGNALAZIONI	3
7 PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RICORSO	3
8 PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RECLAMO	3
9 REGISTRAZIONI	3
10 VERIFICA SERVIZIO RESO	4
1 SCOPE	5
2 DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS.....	5
3 SUBMISSION OF AN APPEAL/COMPLAINT	5
4 TRANSMISSION OF THE APPEAL/COMPLAINT TO THE COMPETENT BODIES.....	5
5 ASSESSMENT AND MANAGEMENT OF THE APPEAL AND COMPLAINT	5
6 REPORTS.....	6
7 REVIEW PROCESS AND RESOLUTION OF THE APPEAL	6
8 REVIEW PROCESS AND RESOLUTION OF THE COMPLAINT	6
9 RECORDS	6
10 VERIFICATION OF SERVICE PROVIDED.....	7

PROCEDURA

PROCEDURE

Ricorsi and Reclami

Appeals and Complaints

Versione Italiana

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura definisce il processo documentato messo in atto da C&P per la gestione dei reclami o ricorsi da parte dei clienti o dall'Autorità preposta.

Il processo descritto si applica a tutti i servizi di ispezione e certificazione forniti in accordo alle norme ISO 17020:2012 "Valutazione della conformità- Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni", ISO 17021:2015 "Valutazione della conformità- Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione"; ISO 17024:2012 "Valutazione della conformità- Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone", ISO 17065:2012 "Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi"

2 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Reclamo: Espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, da parte di qualsiasi persona o organizzazione a un organismo di valutazione della conformità – CAB (C&P), in relazione alle attività dell'organismo, in cui si attende una risposta

Ricorso: Richiesta da parte del fornitore dell'oggetto di conformità all'organismo di valutazione della conformità per il riesame, da parte di tale organismo, di una decisione che ha preso in merito a tale oggetto

RT: Responsabile Tecnico

VRT: Vice Responsabile Tecnico

RGD: Responsabile Gestione Documentazione

CAB: Organismo di valutazione della conformità organismo che svolge servizi di valutazione della conformità

3 PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO

È diritto di ogni cliente, o delle Autorità preposte o di altre Terze Parti coinvolte direttamente nell'operato di C&P srl, il presentare Reclamo o Ricorso. C&P srl si impegna a dare sempre riscontro ai reclami ed ai ricorsi da parte dei clienti, delle associazioni a loro tutela ed in generale alle parti interessate, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (fax, email, ecc.). Sia il reclamo che il ricorso dovranno essere presentati in modo formale, per iscritto ed in modo dettagliato.

Il ricorso dovrà essere presentato entro 30 giorni dalla data di certificazione o dalla data di notifica della decisione presa da C&P srl contro cui si vuole agire.

Ricorsi e reclami verranno esaminati dal Responsabile Tecnico di C&P srl, se non direttamente coinvolto, in caso contrario dal VRT o da personale tecnico qualificato che non abbia partecipato in nessun modo alla decisione presa nel caso di un reclamo o nella pratica di certificazione oggetto di ricorso. C&P si impegna a dare conferma della ricezione del ricorso o reclamo e, ove possibile o ritenuto necessario, fornirà al reclamante o ricorrente, dei rapporti sullo stato di avanzamento e sull'esito.

4 TRASMISSIONE DEL RICORSO/RECLAMO AGLI ENTI COMPETENTI

I reclami e/o i ricorsi che hanno causato o che evidenziano, a giudizio del RT, un rischio per l'incolumità delle persone o che possono comportare il rischio che il prodotto certificato non soddisfi più i requisiti essenziali di sicurezza (ESR), verranno inoltrati ad Accredia nel caso di certificazione nell'Ambito dell'Accreditamento. In caso di richiesta di indennizzo, il reclamo e/o ricorso, deve essere inoltrato al Rappresentante della Società Assicurativa entro 3gg solari dal ricevimento.

5 VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RICORSO E DEL RECLAMO

Il reclamo ed il ricorso dovranno essere presentati al RT il quale, previa valutazione supportata dal personale interno competente, darà risposta scritta entro 30 gg per il reclamo ed entro 60 gg per il ricorso.

La prima responsabilità del RT è valutare la natura dell'istanza ricevuta: possono essere oggetto di Reclamo o Ricorso tutte quelle attività eseguite da C&P che arrechino al Cliente, alla Comunità od a Terzi eventuali danni materiali o di immagine in caso di errore, negligenza o dolo. Errori minori, che non sono causa di

PROCEDURA

PROCEDURE

Ricorsi and Reclami

Appeals and Complaints

danno evidente, non verranno gestiti come Reclami o Ricorsi, ma come Non Conformità (NC); la NC dovrà essere risolta dall'ispettore coinvolto entro 30 giorni.

Nel caso in cui il reclamo e/o il ricorso risultassero essere fondati, il RT dovrà informare tempestivamente l'ispettore coinvolto e avviare il processo di revisione.

C&P srl garantisce un processo di trattamento dei reclami e dei ricorsi equo, obiettivo e riservato, infatti tutte le informazioni che identificano personalmente il reclamante e il ricorrente, o i propri apparecchi, non saranno rivelate in mancanza del consenso espresso del cliente.

6 SEGNALAZIONI

Sono considerate segnalazioni tutte le informazioni provenienti da clienti, utilizzatori o mercato che non contestano alla società disservizi, scarsa professionalità o inadeguatezza del servizio stesso, ma che ne sollecitano solamente un'attività di controllo.

Le segnalazioni vengono inoltrate al RT che ha un mese di tempo per una sua valutazione preliminare. Se viene ritenuta fondata, il RT comunicherà per iscritto al segnalante che la segnalazione verrà passata ad un comitato costituito ad hoc per un approfondimento ed un'analisi dei risvolti impattanti sulla certificazione. Il comitato ha tre mesi di tempo per la sua analisi. L'OdC potrà in essere eventuali azioni correttive sulla base dell'esito della valutazione del comitato. Se infondata, il RT comunicherà al segnalante la sua valutazione ed i motivi della sua non accoglienza.

7 PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RICORSO

In caso di errori rilevanti e conseguenti danni gravi denunciati dal ricorrente, il RT dovrà revisionare i rapporti e la documentazione relativa all'attività contestata, potendosi avvalere del personale coinvolto per eventuali chiarimenti. Dovranno essere individuate le irregolarità dell'operato e le responsabilità dell'ispettore e del ricorrente.

Se il RT appura che la responsabilità non è del personale C&P srl, chiuderà il processo di ricorso, fornendo al ricorrente un report che dimostri l'evidenza dell'estraneità di C&P srl ai fatti.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la responsabilità del personale C&P srl del danno, il RT dovrà individuare e sottoporre al ricorrente una serie di misure correttive.

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente in forma scritta entro 4 settimane. Se il ricorrente accetta le misure correttive proposte dal RT, dovrà firmare per accettazione il rapporto di C&P srl e la procedura di ricorso si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte. Contrariamente, se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

In entrambi i casi C&P srl risponderà direttamente ed in prima persona al ricorrente; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.

8 PROCESSO DI REVISIONE E RISOLUZIONE DEL RECLAMO

Una volta pervenuto il reclamo, RT effettua una primaria valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente al fine di verificare l'accaduto; in questa fase può richiedere al personale ispettivo coinvolto una relazione sui fatti contestati dal cliente e, nel caso, la produzione della documentazione di supporto utile.

Se il RT appura l'infondatezza del reclamo, chiuderà il processo, fornendo al reclamante un report che dimostri l'insussistenza dell'istanza presentata. Qualora, invece, il processo di revisione confermi la fondatezza del reclamo, il RT dovrà individuare e sottoporre al reclamante una serie di misure correttive. Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente in forma scritta entro 4 settimane. Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dal RT, dovrà firmare per accettazione il rapporto di C&P srl e la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.

Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

In entrambi i casi C&P srl risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.

9 REGISTRAZIONI

Tutti i ricorsi, reclami e segnalazioni vengono riportate rispettivamente sui seguenti registri:

- RG019N-A: registro ricorsi
- RG019N-B: registro reclami
- RG019N-C: registro segnalazioni

in cui verranno riportati riferimenti dell'ente/azienda che ha inoltrato il reclamo/ricorso/segnalazione, la

PROCEDURA
PROCEDURE
Ricorsi and Reclami
Appeals and Complaints

descrizione, le azioni richieste, intraprese, eventuali azioni correttive o preventive ed eventualmente la valutazione della direzione.

Il registro costituirà uno degli input nel riesame della direzione.

10 VERIFICA SERVIZIO RESO

Periodicamente C&P srl verificherà la qualità e l'efficienza del servizio reso somministrando ai propri clienti un apposito report (CL010N).

La compilazione di questo documento permetterà di conoscere il livello di soddisfazione del cliente in tutte le attività e servizi svolti da C&P srl. I report ricevuti compilati sono valutati da RT e consegnati al RGD per archiviazione.

PROCEDURA

PROCEDURE

Ricorsi and Reclami Appeals and Complaints

English Version

1 SCOPE

This procedure specifies the documented process implemented by C&P for handling any complaints or appeals from clients or the relevant authority.

The process described applies to all inspection and certification services provided in accordance with ISO 17020:2012 "Conformity assessment - Requirements for the operation of various types of bodies performing inspections", ISO 17021:2015 "Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems"; ISO 17024:2012 "Conformity assessment - General requirements for bodies certifying persons", ISO 17065:2012 "Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services"

2 DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS

Complaint: expression of dissatisfaction, other than appeal, by any person or organization to a conformity assessment body, related to the activities of the body, where a response is expected

~~Manifestation of dissatisfaction by the certified or certifying subject or by other interested parties regarding the service offered and/or received.~~

Appeal: Request by the provider of the object of conformity to the conformity assessment body -CAB (C&P) for reconsideration by that body of a decision it has made relating to that object
~~Official action by the certified or certifying subject with the aim of requesting a review of a decision made by C&P srl as Certification Body.~~

RT: Technical Manager

VRT: Deputy Technical Manager

RGD: Documentation Management Manager

CAB: ~~Certification and Accreditation Body~~ Conformity Assessment Body -body that performs conformity assessment services

3 SUBMISSION OF AN APPEAL/COMPLAINT

It is the right of every client, or of the Authorities in charge or of other Third Parties directly involved in the activities of C&P srl, to file a Complaint or Appeal concerning the activities carried out by the Company and its collaborators. C&P srl commits itself to always reply to complaints and appeals from clients, the associations for their protection and interested parties in general, using suitable and timely communication systems (fax, email, etc.). Both the complaint and the appeal shall be submitted formally and in writing and shall describe in detail the activity under accusation, specifying the date and place of execution, the subject of the inspection, the C&P personnel involved and the possible claim against C&P srl. In particular: an appeal must be lodged within 30 days from the date of certification or the date of notification of the decision taken by C&P srl against which you wish to take action.

Appeals and complaints will be examined by the Technical Manager of C&P srl, if he/she is not directly involved, otherwise by the VRT or by qualified technical personnel who were not involved in any way in the decision made in the case of a complaint or in the certification case being appealed. C&P commits itself to acknowledge receipt of the appeal or complaint and, where possible or considered necessary, will provide the complainant or appellant with progress and outcome reports.

4 TRANSMISSION OF THE APPEAL/COMPLAINT TO THE COMPETENT BODIES

Complaints and/or appeals which have caused or which show, in the opinion of the RT, a risk to the safety of persons or which may lead to the risk that the certified product no longer meets the essential safety requirements (ESR), will be forwarded to Accredia in the case of certification in the Scope of Accreditation. In the case of a claim, the complaint and/or appeal must be forwarded to the Insurance Company Representative within 3 calendar days of receipt.

5 ASSESSMENT AND MANAGEMENT OF THE APPEAL AND COMPLAINT

The Complaint and Appeal must be submitted to the RT who, after an assessment supported by the competent internal staff, will give a written answer within 30 days for the Complaint and within 60 days for the Appeal.

The RT's first responsibility is to assess the nature of the claim received: all those activities carried out by C&P that cause the Client, the Community or Third Parties any material damage or damage to image in the event of error, negligence or wilful misconduct may be the subject of a Complaint or Appeal. Minor errors, which do not cause obvious damage, will not be handled as Complaints or Appeals, but as non-conformities

PROCEDURA

PROCEDURE

Ricorsi and Reclami

Appeals and Complaints

(NC); the NC must be resolved by the inspector involved within 30 days.

Should the complaint and/or appeal prove to be well founded, the RT must promptly inform the inspector involved and initiate the review process.

C&P srl guarantees a fair, objective and confidential complaints and appeals process, since all information that personally identifies the complainant and the appellant, or their equipment, will not be disclosed without the express consent of the client.

6 REPORTS

All information from clients, users or the market that does not complain to the company about inefficiency, unprofessionalism or inadequacy of the service itself, but only requests its control.

The reports are forwarded to the RT, which has one month for its preliminary assessment. If it is considered well-founded, the RT will inform the reporter in writing that the report will be passed to a committee set up ad hoc for an in-depth examination and analysis of the implications for certification. The committee has three months for its analysis. The CAB will implement any corrective action based on the outcome of the committee's assessment. If unfounded, the RT will inform the reporter of its assessment and the reasons for its rejection.

7 REVIEW PROCESS AND RESOLUTION OF THE APPEAL

In the event of significant errors and consequent serious damage reported by the complainant, the RT must review the reports and documentation relating to the disputed activity, with the assistance of the personnel involved for any clarifications. The irregularities of the work and the responsibilities of the inspector and the complainant must be identified.

If the RT establishes that the responsibility does not lie with the staff of C&P srl, he will close the appeal process, providing the complainant with a report demonstrating that C&P srl is not responsible for the facts.

If, on the other hand, the review process confirms the responsibility of C&P srl personnel for the damage, the RT will have to identify and submit to the appellant a set of corrective measures.

The report of the review process and the indicated solutions shall be delivered to the client in written form within four weeks. If the appellant accepts the corrective measures proposed by the RT, he will have to sign the report of C&P Ltd. for acceptance and the appeal procedure will end with the completion of the chosen corrective measures. On the contrary, if the complainant does not agree and is not satisfied with the analysis and the suggested solutions, he will have the right to start legal proceedings.

In both cases, C&P srl will answer directly and in the first person to the complainant; only then will it initiate actions and measures between the Company and the staff and/or collaborators involved.

8 REVIEW PROCESS AND RESOLUTION OF THE COMPLAINT

Once the complaint has been received, RT carries out a primary assessment on the basis of the documentation received from the client in order to verify what has happened; at this stage it may request the inspection staff involved to provide a report on the facts contested by the client and, if necessary, the production of any useful supporting documentation.

If the RT establishes that the complaint is unfounded, he will close the process, providing the complainant with a report demonstrating that the claim submitted is unfounded. If, on the other hand, the review process confirms the merits of the complaint, the RT will have to identify and submit a set of corrective measures to the complainant. The report of the review process and the solutions indicated must be delivered to the client in writing within four weeks. If the complainant accepts the corrective measures proposed by the RT, he will have to sign the report by C&P srl for acceptance and the complaint procedure will end with the completion of the chosen corrective measures.

Otherwise, if the complainant does not agree and is not satisfied with the analysis and the suggested solutions, he will have the right to start legal proceedings.

In both cases, C&P srl will respond directly and in the first person to the complainant; only then will it initiate actions and measures between the Company and the staff and/or collaborators involved.

9 RECORDS

All appeals, complaints and reports are recorded in the following registers respectively:

- RG019N-A: appeals register
- RG019N-B: complaints register
- RG019N-C: reports register

in which the references of the entity/company that forwarded the appeal/complaint/report, the description, the actions requested, taken, any corrective or preventive actions and, if applicable, the management's assessment will be reported.

PROCEDURA
PROCEDURE
Ricorsi and Reclami
Appeals and Complaints

The log will be one of the inputs in the management review.

10 VERIFICATION OF SERVICE PROVIDED

Periodically, C&P srl will check the quality and efficiency of the service rendered by giving its clients a special report (CL010N).

The compilation of this document will make it possible to know the level of client satisfaction in all the activities and services carried out by C&P srl. The completed reports received are assessed by the RT and handed over to the RGD for archiving.