



<i>File</i>	<i>Rev.</i>	<i>Data</i>
<b>PQ 08</b>	<b>0</b>	<b>20/03/2023</b>

## SOMMARIO

1	SCOPO .....	2
1.1	DEFINIZIONI .....	2
2	GESTIONE DEL RECLAMO .....	2
3	GESTIONE DEL RICORSO .....	4
3.1	AMMISSIBILITÀ DEL RICORSO .....	4
3.2	TRATTAMENTO DEL RICORSO .....	4
3.3	AZIONE SUCCESSIVA .....	5
3.4	CONTENZIOSO.....	5
3.5	RIESAMI ED AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE .....	5



<i>File</i>	<i>Rev.</i>	<i>Data</i>
PQ 08	0	20/03/2023

## 1 SCOPO

Scopo di questa procedura è definire le modalità e le responsabilità inerenti alla gestione dei reclami e dei ricorsi.

### 1.1 DEFINIZIONI

Le definizioni riportate di seguito sono quelle utilizzate nella presente procedura e nella documentazione collegata. Per altre definizioni si fa riferimento alla normativa indicata nel paragrafo precedente.

#### **Committente**

Persona fisica o giuridica indicata con tale denominazione nel contratto, per volontà e per conto della quale l'attività di verifica è eseguita e che incarica direttamente l'organismo ispettivo, specificando l'oggetto e l'obiettivo del servizio.

#### **Ispezione**

Esame di un progetto, di un prodotto, di un servizio, di un processo o di un impianto e determinazione della loro conformità a requisiti specifici o, sulla base di "un giudizio professionale", a "requisiti di carattere generale".

#### **Non conformità**

Non soddisfacimento di un requisito specificato.

#### **Azione correttiva**

Azione intrapresa per eliminare le cause esistenti di non conformità, difetti o altre situazioni non desiderate, allo scopo di evitarne il ripetersi.

#### **Azione preventiva**

Azione intrapresa per eliminare le cause di potenziali non conformità, difetti o altre situazioni indesiderate, allo scopo di prevenirne il verificarsi.

#### **Reclamo**

Contestazione del committente relativa a una presunta non conformità rispetto ai requisiti specificati del contratto, o sua manifestazione di insoddisfazione rispetto alla qualità del servizio reso.

#### **Ricorso**

Contestazione del committente relativa a una decisione presa dall'Organismo di Ispezione.

## 2 GESTIONE DEL RECLAMO

I reclami dovranno essere inviati, in forma scritta, all'indirizzo [amministrazione@verimpianti.com](mailto:amministrazione@verimpianti.com).

I reclami, ricevuti in forma scritta, sono registrati dal Responsabile Qualità compilando il modulo DOC29 Non Conformità e Azioni Correttive.

Il Responsabile Tecnico provvede a nominare un responsabile per il riesame della pratica di gestione del reclamo, che non abbia partecipato ad alcuno dei processi connessi alla verifica cui si riferisce.

Il Responsabile Tecnico, o l'Amministratore quando il reclamo riguardi il Responsabile Tecnico, con il supporto delle funzioni interessate, provvede ad analizzare il reclamo nell'ottica della



<i>File</i>	<i>Rev.</i>	<i>Data</i>
PQ 08	0	20/03/2023

soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate, e ad attuare le correzioni e le azioni correttive che si rendessero necessarie, assicurandosi infine della loro efficacia.

I reclami che riguardano sia il Responsabile Tecnico sia l'Amministratore sono necessariamente sottoposti alla valutazione ed alla decisione complessiva dell'incaricato per i Reclami sopra citato. È peraltro facoltà dell'incaricato per la gestione del Reclamo sottoporre il caso alla valutazione di un Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità all'uopo nominato per ottenere indicazioni al riguardo, quando in particolare egli ritenga che la sua decisione possa costituire un precedente impegnativo in relazione ai principi, tipicamente di imparzialità, che presiedono al corretto funzionamento dell'Organismo di Ispezione ed alla credibilità dei suoi servizi.

I reclami sono analizzati per stabilire se essi riguardino l'Organismo, il suo cliente, o entrambi.

Quando il reclamo riguarda un cliente, l'esame del reclamo prende in considerazione l'oggetto dell'ispezione.

Entro massimo 30 giorni, il cliente, viene informato sulla ricezione del reclamo e sull'opportunità di agevolare la conduzione delle conseguenti indagini da parte di Verimpianti S.r.l.

Tali indagini possono peraltro comportare, in relazione alla sussistenza di fattori di criticità, mirate azioni di follow up che comportano tipicamente, come di volta in volta ritenuto opportuno:

- verifiche straordinarie;
- richiesta al cliente di informazioni e di evidenze documentali sulla gestione di aspetti specifici;
- richiesta al cliente di documenti o di registrazioni;

L'Organismo di Ispezione ha in ogni caso la responsabilità di raccogliere, verificare ed analizzare tutte le informazioni atte a confermare o meno la validità del reclamo.

Le informazioni relative alla natura del reclamo, al reclamante e, se applicabile, al cliente interessato sono gestite in modo da preservarne la riservatezza.

L'incaricato per la gestione del Reclamo provvede ad informare tempestivamente per iscritto il reclamante della ricezione del reclamo, dello stato di avanzamento e della conclusione del suo trattamento.

Qualora non sia soddisfatta dell'esito del reclamo, la parte interessata può presentare un nuovo reclamo o, qualora ne sussistano le condizioni per l'ammissibilità, un ricorso.



<i>File</i>	<i>Rev.</i>	<i>Data</i>
PQ 08	0	20/03/2023

### 3 GESTIONE DEL RICORSO

#### 3.1 AMMISSIBILITÀ DEL RICORSO

I ricorsi dovranno essere inviati, in forma scritta, all'indirizzo [amministrazione@verimpianti.com](mailto:amministrazione@verimpianti.com).

Il ricorso è ammissibile se:

- perviene ad Verimpianti S.r.l. entro **sessanta giorni** calendario dalla data del documento al quale si riferisce;
- è inerente ad una decisione presa dall'Organismo nell'ambito dell'*iter* di ispezione;
- contiene il riferimento al documento Verimpianti S.r.l. interessato e la motivazione, comprensiva di eventuali elementi documentali di supporto;
- è formalizzato all'Amministratore o al Responsabile Tecnico per iscritto, tramite raccomandata A/R o PEC.

#### 3.2 TRATTAMENTO DEL RICORSO

Se il ricorso è ammissibile, esso viene gestito esclusivamente e completamente in forma scritta, in conformità agli obblighi contrattuali.

Il Responsabile Tecnico provvede ad informare tempestivamente per iscritto il ricorrente della ricezione del ricorso, dello stato di avanzamento e della conclusione del suo trattamento.

Il Responsabile Tecnico provvede a nominare un responsabile per l'analisi e la risoluzione del ricorso che non abbia partecipato ad alcuno dei processi connessi alla verifica cui si riferisce.

Quando il ricorso coinvolga un terzo, tipicamente un'azienda cliente di Verimpianti S.r.l., il Responsabile incaricato provvede ad informarlo perché possa tempestivamente presentare le sue deduzioni in merito e partecipare direttamente al trattamento del ricorso come parte interessata, al fine di prevenire che questi presenti un nuovo ricorso qualora si addivenga a decisioni a lui sfavorevoli.

I ricorsi sono valutati dal Responsabile incaricato che decide in merito, dopo aver esaminato la documentazione sulle questioni oggetto del ricorso.

È peraltro facoltà dell'incaricato per la gestione del Ricorso sottoporre il caso alla valutazione di un Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità all'uopo nominato per ottenere indicazioni al riguardo, quando in particolare egli ritenga che la sua decisione possa costituire un precedente impegnativo in relazione ai principi, tipicamente di imparzialità, che presiedono al corretto funzionamento dell'Organismo di Ispezione ed alla credibilità dei suoi servizi.

Inoltre, ogni volta che l'incaricato per i Ricorsi, come sopra identificato, non abbia elementi sufficienti (es., prescrizioni scritte e non ambigue di norme, regolamenti cogenti, regolamenti dell'Organismo di Ispezione, ecc...) per poter decidere in modo oggettivo, ripetibile e riproducibile, quindi imparziale, può sottoporre il caso alla valutazione di un Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità all'uopo nominato al fine di ottenere indicazioni di carattere generale alle quali attenersi in situazioni analoghe; in particolare, questo deve essere fatto quando l'incaricato per la gestione del Ricorso ritenga che la sua decisione possa costituire un precedente impegnativo in relazione ai principi che presiedono al corretto funzionamento dell'Organismo di Ispezione, alla sua imparzialità ed alla credibilità dei suoi servizi.



<i>File</i>	<i>Rev.</i>	<i>Data</i>
PQ 08	0	20/03/2023

La decisione è comunicata per iscritto alle parti interessate dall'incaricato per la gestione del Ricorso, entro novanta giorni calendario dal ricevimento del ricorso.

Tutte le comunicazioni scritte da e verso le parti interessate e le registrazioni inerenti il trattamento del ricorso sono conservate; in questo modo, è sempre disponibile tutta la documentazione atta a dare evidenza del trattamento e del relativo stato di avanzamento.

Se tra le parti si arriva alla soluzione della controversia, questa deve essere documentata e tale da chiudere definitivamente il contenzioso.

### 3.3 AZIONE SUCCESSIVA

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente o dal terzo eventualmente coinvolto, essi devono presentare un nuovo ricorso in merito, rispettando le condizioni perché sia ammissibile.

In questo caso, la controversia che ne scaturisce è trattata da una commissione costituita da un rappresentante di Verimpianti S.r.l., da un rappresentante del ricorrente, da un rappresentante del terzo coinvolto ove applicabile e da un presidente nominato di comune accordo dalle parti ed indipendente da esse, al fine di riesaminare il ricorso e pervenire ad una soluzione amichevole della controversia.

La soluzione concordata in seno alla commissione è formalizzata dal Presidente all'Organismo di Ispezione ed alle altre parti interessate per iscritto entro **sette giorni** calendario dalla data della decisione.

### 3.4 CONTENZIOSO

Qualora il ricorso non sia risolto in modo amichevole, il contenzioso sarà risolto presso il Tribunale di competenza.

### 3.5 RIESAMI ED AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE

I reclami ed i ricorsi sono comunque sempre oggetto di riesame da parte della Direzione; entrambi i processi, in particolare, assicurano che la presentazione di un reclamo o di un ricorso e le conseguenti indagini e decisioni non comportino, né per l'immediato né per il futuro, azioni discriminatorie a danno del ricorrente o delle altre parti interessate.

Azioni correttive e preventive sono sistematicamente valutate, ed attuate ove opportuno, all'interno di Verimpianti S.r.l. in relazione ai reclami ed ai ricorsi ricevuti, nonché all'eventuale trattamento del relativo contenzioso.

Con frequenza almeno annuale, in occasione del riesame da parte della Direzione, l'Organismo provvede a:

- verificare la corretta applicazione e l'efficacia del processo di gestione dei reclami, dei ricorsi e dell'eventuale relativo contenzioso;
- valutare l'andamento e la tipologia dei reclami e dei ricorsi;
- intraprendere le opportune azioni di miglioramento al fine di evitarne l'occorrenza.