	ESTRATTO DAL MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SCHEMA ISP	Rev. 02
	UNI CEI EN ISO / IEC 17020	21 Ottobre 2010
		<i>Pag. 1 di 3</i>

SCHEMA ISPEZIONI - GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

1 Premessa

Si premettono le seguenti definizioni:

- Reclamo: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- Ricorso: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;
- Contenzioso: adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

Ciò premesso, la presente Sezione illustra le procedure adottate da ECO S.p.A. per la gestione delle situazioni più o meno conflittuali di cui sopra.

Quanto segue è altresì oggetto di apposito regolamento che viene richiamato in ogni singola offerta / contratto, ed è disponibile e scaricabile dal sito www.ecocertificazioni.eu.

Tutti i reclami e i ricorsi ricevuti sono registrati e conservati come previsto alla Sezione 15 del presente Manuale e gestiti nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la qualità dell'Organismo.

2 Reclami


ECO S.p.A. prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da una comunicazione scritta. Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da ECO S.p.A.

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, ECO S.p.A. informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato e con specifico riferimento alle attività di ispezione, si procede come segue (procedimento peraltro applicabile anche ad altre attività di valutazione della conformità):

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di ECO S.p.A. vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o

	ESTRATTO DAL MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SCHEMA ISP	Rev. 02
	UNI CEI EN ISO / IEC 17020	21 Ottobre 2010
		<i>Pag. 2 di 3</i>

comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;

- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" ispezionato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di ispezione, si procede ad un riesame completo della pratica per verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di ECO S.p.A. si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di ECO S.p.A. ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), previa richiesta di autorizzazione al reclamante, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente del servizio ispettivo il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva. La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al cliente interessato, ECO S.p.A. , fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione della funzione centrale qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, ECO S.p.A. fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, ECO S.p.A. – dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo – valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.


3 Ricorsi o appelli

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

ECO conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto 12.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Coordinatore Tecnico della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

	ESTRATTO DAL MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SCHEMA ISP	Rev. 02
	UNI CEI EN ISO / IEC 17020	21 Ottobre 2010
		<i>Pag. 3 di 3</i>

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Coordinatore Tecnico della Divisione Operativa interessata, dal Direttore Generale e dal Vicepresidente Affari Generali di ECO S.p.A.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, ECO Certificazioni S.p.A. provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

4 Contenziosi

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Ravenna.