

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' – UNI CEI EN ISO/IEC 17020

**PRO-07\_Gestione Segnalazioni, Reclami, Ricorsi e Contenziosi**

Rev. 00

**INDICE**

1. RIFERIMENTI .....	2
2. SCOPO DELLA PROCEDURA.....	3
3. OBIETTIVO DELLA GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI.....	3
4. APPLICABILITÀ.....	3
5. TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
6. GENERALITÀ.....	4
7. MODALITÀ OPERATIVE .....	4
7.1. Gestione Reclami e Segnalazioni .....	4
7.2. Gestione Ricorsi e Contenziosi.....	6
7.3 Reclami/Segnalazioni inoltrati da ACCREDIA su attività di LA MERCURIO o di Clienti..	7

**1. RIFERIMENTI**

I riferimenti applicabili alla presente Procedura sono riportati nell'Elenco Documenti di Origine Esterna gestito e tenuto aggiornato dal Responsabile Sistema di Gestione con il supporto dei Responsabili funzionali interessati.

## 2. SCopo DELLA PROCEDURA

Scopo della presente Procedura è regolamentarne il processo di gestione e le relative attività di:

- attuazione delle azioni allo scopo necessarie per il trattamento del reclamo, del ricorso e del contenzioso e individuazione delle relative responsabilità;
- analisi, valutazione, registrazione e documentazione del reclamo, del ricorso e del contenzioso e individuazione delle relative cause;
- individuazione ed effettuazione di azioni correttive atte ad eliminare le cause che hanno generato il reclamo, il ricorso o il contenzioso, in modo da evitare che si ripeta;
- registrazione dei risultati delle azioni correttive attuate e relativo riesame per verificarne l'efficacia.

## 3. OBIETTIVO DELLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Obiettivo della gestione delle segnalazioni, reclami, ricorsi e contenziosi è da un lato assicurare sempre maggiori livelli di soddisfazione e di tutela dei Committenti, dei Clienti e delle Parti Interessate, nel rispetto dei rapporti reciproci, e dall'altro contribuire al miglioramento continuo del Sistema di Gestione Aziendale provvedendo ad attuare adeguate azioni correttive e preventive tese ad evitare che condizioni pregiudizievoli possano determinare segnalazioni, reclami, ricorsi o contenziosi.

## 4. APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica alle segnalazioni ed ai reclami di qualsiasi natura, tipo e provenienza, ai ricorsi avverso alle decisioni assunte da LA MERCURIO da parte dei Committenti e/o Clienti e ai contenziosi che ne dovessero scaturire, nell'ambito dei servizi offerti di valutazione della conformità.

## 5. TERMINI E DEFINIZIONI

Per Parte Interessata si intende Persona od organizzazione che può influenzare, o essere influenzata o ritenersi influenzata da una decisione o un'attività. Questa può essere una persona o un gruppo che ha un interesse in una qualsiasi decisione o attività di un'organizzazione.

Per Committente si intende il Soggetto che richiede la realizzazione del servizio di valutazione della conformità.

Per Cliente si intende il Soggetto che usufruisce delle risultanze del servizio di valutazione della conformità.

Per soddisfazione del Committente/Cliente si intende la percezione del Committente/Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

Per segnalazione si intende una qualsiasi comunicazione documentata o non relativa a comportamenti/situazioni non conformi o potenzialmente non conformi dell'Organismo (LA MERCURIO) o del fornitore del servizio/prodotto oggetto di valutazione della conformità da parte dell'organismo (LA MERCURIO), che non necessariamente implica insoddisfazione da parte di chi ha effettuato la segnalazione.

Per ricorso: si intende la richiesta, indirizzata dalla persona od organizzazione che fornisce o costituisce l'oggetto di valutazione della conformità, all'organismo di valutazione della conformità o all'organismo di accreditamento, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto

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

Per contenzioso si intende una controversia che sorge tra il committente di un servizio di valutazione della conformità e l'organismo di valutazione della conformità.

Per azione preventiva si intende l'azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

Per azione correttiva si intende l'azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Per efficacia si intende il grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

Per riesame si intende l'attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

## 6. GENERALITÀ

La Direzione Generale, consapevole dell'importanza strategica e funzionale di una corretta gestione delle segnalazioni, dei reclami, ricorsi e contenziosi, si impegna affinché siano prese decisioni appropriate a tutti i livelli di LA MERCURIO per le quali assume la piena responsabilità di tutte le decisioni prese. Il processo di gestione e tenuta sotto controllo delle segnalazioni, dei reclami, ricorsi e contenziosi è quindi diretta responsabilità della Direzione Generale che stabilisce di volta in volta le linee di indirizzo e strategiche, avvalendosi del Responsabile Sistema di Gestione aziendale per gli aspetti operativi. A tale riguardo, il Responsabile Sistema Gestione, sotto la supervisione della Direzione Generale, coordina tutti i Responsabili Funzionali di volta in volta interessati e la Direzione Tecnica affinché siano adeguatamente presi in carico le segnalazioni, i reclami, i ricorsi e i contenziosi, siano effettuate adeguate indagini per stabilire le azioni da attuare e le modalità più adeguate per tenere informati i Committenti, i Clienti e le ulteriori Parti Interessate durante lo sviluppo del processo stesso.

Inoltre, oltre alle normali azioni da mettere in atto per la gestione e tenuta sotto controllo delle segnalazioni, dei reclami, ricorsi e contenziosi, la Direzione Generale, con il supporto del Responsabile Sistema di Gestione e dei Responsabili Funzionali, provvede ad un attento riesame delle condizioni e delle cause che hanno indotto ad inoltrare una segnalazione, un reclamo o un ricorso o ad avviare un contenzioso, in modo da porre in essere tutte le azioni a livello organizzativo, procedurale e comportamentale che consentano di evitare il ripetersi di situazioni analoghe. Conseguentemente, anche per le segnalazioni, i reclami, i ricorsi e i contenziosi, la Direzione Generale provvede che, al di là della loro gestione operativa a tutela dei diritti, degli interessi e delle esigenze delle varie Parti interessate e della stessa LA MERCURIO, sia importante stabilirne le cause e rimuoverle, attuando adeguate azioni correttive o preventive secondo le modalità previste dalla procedura "PRO-06\_Procedura Gestione Monitoraggio Misurazioni e Miglioramenti"

La Direzione Generale, nello spirito di assicurare a quanti siano interessati comportamenti indipendenti, imparziali ed integri, assicura che le indagini e le decisioni sulle segnalazioni, sui reclami e sui ricorsi non diano luogo ad alcuna azione discriminatoria e che le stesse siano assunte o quanto meno siano riesaminate ed approvate da personale non coinvolto nelle attività oggetto della segnalazione, del reclamo o del ricorso e/o nelle attività di valutazione della conformità oggetto della segnalazione, del reclamo o del ricorso.

Tutta la documentazione di registrazione oggetto della presente procedura viene conservata dal Responsabile Sistema di Gestione secondo le modalità previste dalla procedura "PRO-01\_Procedura Gestione documenti dati e registrazioni".

## 7. MODALITÀ OPERATIVE

### 7.1. Gestione Segnalazioni e Reclami

In qualsiasi momento il Committente o il Cliente può esercitare la propria insoddisfazione, reclamando, nei modi che ritiene opportuno, su qualsiasi aspetto relativo al servizio oppure semplice-

mente far pervenire segnalazioni su comportamenti non in linea da parte del Personale di LA MERCURIO che però non necessariamente implicano una sua insoddisfazione.

Analogamente, qualsiasi Parte interessata, può far pervenire una segnalazione o un reclamo, nei modi che ritiene opportuno su qualsiasi aspetto di proprio interesse che abbia pertinenza con l'operato di LA MERCURIO, oppure semplicemente far pervenire segnalazioni su comportamenti non in linea da parte del Personale di LA MERCURIO.

Le segnalazioni ed i reclami, possono essere formulate utilizzando il sito web di LA MERCURIO, o qualsiasi altro documento che chi presenta la segnalazione e/o il reclamo voglia utilizzare, inviando quindi il documento compilato all'indirizzo "info@lamercurio.it"

Al ricevimento di una segnalazione o di un reclamo, si verifica se lo stesso sia riconducibile ad un'attività sotto la responsabilità/controllo di LA MERCURIO e si avvia la procedura per la gestione della/o stessa/o, nel rispetto dei requisiti di riservatezza.

Conseguentemente la Direzione Generale, per mezzo del Responsabile Sistema Gestione Aziendale avvia il relativo processo di gestione che provvede ad aggiornare il modulo "Mod.07.02\_Registro Segnalazioni Reclami, Ricorsi e Contenziosi", attribuendovi un numero progressivo, e, con il coinvolgimento dei Responsabili Funzionali interessati, ad effettuare un'adeguata indagine e, laddove necessario, alla tempestiva attuazione delle azioni del caso.

Nel contempo, il Responsabile Sistema di Gestione provvede a dare conferma per iscritto entro 10 giorni a colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo dell'avvenuta ricezione, impegnandosi a mantenerlo informato sui relativi sviluppi, anche nel caso in cui la segnalazione/reclamo sia ritenuta priva di fondamento e, come tale, archiviata senza esiti. In particolare, Responsabile Sistema di Gestione si impegna a dare avviso ufficiale della fine del processo di trattamento della segnalazione/reclamo e comunque non oltre i 3 mesi.

In particolare, il Responsabile Sistema di Gestione individua il Responsabile Funzionale interessato, rendendogli disponibili le informazioni relative alla segnalazione/reclamo pervenuta. Laddove le informazioni non siano complete o chiare, al fine di poter agire efficacemente nella gestione della segnalazione/reclamo, il Responsabile Funzionale interessato interagisce con colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo, circostanziando il più possibile i fatti, in modo da acquisire gli elementi per un attento ed adeguato riesame della situazione e stabilire le azioni più efficaci. Il Responsabile Funzionale interessato, analizzata la segnalazione/reclamo, se ritenuta fondata, assicura che le decisioni siano assunte o quanto meno siano riesaminate ed approvate da Personale non coinvolto nelle attività oggetto della segnalazione/reclamo e/o nelle attività di valutazione della conformità in oggetto.

Al termine dell'iter di gestione della segnalazione e del reclamo, ove possibile, LA MERCURIO dà formale comunicazione, a colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo, della conclusione dello stesso e del suo trattamento. LA MERCURIO stabilisce con colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo, se il contenuto della stessa e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici, ed in caso affermativo, in quale misura.

Se la segnalazione o il reclamo è riferito ad un Cliente a cui è stata rilasciata una certificazione o dichiarazione di validazione o verifica, LA MERCURIO garantisce che per la sua gestione sia presa in considerazione anche l'efficacia dell'organizzazione del Cliente stesso che ha prodotto quanto oggetto della certificazione o della dichiarazione di validazione o verifica (prodotti/processi/servizi/figure professionali/sistemi di gestione/asserzioni etiche). Conseguentemente, LA MERCURIO provvede a dare tempestiva comunicazione al Cliente per i quale è pervenuta/o la segnalazione o il reclamo.

Nel caso in cui la segnalazione/reclamo pervenga da parte di un Committente o un Cliente, abbia natura tecnico-funzionale, ed attenga a qualche decisione assunta da LA MERCURIO, ossia miri a porre in discussione la correttezza delle valutazioni della conformità eseguite e quindi di fatto si configura come un ricorso, la Direzione Tecnica provvede alla sospensione delle attività di valutazione della conformità in essere per il Committente o il Cliente, in attesa di un'efficace soluzione del caso gestita secondo le modalità riportate nel paragrafo successivo per il ricorso.

In aggiunta, è cura del Responsabile Sistema di Gestione, della Direzione Tecnica e del Responsabile Funzionale interessato alla segnalazione/reclamo, esaminarla per valutare l'esigenza o l'opportunità e di avviare una specifica azione di miglioramento secondo le modalità previste dalla Procedura "PRO-06\_Procedura Gestione Monitoraggio Misurazioni e Miglioramenti", che consentano di evitare il ripetersi delle condizioni che hanno determinato la segnalazione/reclamo stessa. Nel caso in cui non si ritenesse opportuno avviare alcuna azione di miglioramento, è cura del Responsabile Sistema Gestione registrare le motivazioni e informare colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo.

Se dall'esame della segnalazione/reclamo emerge che la responsabilità è da attribuire al Personale di LA MERCURIO, questi è prontamente coinvolto in modo che la situazione sia debitamente esaminata, con le eventuali decisioni assunte. Se invece, la responsabilità è da attribuire a soggetti diversi da LA MERCURIO, il Responsabile Sistema di Gestione coinvolge la Direzione Generale e il Responsabile Funzionale interessato per le successive azioni del caso.

Infine, se a seguito delle analisi di tendenza delle segnalazioni e dei reclami dei Committenti e dei Clienti, si dovessero manifestare particolari condizioni pregiudizievoli per la qualità che rendono necessarie appropriate azioni di miglioramento, il Responsabile Sistema Aziendale, secondo le modalità previste dalla Procedura PRO-06 "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti", avanza allo scopo una specifica Azione di Miglioramento al Responsabile Funzionale interessato.

Infine, la Direzione Generale si impegna affinché alcuna azione discriminatoria avvenga in conseguenza delle indagini e delle decisioni intraprese nei confronti di colui che ha fatto pervenire la segnalazione o il reclamo.

## 7.2. Gestione Ricorsi e Contenziosi

In qualsiasi momento il Committente o il Cliente può presentare un ricorso avverso alle decisioni assunte da LA MERCURIO o avviare un contenzioso. Al riguardo, aggiornato il Mod.07.02 "Registro Segnalazioni, Reclami, Ricorsi e Contenziosi", è cura del Responsabile Sistema Gestione confermare entro 10 giorni per iscritto al Ricorrente la ricezione del ricorso, impegnandosi a mantenerlo aggiornato sugli esiti del ricorso. In particolare, il Responsabile Sistema di Gestione si impegna a dare avviso ufficiale della fine del processo di trattamento del ricorso e comunque non oltre i 3 mesi.

Il Responsabile Sistema Gestione ed il Responsabile Funzionale interessato al ricorso o al contenzioso provvedono ad effettuare un'adeguata indagine e, laddove necessario, alla tempestiva attuazione delle azioni del caso. Nel contempo, il Responsabile Tecnico provvede alla sospensione delle attività di valutazione della conformità in essere per il Committente, in attesa di un'efficace soluzione del caso.

Qualora si rendesse necessario ripetere la valutazione della conformità effettuata, allo scopo di garantire la massima imparzialità di giudizio, il Responsabile Tecnico affida l'attività a Valutatore o Gruppo di Valutazione diverso da quello precedentemente impiegato. La ripetizione delle attività di valutazione della conformità è senza alcun onere per il Committente, fatto salvo che l'esito di tale rivalutazione non confermi l'esito originario oggetto di ricorso.

Al riguardo, la Direzione Generale, al fine di assicurare indipendenza, trasparenza e obiettività di giudizio nella valutazione e nella gestione del ricorso, garantisce nei confronti del Ricorrente e dell'Organismo di Accreditamento (...) che, in qualunque caso, la gestione del ricorso non sia trattata da Persone che abbiano avuto parte attiva nelle attività oggetto di ricorso, nella piena consapevolezza in merito alle responsabilità conseguenti tutte le decisioni assunte a tutti i livelli del processo di trattamento del ricorso.

Analizzato il ricorso, la Direzione Generale, con il supporto del Responsabile Sistema di Gestione, formalizza al Ricorrente le risultanze delle indagini e delle valutazioni effettuate e, laddove vi siano le condizioni per ritenere fondato il ricorso stesso, concorda adeguate azioni per la reciproca soddisfazione. Nel caso in cui il Ricorrente non accetti la proposta di LA MERCURIO e non formuli una controproposta accettabile, si avvia l'iter dell'arbitrato presso la CCIAA di Como.

Caso contrario, la Direzione Generale si impegna a fornire al Ricorrente tramite PEC, la massima collaborazione e tutti gli elementi in base ai quali il ricorso è ritenuto infondato e quindi respinto, consentendo in tal modo anche di valutare la possibilità e/o l'opportunità di avviare l'iter dell'arbitrato presso la CCIAA di Como.

Qualora anche l'arbitrato non dovesse redimere la controversia si ricorre al tribunale per la sede di competenza, avviando specifico contenzioso legale.

Inoltre, la Direzione Generale si impegna affinché alcuna azione discriminatoria avvenga in conseguenza delle indagini e delle decisioni intraprese nei confronti del Ricorrente.

In aggiunta, è cura del Responsabile Sistema di Gestione e del Responsabile Tecnico esaminarlo per valutare l'esigenza o l'opportunità e di avviare una specifica azione di miglioramento secondo le modalità previste dalla Procedura Gestionale "Monitoraggio, Misurazioni e Miglioramenti". Se dal suo esame emerge che la responsabilità è da attribuire al Personale aziendale, questi è prontamente coinvolto in modo che il ricorso formulato o il contenzioso avviato possa congiuntamente essere esaminato in tutti i suoi aspetti e portato alla loro attenzione. Quindi, il Responsabile Sistema di Gestione ed il Responsabile Funzionale interessato valutano la necessità di effettuare, secondo le modalità previste dalla presente Procedura Gestionale, idonee azioni preventive che consentano di evitare il ripetersi delle condizioni che hanno determinato il ricorso o il contenzioso. Nel caso in cui non si ritenesse opportuno avviare alcuna azione di miglioramento, è cura del Responsabile Sistema di Gestione registrandone le motivazioni.

Se invece, la responsabilità è da attribuire a soggetti diversi da di LA MERCURIO, il Responsabile Sistema di Gestione coinvolge la Direzione Generale e il Responsabile Funzionale interessato per le successive azioni del caso.

Infine, se a seguito delle analisi di tendenza dei ricorsi o dei contenziosi dei Committenti e dei Clienti, si dovessero manifestare particolari condizioni pregiudizievoli per la qualità che rendono necessarie appropriate azioni di miglioramento, il Responsabile Sistema di Gestione, secondo le modalità previste dalla "PRO-06\_Procedura Gestione Monitoraggio Misurazioni e Miglioramenti", avanza allo scopo una specifica Azione di Miglioramento al Responsabile Funzionale interessato.

### 7.3 Reclami/Segnalazioni inoltrati da ACCREDIA su attività di LA MERCURIO o di Clienti

Entro 30 giorni (trenta) lavorativi dalla data di ricezione del reclamo/segnalazione, ACCREDIA-DC, dopo averne presa visione, e valutata la fondatezza delle cause che hanno originato il reclamo/segnalazione, provvede a gestire il reclamo/segnalazione secondo le procedure in vigore, le quali garantiscono che l'esame dello stesso e la relativa gestione sia effettuata da persona indipendente dall'oggetto del reclamo/segnalazione. A riguardo LA MERCURIO si impegna a fornire

ad ACCREDIA-DC la massima collaborazione e tutti gli elementi di propria competenza per l'efficace risoluzione del reclamo/segnalazione.

Così come previsto dal Regolamento RG-01, ACCREDIA non prende in carico reclami/segnalazioni inoltrati in forma anonima, per evitare di dar corso a segnalazioni a fini speculativi di turbativa della concorrenza.

#### PROCEDURE GESTIONALI RICHIAMATE

PRO-01\_Procedura Gestione documenti, dati e registrazioni

PRO-06\_Procedura Gestione Monitoraggio Misurazioni e Miglioramenti

#### ULTERIORE DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020

Norma UNI EN ISO 9000:2015

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Manuale

#### MODULI RICHIAMATI

Mod.07.02\_ Registro Segnalazioni, Reclami, Ricorsi e Contenziosi