

INDICE

1. PREMESSA, PRINCIPI E POLITICA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI e DEI RICORSI 2

2. SCOPO 2

3. CAMPO DI APPLICAZIONE 2

3.1 Definizioni 2

4. RIFERIMENTI NORMATIVI 3

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO 3

5.1 Reclami 3

5.2 Forma del Reclamo 4

5.3 Ricezione del reclamo ed Analisi preliminare 4

5.4 Risoluzione dei reclami 4

5.5 Chiusura del reclamo e registrazioni 5

5.6 Ricorsi 5

5.7 Segnalazioni 6

5.8 Foro per Contenziosi 6

6. Responsabilità e Riferimenti 6

7. PROTEZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI 6

8. DOCUMENTI DI REGISTRZIONE E DI RIFERIMENTO 6

TABELLA MODIFICHE E APPROVAZIONI

Rev.	Data	Oggetto della Modifica	Redatto	Verificato	Approvato
00	20.11.2017	Prima Emissione	Resp. Tecnico	Resp. Qualità	Legale Rappresentante
01	26.05.2021	Riesame e Riapprovazione	Resp. Tecnico	Resp. Qualità	Legale Rappresentante
02	14.01.2022	Gestione Rilievi Accredia	Resp. Tecnico	Resp. Qualità	Legale Rappresentante
03	09.09.2023	Cambio Indirizzo Sede	Resp. Tecnico	Resp. Qualità	Legale Rappresentante
04					
05					

1. PREMESSA, PRINCIPI E POLITICA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI e DEI RICORSI

Essendo la trasparenza un principio base per accrescere la fiducia circa l'integrità e la credibilità dell'attività di Ispezione, CN VERIFICHE non diffonde pubblicità ingannevole e tale da indurre in errore il consumatore, influenzandone le decisioni mediante informazioni false o il mancato apporto di informazioni rilevanti (informazioni inesatte od omissioni relativamente a prezzo di vendita, sconto promozionale, servizio offerto, costi accessori, etc...). Con tale approccio CN VERIFICHE si accinge a fornire un contributo di carattere generale al meccanismo concorrenziale, impedendo che sia pregiudicata la regolare competitività soprattutto economica, adottando condotte illecite e non consone all'etica professionale, abusi di posizione dominante e concentrazioni idonee a creare o rafforzare una posizione di monopolio o in conflitto di interessi.

L'accesso alla redazione dei reclami e ai ricorsi è disponibile sul il sito aziendale **www.cnverifiche.it**. La rapida ed efficace risposta ai reclami e ai ricorsi costituisce un mezzo importante di protezione per i suoi clienti e per gli utilizzatori dei Servizi di Ispezione contro errori, omissioni o comportamenti irrazionali

CN VERIFICHE non è - e s'impegna a non essere - collegata ad una parte direttamente coinvolta in attività/situazioni di: progettazione, realizzazione, fornitura, installazione, acquisizione, commercializzazione, possesso, utilizzo e manutenzione dei prodotti verificati o simili a quelli verificati ed a questi concorrenziali.

In qualità di Organismo di Ispezione di Tipo A, CN VERIFICHE in alcun modo non fornisce servizi di consulenza inerenti alle attività in oggetto.

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le fasi del processo di gestione dei reclami e dei ricorsi, dei contenziosi e delle segnalazioni in termini di responsabilità e di metodologie adottate, e rappresenta uno strumento fondamentale per il miglioramento delle prestazioni dei processi operativi, mirati alla soddisfazione del Cliente.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura di CN VERIFICHE s. (da ora solo "CN VERIFICHE" oppure "Organismo") può essere utilizzata dalle parti interessate nel processo di ispezione dell'organismo e trova applicazione nei reclami, nei ricorsi, nei contenziosi e nelle segnalazioni relative alle attività svolte da CN VERIFICHE

La presente procedura e sua annessa modulistica sono disponibili sul sito web dell'Organismo, **www.cnverifiche.it**.

La corretta gestione delle segnalazioni, dei reclami, dei ricorsi, dei contenziosi e delle segnalazioni sono sottoposte all'attenzione del Legale Rappresentante.

3.1 Definizioni

Reclamo

Istanza di insoddisfazione presentata dal Cliente o dalle altre Parti Interessate relativa allo svolgimento delle attività di Ispezione di CN VERIFICHE

Ricorso

Richiesta presentata dal Cliente o dalle altre Parti Interessate all'Organismo per la riconsiderazione di una decisione già presa dall'Organismo relativa alle attività di Ispezione di cui al decreto DPR 462/01.

Segnalazioni

Le segnalazioni presentata dal Cliente o dalle altre Parti Interessate sono comunicazioni di origine esterna o interna, che non rivestono carattere di reclamo, ma costituiscono un elemento di attenzione per situazioni potenzialmente non conformi.

Contenziosi

Per qualsiasi controversia fra la parte interessata e CN VERIFICHE che non risulti risolta con le attività descritte nel presente documento si farà ricorso all'intervento del Foro competente di LECCE.

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni"
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 circa il trattamento dei dati

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Di seguito si descrivono le metodologie per la gestione dei Reclami, dei Ricorsi, dei contenziosi e delle Segnalazioni. Le figure coinvolte nell'attività che hanno causato il reclamo, il ricorso, la segnalazione (per una indipendenza di giudizio) non subentrano nell'iter di valutazione degli stessi, ma gestite a secondo dei casi dal Legale Rappresentante o dal Responsabile Tecnico.

In ogni caso il processo è pertanto gestito da persona diversa e non coinvolta nell'oggetto del reclamo o del ricorso

5.1 Reclami

Con il termine "*reclamo*" (come innanzi indicato) si intende ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, e-mail) a CN VERIFICHE un suo comportamento o un'omissione. NON sono accettati RECLAMI in forma anonima.

Da ciò discende che, ferma restando l'importanza attribuita ad ogni lamentela esposta dalla Clientela, nonché la disponibilità dell'Organismo a risolvere ogni eventuale circostanza di insoddisfazione del Cliente, il processo di gestione dei reclami di seguito descritto si attiva ogniqualvolta un Cliente provvede a contestare per iscritto una situazione per la quale ritiene di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle sue aspettative.

La gestione dei reclami è uno strumento per il miglioramento delle prestazioni di CN VERIFICHE . Tutti gli eventi che si possono configurare come reclami devono essere opportunamente:

- Registrati;
- Analizzati a seconda delle cause;
- Trattati;

- Risolti.

È importante la registrazione del reclamo, per assicurare, in modo continuo, la dovuta rintracciabilità e la possibilità di correlazione con altri tipi di reclami aventi cause comuni o similari nell'ottica dell'attuazione di azioni preventive.

Il personale di CN VERIFICHE è, inoltre, costantemente sensibilizzato a riportare al Responsabile Tecnico e al Legale Rappresentante l'oggetto del reclamo; questi valutano l'opportunità di contattare le parti coinvolte per meglio approfondire e qualificare tutti gli aspetti del reclamo.

5.2 Forma del Reclamo

Per essere presi in considerazione i reclami devono essere formalizzati solo per iscritto (è accettato qualunque supporto) ma è preferibilmente la sua trascrizione sul Mod.7.5.A.1 "Documento di Gestione Ricorsi, Reclami e Segnalazioni" e contenere almeno:

- nome, cognome, indirizzo completo del mittente;
- estremi della eventuale organizzazione di appartenenza (società, ente, ecc.);
- motivazione ed oggetto del reclamo esposti in modo chiaro ed inequivocabile;
- eventuale documentazione di evidenza oggettiva, ove applicabile.

Nel caso in cui tali informazioni non siano contenute nel reclamo, il mittente viene contattato per i necessari chiarimenti.

Nel caso di Reclami verbali non documentati, ma ricevuti tramite contatti diretti o indiretti dal personale di CN VERIFICHE, spetta al Legale Rappresentante (o in alternativa dal Responsabile Tecnico) invitare il cliente a presentare il reclamo secondo la procedura prevista.

I reclami a carattere legale comportano sempre il coinvolgimento congiunto del Responsabile Tecnico unitamente al Legale Rappresentante dell'Organismo che si possono avvalere di un supporto legale.

5.3 Ricezione del reclamo ed Analisi preliminare

Il reclamo è preso in carico dal Legale Rappresentante (o in alternativa dal Responsabile Tecnico) e, una volta analizzato, viene protocollato e registrato sul Documento "8.7.A - Registro NC, AC, Gestione Reclami e Ricorsi" "; il Responsabile Tecnico qualora il reclamo rientri nelle sue competenze, possono anche risolverlo direttamente, informando preventivamente la Direzione.

Per ogni reclamo verrà inviata una prima risposta entro 10 giorni lavorativi (massimo) dalla ricezione, eventualmente informando il reclamante dello stato di avanzamento del processo. "8.7.A - Registro NC, AC, Gestione Reclami e Ricorsi"

5.4 Risoluzione dei reclami

Per la gestione del reclamo verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività oggetto del reclamo stesso. Il Responsabile Tecnico, qualora il reclamo sia considerato fondato, apre una Non Conformità, registrandola nell'apposito documento "8.7.A - Registro NC, AC, Gestione Reclami e Ricorsi", formalizzando immediatamente il Responsabile per la Risoluzione, tempi di attuazione e azioni da intraprendere.

Se le cause del reclamo (inviato a mezzo e-mail ordinaria, Pec, a/r, etc.) quali il mancato rispetto delle procedure e/o oggettiva inadeguatezza delle stesse, sono attribuibili alla CN VERIFICHE , il Responsabile

Tecnico o le altre figure di riferimento, avviano un'adeguata azione correttiva per rimuovere le cause della non conformità, seguendo le modalità riportate nella Procedura PR 8.7/8.8 "Procedura NC/AC/AP".

Il Responsabile Tecnico verificando l'efficacia dell'azione correttiva comunicando al reclamante eventuali azioni a risarcimento che CN VERIFICHE intende proporre. Queste azioni dovranno essere decise o approvate dal Legale Rappresentante.

Nel caso in cui il reclamo venga classificato come infondato, CN VERIFICHE ne darà notifica scritta al reclamante esponendone le motivazioni.

Qualora la situazione lo renda necessario, CN VERIFICHE si riserva il diritto di eseguire una verifica supplementare al fine di comprovare l'oggetto del reclamo.

5.5 Chiusura del reclamo e registrazioni

CN VERIFICHE conserva adeguata registrazione dei reclami pervenuti e delle relative attività e azioni intraprese che, facendo parte dei documenti di registrazione della qualità, è conservata ed archiviata secondo le modalità riportate nella PR 8.4 "Procedura per Controllo Documentazione e Registrazioni".

Alla fine dell'iter di gestione del reclamo, CN VERIFICHE invia una comunicazione scritta al reclamante, nella quale riporta l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni relative al reclamo e alla sua risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte

5.6 Ricorsi

I clienti possono presentare ricorso contro le decisioni assunte dalla CN VERIFICHE esponendo le ragioni del dissenso entro 15 gg. a mezzo Raccomandata A/R oppure mail PEC a cnverifiche@pec.it usufruendo come guida alla registrazione delle informazioni necessarie del Documento Mod.7.5.A.1 "Documento di Gestione Ricorsi, Reclami e Segnalazioni".

In ogni caso nell'inoltare un appello, il mittente dovrà specificare:

- i riferimenti della propria organizzazione,
- l'oggetto dell'appello stesso,
- le motivazioni,
- gli eventuali allegati a sostegno delle motivazioni di cui sopra e
- la firma del legale rappresentante dell'organizzazione.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi essenziali citati costituisce motivo di rigetto del ricorso. In tali situazioni, CN VERIFICHE inoltrerà al mittente una comunicazione contenente le motivazioni della posizione presa.

Il ricorso non sospende la validità della decisione.

Esso verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività di Ispezione oggetto dell'appello stesso.

Il Responsabile Qualità registra la ricezione sul Mod. "Registro NC, AC, Gestione Reclami e Ricorsi". Il Responsabile Qualità raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie alla valutazione del ricorso e le trasmette al Responsabile Tecnico e/o all'Amministratore Unico, questi ultimi decidono se validarlo o meno entro 15 gg. e lo comunicano al ricorrente mezzo Mail/Pec o Raccomanda A/R.

Se l'Amministratore Unico valida il ricorso ritenendolo ammissibile, acquisisce tutte le informazioni disponibili sul contenuto del ricorso presso il ricorrente, all'interno della propria organizzazione e/o presso terzi interessati.

Entro i successivi 15 giorni, il Responsabile Tecnico comunica le attività previste per il trattamento del ricorso, i tempi e le modalità con cui intende attuarle, informando il Ricorrente.

La documentazione delle attività svolte è archiviata dal Responsabile Qualità.

Il Responsabile Tecnico unitamente al Responsabile Qualità monitora con riunioni periodiche l'efficacia delle attività svolte per il trattamento dei ricorsi.

5.7 Segnalazioni

La CN VERIFICHE gestisce anche le segnalazioni dal mercato. Le segnalazioni sono comunicazioni di origine esterna o interna che non rivestono carattere di reclamo, ma costituiscono un elemento di attenzione per situazioni potenzialmente non conformi. Tali segnalazioni, raccolte dal Responsabile Tecnico, vengono pertanto monitorate al fine di mettere in atto azioni preventive e correttive; le registrazioni seguono lo stesso iter dei reclami descritti nel presente documento

5.8 Foro per Contenziosi

Per qualsiasi controversia fra la parte interessata e la CN VERIFICHE che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti si deve far ricorso all'intervento del Foro competente di Lecce.

6. Responsabilità e Riferimenti

I Responsabili delle diverse Funzioni aziendali sopra richiamate rispondono del corretto adempimento delle attività loro ascritte.

7. PROTEZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

CN VERIFICHE in relazione alle summenzionate finalità, il trattamento dei dati avviene mediante strumenti informatici, manuali e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati nella piena conformità ed applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 circa il trattamento dei dati forniti dal Richiedente, secondo le finalità e con le modalità indicate nell'informativa sulla privacy.

8. DOCUMENTI DI REGISTRIZIONE E DI RIFERIMENTO

- 5.1.A - Regolamento generale per le attività di ispezione "Condizioni Generali di Vendita"
- 8.7.A - Registro NC, AC, Gestione Reclami e Ricorsi;
- 7.5.A.1 "Documento di Gestione Ricorsi, Reclami e Segnalazioni"
- PR 8.4 "Procedura per Controllo Documentazione e Registrosioni"
- PR 8.7/8.8 "Procedura NC/AC/AP"