

PG 07

Gestione dei Reclami, Ricorsi e Valutazione della Qualità Percepita dal Cliente (Sezione 12)

Stato delle Revisioni

Rev.	Data	Motivo	Aggiornamento RQ	Approvazione PCG
00	27-04-2009	Nuova emissione		
01	01-12-2009	Gestione del Reclamo, Ricorso e Soddisfazione del Cliente		
02	14-03-2014	Modifica parr. 8 e 11		
03	21-01-2015	Aggiornamento UNI CEI EN ISO/IEC 17065		
04	29-01-2019	Modifica valutazione soddisfazione dei clienti par. 16.1		
05	15-03-2019	Aggiornamento UNI CEI EN ISO/IEC 17025		
06	31-12-2020	Modificati parr. 8.1 e 11.1, aggiornamento ragione sociale da srl a SpA e sostituzione di PCA con PCG		
07	21-01-2022	Modificati tempi di presa in carico reclamo e ricorso ai §§ 8.1, 11.1, 11.3	Ballandi G.	Ballandi A.

Il presente documento è di proprietà di EUROCERT SpA
Non è consentita la riproduzione né totale né parziale

Indice

1.0 Scopo	4
2.0 Distribuzione.....	4
3.0 Terminologia e definizioni.....	4
4.0 Riferimenti	4
5.0 Predisposizione dell'Azienda.....	4
6.0 Fonti del Reclamo	5
7.0 Identificazione e classificazione dei Reclami	5
8.0 Modalità di Gestione del Reclamo.....	6
8.1 Identificazione e Raccolta.....	6
8.2 Valutazione e Analisi	7
8.3 Risoluzione e Riesame	7
8.4 Definizione di Azioni Correttive e Preventive.....	8
8.5 Archiviazione della documentazione	8
9.0 Fonti del Ricorso	9
10.0 Identificazione e classificazione dei Ricorsi	9
11.0 Modalità di Gestione del Ricorso.....	9
11.1 Identificazione e Raccolta.....	9
11.2 Valutazione e Analisi	10
11.3 Risoluzione e Riesame	10
11.4 Definizione di Azioni Correttive e Preventive.....	11
11.5 Archiviazione della documentazione	11
12.0 Contenzioso	12
13.0 Indicatori e Riesame della Direzione.....	12
13.1 Indicatori riferibili alla gestione dei Ricorsi.....	12
13.2 Indicatori riferibili alla gestione dei Reclami.....	13
13.3 Indicatori riferibili all'analisi dei Reclami	13

14.0 Valutazioni degli indicatori sui Reclami e Ricorsi	14
14.1 Valutazioni della Direzione in merito ai Ricorsi	14
14.2 Valutazioni della Direzione in merito ai Reclami	14
14.3 Analisi del RQ	15
16.0 Valutazione della qualità percepita dal cliente	16
16.1 Caratteristiche della valutazione	16
16.2 Valutazione delle risposte	16
16.3 Indicatori per il riesame della Direzione	17
17.0 Ruoli e Responsabilità nella Gestione del Reclamo e Ricorso	17
18.0 Riferimenti documentali del SGQ	18

1.0 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire i criteri individuati da EUROCERT SpA al fine di gestire in modo coerente gli eventuali Reclami e Ricorsi relativi al proprio operato. In particolare riporta le modalità che devono essere seguite onde scongiurare una trattazione non adeguata dei contenuti degli stessi e delle risposte fornite in merito.

2.0 Distribuzione

Il presente documento è disponibile per la consultazione all'interno della sede direttiva di EUROCERT e distribuito a cura del RQ alla SG e/o ST delle sedi operative, qualora la numerosità del personale lo rendesse necessario.

3.0 Terminologia e definizioni

Lamentela: manifestazione di insoddisfazione espressa verbalmente, generalizzata e non circostanziata, relativa a circostanze generiche riconducibili a elementi del servizio ricevuto.

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione sia verbale che scritta, dettagliata e circostanziata, relativamente ad elementi o alla totalità del servizio ricevuto.

Ricorso: richiesta del cliente, per la riconsiderazione da parte dell'Organismo, di una o più decisioni riguardanti l'esito o i contenuti dell'attività di verifica, valutazione o di analisi condotta.

Contenzioso: processo attivato al fine di adire le vie legali per tutelare interessi propri ritenuti lesi dall'operato di EUROCERT.

Responsabilità: onere assunto o derivante dalla conduzione di un processo, dall'esecuzione di un lavoro o dalla gestione di un incarico o mansione affidati e da svolgere con il dovuto impegno.

Per ogni altra definizione o abbreviazione si rimanda alla Sezione03 del MSQ.

4.0 Riferimenti

Per la redazione della presente Procedura Gestionale (PG) si sono prese a riferimento le edizioni attualmente in vigore dei seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025
- la Sezione12 del MSQ

Il presente documento si riferisce esclusivamente alla modalità di gestione del Reclamo attuata all'interno di EUROCERT. L'applicazione a qualsiasi altro processo risulta errata e fuorviante.

5.0 Predisposizione dell'Azienda

EUROCERT, conscia dell'importanza della gestione del Reclamo, si impegna a sensibilizzare il personale interno ed esterno affinché l'eventuale Reclamo o Ricorso e non vengano percepiti quali eventi negativi, rivolti ad una o più persone, ma come opportunità per evidenziare eventuali carenze organizzative dell'intera Azienda e occasioni per poter ripristinare il livello di soddisfazione compromesso, nei confronti di un cliente scontento. Tale eventualità infatti rappresenta il momento più idoneo per:

- ripristinare il livello di gradimento del Cliente
- valutare eventuali carenze organizzative
- apportare miglioramenti ai servizi offerti
- cogliere eventuali nuove esigenze del Cliente

- fidelizzare il Cliente
- limitare i possibili danni derivabili da un Cliente scontento
- evitare il Contenzioso

L'Azienda, tramite la presente procedura tende a motivare il personale interno ed esterno a qualsiasi livello, cercando di coinvolgerlo in una gestione congiunta affinché il Reclamo e il Ricorso siano risolti nel migliore dei modi, adottando comportamenti di apertura ed ascolto volti a favorire un dialogo costruttivo sia all'interno che verso l'esterno, onde evitare il verificarsi di una delle possibili seguenti situazioni:

- tentativi di eludere o non affrontare il Reclamo e il Ricorso
- percezione di "abbandono" da parte del personale
- gestione personale della risposta
- mancato coinvolgimento delle figure preposte a trattare le varie fasi del processo

Tutto ciò a sottolineare che per EUROCERT la gestione dei Reclami e Ricorsi è un processo da affrontare unitariamente come Azienda, teso a consentire una crescita interna piuttosto che l'individuazione di un colpevole.

Il monitoraggio e la gestione dei Reclami e Ricorsi sono aspetti coinvolti dal riesame del SGQ eseguito dal PCG e dalla Direzione Aziendale.

6.0 Fonti del Reclamo

EUROCERT, coerentemente alla propria politica per la qualità, ritiene di gestire i Reclami provenienti da quei soggetti che possono avere un rapporto con l'azienda a qualsiasi titolo, derivante da sottoscrizione di contratti, accordi commerciali, stipula di convenzioni o semplicemente richieste d'informazione o d'offerta. Tali soggetti sono identificati come Fonti del Reclamo e sono a seguito elencati:

- Clienti o potenziali Clienti
- Enti di Accreditamento
- Ministeri competenti
- Associazioni di categoria

Segnalazioni provenienti da fonti non riconducibili a soggetti aventi rapporti con l'Azienda non saranno presi in considerazione.

7.0 Identificazione e classificazione dei Reclami

Per EUROCERT, la dimostrazione di insoddisfazione espressa da una qualsiasi fonte di cui al paragrafo 6.0, in riferimento al proprio operato, si identifica nel Reclamo solo qualora si confaccia a quanto definito nel paragrafo 3.0. Qualsiasi altra lamentela verrà trattata secondo quanto descritto nel paragrafo 8.0 a seguire.

I Reclami possono essere riferiti sia alle attività svolte internamente alle sedi EUROCERT, sia alle attività svolte in esterno presso le sedi concordate con i clienti e possono essere di duplice natura:

- **Reclami gestionali:** per i quali la carenza rilevata dalla fonte è attribuibile all'organizzazione amministrativa di EUROCERT (es. erronea fatturazione, difficoltà nel reperire i vari referenti, mancato rispetto dei tempi di erogazione del servizio, ecc.)
- **Reclami tecnici:** per i quali la carenza rilevata dalla fonte è attribuibile all'erogazione dei servizi riferibili alle aree Tecniche di EUROCERT, alle quali venga contestata la modalità di erogazione del servizio.

Indipendentemente dalla natura del Reclamo, è eseguita una valutazione dello stesso sulla base di due valori di gravità così definiti:

- **Reclami formali:** evidenziano carenze di lieve e media entità, che comunque possono generare irritazione piuttosto che un concreto danno al cliente. Possono riguardare imprecisioni formali nella documentazione, come l'errata indicazione della ragione sociale o di un nominativo o di un indirizzo, difficoltà nella comunicazione con i vari referenti EUROCERT, errate indicazioni a livello d'offerta, errati importi di fatturazione, etc. In sintesi carenze facilmente risolvibili.
- **Reclami importanti:** evidenziano carenze di elevata entità che implicano assunzioni di responsabilità e che possono tradursi in danno per il cliente. Possono riguardare inadempienze contrattuali, danneggiamento delle proprietà del cliente, etc. In sintesi carenze di elevata criticità che pregiudicano la credibilità dell'Organismo.

Indipendentemente dalla natura, dalla criticità o dalla Fonte dei Reclami, EUROCERT profonde lo stesso impegno nella gestione, valutazione e soluzione degli stessi.

8.0 Modalità di Gestione del Reclamo

La gestione dei Reclami che EUROCERT definisce con la presente procedura è volta a garantire l'esecuzione delle fasi di seguito elencate, individuando per ognuna di esse le figure preposte al controllo e alla verifica delle attività e i referenti interni a cui è affidata la responsabilità di garantire il completamento del processo. Il responsabile della gestione del reclamo sarà sempre persona/figura distinta da quella contro cui il reclamo è rivolto.

- Identificazione e raccolta
- valutazione ed analisi
- risoluzione e riesame
- definizione di azioni correttive e preventive
- archiviazione della documentazione

Tutti i Reclami devono essere registrati, e trattati secondo le prescrizioni indicate.

8.1 Identificazione e Raccolta

Le manifestazioni di insoddisfazione possono pervenire da una qualsiasi Fonte di cui al paragrafo 6.0 e possono essere rilevate sia dal personale interno che dal personale esterno di EUROCERT. Chi rileva l'insoddisfazione esegue una prima valutazione procedendo come segue:

- Se l'insoddisfazione è espressa verbalmente ed è equiparabile ad una lamentela, inviterà cortesemente la fonte a inviare una nota scritta e circostanziata alla SG/ST della sede di riferimento o della sede Direzionale, fornendo i riferimenti del fax o dell'e-mail o dell'indirizzo postale
- Se l'insoddisfazione è stata espressa in forma scritta, provvederà personalmente a inoltrarla alla SG/ST della sede di riferimento o della sede Direzionale

Le SG/ST delle sedi operative, qualora ricevessero una comunicazione di Reclamo, procederanno ad inoltrarla alla SG/ST della Sede Centrale indicando da chi è stato rilevato il Reclamo. La SG della sede direzionale lo sottopone all'attenzione del RQ presso la sede Direzionale di EUROCERT e informa la fonte della sua presa in carico entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricezione.

Il RQ ricevuto il Reclamo ha la responsabilità di aggiornare il REG04 con le informazioni seguenti:

- numero assegnato al Reclamo
- data di registrazione
- dati della fonte (cliente/mittente)
- dati di chi ha rilevato il Reclamo
- oggetto del Reclamo

Il RQ dopo aver riportato queste prime informazioni sul REG04, provvede a:

- effettuare una copia cartacea del Reclamo e inserirla nell'apposito raccoglitore
- effettuare copia elettronica del Reclamo e archivarla nell'apposita cartella sul server Aziendale

8.2 Valutazione e Analisi

Il RQ, valuta la tipologia di Reclamo e coinvolge le figure Aziendali di pertinenza:

- nel caso di **Reclamo gestionale**: il DO o DC e il referente dell'area di pertinenza del Reclamo
- nel caso di **Reclamo tecnico**: il DT e il CS del Settore di pertinenza

Il RQ sottopone il Reclamo alle figure Aziendali individuate e attende da loro una valutazione della fondatezza dello stesso e nel caso un'analisi della sua criticità. Inoltre si accerta che:

- nel caso di **Reclamo formale**, sia il referente dell'area o il CS a risolvere il Reclamo concordando la risposta con il DO/DC/DT per chiudere la gestione del Reclamo
- nel caso di **Reclamo importante**, il DO, il DC e il DT provvedano a redigere la risposta al cliente per la chiusura del Reclamo a propria firma, coinvolgendo se opportuno il PCG, dopo aver analizzato con il referente dell'attività eventuali situazioni non chiare

8.3 Risoluzione e Riesame

La risoluzione di un Reclamo si raggiunge solo quando è stata inviata risposta scritta alla fonte che lo ha generato.

Per quanto riguarda i Reclami afferenti attività tecniche il DT, procede ad esaminare la documentazione di pertinenza e a coinvolgere il VER interessato dall'attività, qualora ritenesse necessario riesaminare congiuntamente la fondatezza o meno delle rimostranze comunicate dalla fonte. Qualora il DT riscontrasse che l'oggetto del reclamo coinvolge le decisioni prese dall'Organismo a fronte dell'attività tecnica condotta, procederà a trattare l'argomento come descritto nel paragrafo 11.0, identificando la rimostranza come Ricorso, informandone il RQ.

- Se l'esito dei controlli documentali non evidenzia alcuna anomalia, il Reclamo viene respinto e il DT provvederà a trattare direttamente la risposta o ad incaricare il CS in funzione della gravità del reclamo riscontrato.
- Se al contrario l'esito dei controlli documentali evidenzia il riscontro di anomalie così come segnalato dal cliente il Reclamo viene accolto e il DT provvederà a trattare direttamente la risposta, coinvolgendo infine il PCG qualora la situazione lo richieda.

Per quanto concerne i Reclami afferenti attività non tecniche il DO o il DC provvede a controllare i documenti di riferimento e si consulta con il referente delle attività a cui si riferisce il Reclamo, onde poter definire se lo stesso sia fondato o meno.

IL DO, DC e il DT sono responsabili del processo di risoluzione, per il quale possono a loro giudizio, in funzione della criticità del Reclamo ricorrere a contattare telefonicamente il cliente prima di produrre la risposta finale in forma scritta e protocollata, che deve contenere in ogni caso i riferimenti a:

- protocollo interno del Reclamo
- contratto di riferimento
- impianto di riferimento

Qualora il Reclamo venga respinto, la comunicazione di risposta verrà inviata entro 5-10 gg. lavorativi dalla data di risoluzione dello stesso. Il contenuto delle comunicazioni deve essere volto a sottolineare la disponibilità di EUROCERT ad ascoltare il cliente e prendere sempre in considerazione il suo punto di vista oggettivando l'infondatezza delle rimostranze sulla base di prove tangibili.

Se il Reclamo risulta fondato, viene inviata una risposta scritta e protocollata, entro i termini precedentemente indicati, a firma del DO, DC o DT. Tale risposta dovrà contenere l'indicazione della soluzione proposta dall'Organismo che il DO, DC e il DT avranno concertato con il PCG.

8.4 Definizione di Azioni Correttive e Preventive

Il RQ in raccordo con il DO, il DC o il DT riesamina le cause che hanno generato il Reclamo e i riscontri emersi durante la gestione dello stesso, in modo tale da valutare la necessità di aprire una NC e apportare Azioni Correttive o Preventive finalizzate a scongiurare il ripetersi di situazioni simili. Fare riferimento alla PG09.

8.5 Archiviazione della documentazione

Ultimata la gestione del reclamo il DO, il DC o il DT procedono a fornire copia della risposta e dei dati relativi alla risoluzione dello stesso al RQ, che provvede ad aggiornare il REG04 inserendo:

- data della risoluzione
- il protocollo della lettera di risposta
- il referente della risposta (DT/DO/CS/Ref. Area)
- esito della risoluzione (Respinto/Accolto)

Aggiornato il REG04, il RQ redige il MOD24 per riportare una sintesi della gestione del Reclamo.

Il MOD24 deve riportare i seguenti dati:

- dati della fonte (cliente/mittente)
- riferimento della persona che lo ha rilevato
- protocollo assegnato al Reclamo
- data del protocollo
- oggetto sintetico del Reclamo
- riferimenti dei soggetti coinvolti se pertinenti (ID verificatore/agente)
- riferimenti dell'attività oggetto del Reclamo (codice del contratto, impianto, verbale, etc. di riferimento)
- Identificazione (Reclamo e tipologia)
- esito della gestione (Accolto, Respinto, Contenzioso)
- eventuali commenti
- necessità di AC o AP e loro riferimenti
- firme del RQ e del referente della risposta

Il RQ archivia in fine in un apposito raccoglitore predisposto per le registrazioni relative ai Reclami la seguente documentazione:

- MOD24 relativo al Reclamo
- copia cartacea protocollata del Reclamo
- copia della lettera di risposta al cliente
- copia degli eventuali documenti relativi alla gestione del Reclamo citati nella risposta

La documentazione relativa ai Reclami è trasferita su supporto informatico e conservata per lo stesso periodo temporale per il quale è conservata la documentazione alla quale si riferiscono.

Qualora ne sia fatta richiesta, il processo di trattamento del reclamo viene reso disponibile, comprese le eventuali azioni correttive messe in atto e la risposta fornita alla fonte che lo ha generato, nelle modalità convenute.

9.0 Fonti del Ricorso

Generalmente la fonte del ricorso è identificabile esclusivamente nel Cliente (o in un suo rappresentante) in quanto le decisioni prese dall'Organismo al termine delle attività condotte, difficilmente coinvolgono parti terze. Il Ricorso è infatti un'azione solitamente intrapresa immediatamente dopo, la ricezione del documento attestante la decisione formulata dall'Organismo a seguito dell'attività tecnica condotta, e viene intrapreso direttamente dal destinatario della documentazione o da un suo rappresentante.

10.0 Identificazione e classificazione dei Ricorsi

Per loro natura i Ricorsi rappresentano la dimostrazione di grave insoddisfazione espressa da una qualsiasi fonte di cui al paragrafo 9.0, che coinvolge esclusivamente la decisione finale conseguente l'attività tecnica condotta dall'Organismo. In tale circostanza EUROCERT offre la massima disponibilità alla gestione del rapporto con la fonte del Ricorso poiché in questa occasione può essere messo in dubbio non solo l'esito dell'attività, ma anche la professionalità e perfino la terzietà dell'Organismo.

Il Ricorso è sempre valutato come una circostanza con elevata criticità, che deve essere gestita dalla direzione tecnica, nella figura del DT o del RT/RL, ovvero dal PCG dell'Organismo.

11.0 Modalità di Gestione del Ricorso

La gestione dei Ricorsi che EUROCERT definisce con la presente procedura è volta a garantire l'esecuzione delle fasi di seguito elencate, individuando per ognuna di esse le figure preposte al controllo e alla verifica delle attività e i referenti interni a cui è affidata la responsabilità di garantire il completamento del processo. A tal fine EUROCERT ne assegna la responsabilità e l'esecuzione pratica a persone/figure estranee al processo verso il quale il ricorso è rivolto. In funzione dell'entità del ricorso, EUROCERT potrà investire del problema il proprio Comitato di Garanzia.

- Identificazione e raccolta
- valutazione ed analisi
- risoluzione e riesame
- definizione di azioni correttive e preventive
- archiviazione della documentazione

Tutti i Ricorsi devono essere registrati, e trattati secondo le prescrizioni indicate.

11.1 Identificazione e Raccolta

Come indicato nel paragrafo 9.0 i Ricorsi solitamente provengono da un cliente o da un suo rappresentante. A differenza dei Reclami i ricorsi pervengono quasi esclusivamente in forma scritta, direttamente alle sedi di EUROCERT. Qualora una qualsiasi fonte comunichi verbalmente, l'intenzione di ricorrere nei confronti di una decisione comunicata dall'Organismo, il referente di tale comunicazione inviterà la fonte ad inviarne comunicazione scritta e circostanziata all'attenzione del RQ presso la sede Direzionale di EUROCERT.

Ad ogni modo, chiunque rilevi un Ricorso deve prontamente procedere ad inviarne copia alla SG/ST di riferimento, la quale, dopo averlo protocollato, lo sottoporrà all'attenzione del RQ presso la sede Direzionale di EUROCERT e informa la fonte della sua presa in carico entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricezione.

Il RQ ricevuto il Ricorso ha la responsabilità di aggiornare il REG04 con le informazioni seguenti:

- numero assegnato al Ricorso
- data di registrazione
- dati del cliente/mittente

- dati di chi ha rilevato il Ricorso
- oggetto del Ricorso

Il RQ dopo aver riportato queste prime informazioni sul REG04, provvede a:

- effettuare una copia cartacea del Ricorso e inserirla nell'apposito raccoglitore
- effettuare copia elettronica del Ricorso e archivarla nell'apposita cartella sul server Aziendale

11.2 Valutazione e Analisi

Registrato il ricorso, il RQ sottopone la comunicazione alla direzione tecnica, nella figura del DT o del RT/RL, ovvero del PCG, avendo cura di designare una figura estranea al processo cui il ricorso si riferisce. Questi dopo aver analizzato le motivazioni addotte dalla fonte valuta se queste siano esaustive e consentano un'univoca identificazione delle anomalie riscontrate, che possano far dubitare della decisione presa dall'Organismo, in merito alle attività oggetto del Ricorso.

Qualora le motivazioni addotte dalla fonte risultino generiche o carenti dei riferimenti atti a motivare la richiesta di revisione della decisione presa, l'incaricato procede a richiedere chiarimenti contattando la fonte telefonicamente o con comunicazione scritta a sua discrezione.

Una volta in possesso di tutti gli elementi necessari a comprendere esaustivamente le motivazioni addotte dalla fonte, l'incaricato procede ad individuare i soggetti coinvolti e gli aspetti che dovranno essere riconsiderati per eseguire un riesame completo dell'attività oggetto del ricorso.

11.3 Risoluzione e Riesame

La risoluzione di un Ricorso si raggiunge solo quando è stata inviata risposta scritta e circostanziata alla fonte che lo ha generato. Poiché il Ricorso può sfociare in contenzioso, la direzione tecnica può coinvolgere il PCG in merito alla gestione dello stesso onde valutare congiuntamente la modalità operativa da seguire.

L'incaricato alla risoluzione del ricorso procede a riesaminare l'attività oggetto del ricorso stesso coinvolgendo il CS e il Verificatore interessato dall'attività, per riesaminare congiuntamente il risultato espresso nel Verbale di verifica e le eventuali motivazioni addotte ai fini dell'esito in esso contenuto. Solo nel caso in cui siano poste in dubbio valutazioni su grandezze o requisiti non mutabili dalla data della verifica contestata, si può procedere a valutare la necessità di un sopralluogo ai fini di ripetere la stessa. L'eventuale nuova verifica è assegnata ad altro ispettore.

Qualora l'Organismo sia chiamato a giustificare la veridicità delle proprie decisioni al di là di quanto previsto dalla presente procedura, o se queste fossero messe in discussione dopo un lasso temporale oggettivamente elevato, da non consentire un nuovo svolgimento dell'attività tecnica, nelle medesime condizioni in cui è stata svolta l'attività oggetto del ricorso, persistendo la posizione della fonte del ricorso, l'unica via percorribile resterebbe il contenzioso, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente.

Qualora il ricorso coinvolga i risultati ottenuti per mezzo di strumenti di misura, l'incaricato procede a verificarne la funzionalità mediante un controllo incrociato con altri strumenti di pari caratteristiche metrologiche, eseguendo misure campione in modo da verificarne la funzionalità e la correttezza strumentale. I risultati di tali verifiche devono essere riportati su tabelle comparative indicanti la variazione percentuale sulle misure effettuate con lo strumento soggetto a verifica e lo strumento utilizzato per la comparazione.

- Se l'esito dei controlli non evidenzia alcuna anomalia, il Ricorso viene respinto, fornendo in allegato alla risposta l'esito delle misure effettuate. In alternativa l'incaricato può optare per l'esecuzione di una verifica dello strumento coinvolto, presso un fornitore qualificato di servizi di taratura.
- Se al contrario l'esito dei controlli evidenzia il riscontro di anomalie così come segnalato dal cliente, il ricorso viene accolto. Inoltre si procede ad inviare lo strumento presso un centro di taratura per verificarne la funzionalità o la necessità di declassazione o radiazione come previsto dalla PG14.

La direzione tecnica, nella figura del DT o del RT/RL, ovvero il PCG è responsabile del processo di gestione e risoluzione del ricorso, al quale deve sempre seguire una comunicazione scritta al cliente sull'esito dello stesso. Nella comunicazione devono essere riportati i seguenti riferimenti:

- protocollo del Ricorso
- contratto di riferimento
- impianto di riferimento
- evidenze delle verifiche strumentali se condotte

Qualora il ricorso venga respinto, la comunicazione di risposta viene inviata entro 10 gg. lavorativi dalla data di risoluzione dello stesso. Il contenuto delle comunicazioni deve essere volto a sottolineare la disponibilità di EUROCERT ad ascoltare il cliente e prendere sempre in considerazione il suo punto di vista oggettivando l'infondatezza delle rimostranze sulla base di prove tangibili.

Se il ricorso risultasse fondato sulla base delle sole verifiche eseguibili internamente, la comunicazione di risposta viene inviata entro i termini precedentemente indicati. Tale risposta dovrà contenere l'indicazione della soluzione proposta dall'Organismo concertata con il PCG. Essa dovrà sottolineare la disponibilità di EUROCERT a ripetere l'attività oggetto del ricorso coinvolgendo un altro VER munito di diversa strumentazione, per verificare che i risultati ottenuti siano confutati dai nuovi, ed eventualmente la disponibilità a sottoporre il problema al proprio Comitato di Garanzia. Qualora l'esito iniziale dell'attività dovesse essere comunque confermato, il ricorso sarà respinto ed EUROCERT si riserverà di attribuire i costi della verifica straordinaria alla fonte. Al contrario se l'esito della nuova attività dovesse confutare i risultati iniziali, sarà emesso un nuovo documento al cliente a sostituzione del documento contestato. EUROCERT in questo caso non attribuirà alcun costo ulteriore alla fonte.

11.4 Definizione di Azioni Correttive e Preventive

Il RQ in raccordo con l'incaricato al ricorso riesamina le cause che lo hanno generato e la documentazione inerente alla risoluzione, in modo tale da valutare la necessità di aprire una NC e apportare Azioni Correttive o Preventive, finalizzate a scongiurare il ripetersi di situazioni simili. Fare riferimento alla PG09.

11.5 Archiviazione della documentazione

Ultimata la gestione del ricorso l'incaricato procede a fornire copia della risposta e dei dati relativi alla risoluzione dello stesso al RQ, che provvede ad aggiornare il REG04 inserendo:

- data della risoluzione
- il protocollo della lettera di risposta
- il referente della risposta
- esito della risoluzione (Respinto/Accolto)

Aggiornato il REG04, il RQ redige il MOD24 per riportare una sintesi della gestione del Ricorso.

Il MOD24 Deve riportare i seguenti dati:

- dati della fonte (cliente/mittente)
- riferimento della persona che lo ha rilevato
- protocollo assegnato al Ricorso
- data del protocollo
- oggetto sintetico del Ricorso
- riferimenti dei soggetti coinvolti se pertinenti (ID verificatore/agente)
- riferimenti dell'attività oggetto del Ricorso (codice del contratto, impianto, verbale, etc. di riferimento)
- Identificazione (Ricorso)

- esito della gestione (Accolto, Respinto, Contenzioso)
- eventuali commenti
- necessità di AC o AP e loro riferimenti
- Firme del RQ e del referente della risposta

Il RQ archivia in fine in un apposito raccoglitore predisposto per le registrazioni relative ai Ricorsi la seguente documentazione:

- MOD24 relativo al Ricorso
- copia cartacea protocollata del Ricorso
- copia della lettera di risposta al cliente
- copia degli eventuali documenti relativi alla gestione del Ricorso citati nella risposta

La documentazione relativa ai Ricorsi è trasferita su supporto informatico e conservata per lo stesso periodo temporale per il quale è conservata la documentazione alla quale si riferiscono.

12.0 Contenzioso

Qualora a fronte di un Reclamo o di un Ricorso, formulato da una qualsiasi fonte di cui ai paragrafi 6.0 e 9.0, l'attuazione delle prescrizioni della presente procedura non fossero ritenute sufficienti a risolvere l'insoddisfazione del Cliente che decidesse quindi di adire le vie legali, EUROCERT provvederà a trattare la controversia secondo i modi e i tempi previsti dalle leggi vigenti, nelle sedi opportune.

13.0 Indicatori e Riesame della Direzione

EUROCERT ha definito alcuni indicatori per valutare l'incidenza che i Reclami e Ricorsi possono avere sulle attività condotte. Tali indicatori sono valutati dalla Direzione in occasione del Riesame del SGQ e sono aggiornati dal RQ su base trimestrale.

Gli indicatori sono riportati sul REG04 e si suddividono in:

- Indicatori riferibili alla gestione dei Ricorsi
- Indicatori riferibili alla gestione dei Reclami
- Indicatori riferibili all'analisi dei Reclami

Le prime due serie di indicatori hanno carattere generale e sono sottoposti all'esame della Direzione in occasione del Riesame del SGQ (PG12), l'ultima serie rappresenta invece uno strumento utile al RQ per analizzare il processo di gestione dei Reclami in termini di numerosità, tipologia e gravità del reclamo. La sintesi dell'analisi è riportata alla Direzione in una breve relazione a cura del RQ.

13.1 Indicatori riferibili alla gestione dei Ricorsi

Questa serie di indicatori permette di valutare l'incidenza dei Ricorsi rispetto al totale delle attività tecniche eseguite dall'Organismo nel periodo esaminato. Questi indicatori sono calcolati su base percentuale e sono quindi confrontabili nel tempo per avere indicazione sul miglioramento o peggioramento dell'andamento delle attività ad essi legate.

- **TRI:** rappresenta la percentuale di Ricorsi ricevuti rispetto al totale di attività eseguite nel periodo considerato (Totale Ricorsi ricevuti / Totale attività gestite nel periodo)
- **RIR*:** rappresenta la percentuale di Ricorsi Respinti rispetto al totale di attività eseguite nel periodo considerato (Totale Ricorsi respinti / Totale attività gestite nel periodo)

- **RIA:** rappresenta la percentuale di Ricorsi Accolti rispetto al totale di attività eseguite nel periodo considerato ($\text{Totale Ricorsi accolti} / \text{Totale attività gestite nel periodo}$)
- **TMRI:** rappresenta il numero medio di giorni impiegati a gestire i Ricorsi ed è calcolato esclusivamente sulla base dei Ricorsi gestiti ($\text{Somma dei gg dedicati alla gestione dei Ricorsi} / \text{Totale Ricorsi chiusi}$)
- **PERI:** rappresenta la percentuale di Ricorsi evasi rispetto al totale di Ricorsi ricevuti nel periodo considerato ($\text{Totale Ricorsi chiusi} / \text{Totale Ricorsi ricevuti}$)

* Questo indicatore non è riportato nel REG13 e non è sottoposto ad analisi della Direzione ma è valutato dal RQ.

13.2 Indicatori riferibili alla gestione dei Reclami

Questa serie di indicatori permette di valutare l'incidenza dei Reclami rispetto al totale delle attività tecniche eseguite dall'Organismo nel periodo esaminato. Questi indicatori sono calcolati su base percentuale e sono quindi confrontabili nel tempo per avere indicazione sul miglioramento o peggioramento dell'andamento delle attività ad essi legate.

- **TRE:** rappresenta la percentuale di Reclami ricevuti rispetto al totale di attività eseguite nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami ricevuti} / \text{Totale attività gestite nel periodo}$)
- **RER*:** rappresenta la percentuale di Reclami Respinti rispetto al totale di attività eseguite nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami respinti} / \text{Totale attività gestite nel periodo}$)
- **REA:** rappresenta la percentuale di Reclami Accolti rispetto al totale di attività eseguite nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami accolti} / \text{Totale attività gestite nel periodo}$)
- **TMRE:** rappresenta il numero medio di giorni impiegati a gestire i Reclami ed è calcolato esclusivamente sulla base dei Reclami gestiti ($\text{Somma dei gg dedicati alla gestione dei Reclami} / \text{Totale Reclami chiusi}$)
- **PERE:** rappresenta la percentuale di Reclami evasi rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami chiusi} / \text{Totale Reclami ricevuti}$)

* Questo indicatore non è riportato nel REG13 e non è sottoposto ad analisi della Direzione ma è valutato dal RQ.

13.3 Indicatori riferibili all'analisi dei Reclami

Questa serie di indicatori permette di effettuare molteplici valutazioni sull'andamento delle attività condotte dall'organismo, sull'andamento del processo di Gestione dei Reclami e sulla tipologia e gravità dei Reclami Ricevuti. Tali valutazioni sono eseguite dal RQ e riportate in una breve relazione sintetica.

Anche questi indicatori sono calcolati su base percentuale e sono quindi confrontabili nel tempo. In questo caso la base comparativa non è più il numero totale di attività condotte dall'Organismo, ma bensì il totale dei reclami ricevuti nel periodo considerato.

- **GF:** rappresenta la percentuale di Reclami gestionali formali ricevuti rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami gestionali formali ricevuti} / \text{Totale Reclami ricevuti nel periodo}$)
- **GI:** rappresenta la percentuale di Reclami gestionali importanti ricevuti rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami gestionali importanti ricevuti} / \text{Totale Reclami ricevuti nel periodo}$)
- **TF:** rappresenta la percentuale di Reclami tecnici formali ricevuti rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami tecnici formali ricevuti} / \text{Totale Reclami ricevuti nel periodo}$)
- **TI:** rappresenta la percentuale di Reclami tecnici importanti ricevuti rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami tecnici importanti ricevuti} / \text{Totale Reclami ricevuti nel periodo}$)
- **GFA:** rappresenta la percentuale di Reclami gestionali formali accolti rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami gestionali formali accolti} / \text{Totale Reclami ricevuti nel periodo}$)
- **GIA:** rappresenta la percentuale di Reclami gestionali importanti accolti rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato ($\text{Totale Reclami gestionali importanti accolti} / \text{Totale Reclami ricevuti nel periodo}$)

- **TFA:** rappresenta la percentuale di Reclami tecnici formali accolti rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato (Totale Reclami tecnici formali accolti / Totale Reclami ricevuti nel periodo)
- **TIA:** rappresenta la percentuale di Reclami tecnici importanti accolti rispetto al totale di Reclami ricevuti nel periodo considerato (Totale Reclami tecnici importanti accolti / Totale Reclami ricevuti nel periodo)

14.0 Valutazioni degli indicatori sui Reclami e Ricorsi

Qui sono riportate le indicazioni generali per una corretta valutazione degli indicatori descritti nel par. 13.0.

14.1 Valutazioni della Direzione in merito ai Ricorsi

La Direzione esamina gli indicatori di cui ai paragrafi 13.1 dai quali può desumere le seguenti indicazioni macroscopiche:

- **TRI** indica la percentuale totale di Ricorso. L'aumento di questo indicatore segnala il degrado della fiducia delle fonti del Ricorso nei confronti delle decisioni prese dall'Organismo che sono riportate nei documenti di sintesi delle attività tecniche condotte (verbali, certificati, etc.). E' un indicatore molto importante che richiede un attento riesame delle possibili cause che hanno condotto le fonti a ricorrere nei confronti dell'Organismo, poiché ciò potrebbe comportare dubbi sulla professionalità e perfino sulla terzità dello stesso.
- **RIA** indica la percentuale di Ricorsi che sono stati accolti, poiché l'Organismo ha riscontrato che le obiezioni riportate dal cliente erano oggettivamente fondate. L'aumento di questo indicatore segnala la necessità di comprendere le cause che hanno condotto l'Organismo a prendere decisioni errate in merito alle attività condotte. Indica quindi la necessità di un riesame approfondito e congiunto tra DT, RQ e PCG. E' un indicatore molto importante poiché riporta l'indice di "Fallibilità" dell'Organismo che conduce direttamente alla perdita di credibilità dello stesso.
- **TMRI** indica il tempo medio impiegato per la risoluzione di un Ricorso (che EUROCERT stima in 5-10 gg) L'aumento di questo indicatore può indicare sia la una diminuzione dell'efficacia del processo di gestione del ricorso, sia la necessità di svolgere operazioni lunghe e laboriose in merito alla valutazione oggettiva dei Ricorsi (esempio la necessità di ripetere l'attività tecnica). Valori bassi di questo indicatore sottolineano la rapidità della risposta alle obiezioni delle fonti.
- **PERI** indica la percentuale di Ricorsi evasi rispetto al totale. Il valore di questo indicatore dovrebbe essere sempre del 100% a sottolineare che l'Organismo presta la massima attenzione alle rimostranze delle fonti del Ricorso. La diminuzione di questo indicatore indica una diminuzione dell'efficienza del processo di gestione del Ricorso, e sottolinea la non completa evasione dei Ricorsi ricevuti. Valori bassi di questo indicatore sottolineano la scarsa attenzione dell'Organismo alle obiezioni delle fonti. La Direzione deve valutare se ciò deriva da una mancanza di risorse o da altri fattori.

14.2 Valutazioni della Direzione in merito ai Reclami

La Direzione esamina gli indicatori di cui ai paragrafi 13.2 dai quali può desumere le seguenti indicazioni macroscopiche:

- **TRE** indica la percentuale totale di Reclamo. L'aumento di questo indicatore indica la tendenza dell'Organismo a perdere il controllo sulla gestione dei processi, fornendo di conseguenza ragioni di lamentela alle fonti dei Reclami. E' un indicatore molto importante che richiede un attento riesame delle possibili cause che hanno condotto le fonti a reclamare nei confronti dell'Organismo, poiché ciò potrebbe essere riferibile alla perdita di attenzione nei confronti delle stesse. L'andamento di tale indicatore può essere analizzato anche in rapporto all'andamento della percezione della qualità del servizio comunicato dal cliente (par. 16.0), per valutare riscontri di coerenza fra gli stessi.

- **REA** indica la percentuale di Reclami che sono stati accolti, poiché l'Organismo ha riscontrato che le rimostranze riportate dal cliente erano oggettivamente fondate. L'aumento di questo indicatore segnala l'aumento della fondatezza delle lamentele comunicate dalle fonti e la conseguente perdita di controllo dell'Organismo sui propri processi. Indica inoltre la necessità di condurre riesami interni per valutare la necessità di AC, AP o di momenti di ricondivisione delle procedure del SGQ attraverso incontri formativi. E' un indicatore molto importante poiché riporta l'indice di "Irritabilità" delle fonti che può conseguentemente condurre alla perdita di fiducia nell'organismo.
- **TMRE** indica il tempo medio impiegato per la risoluzione di un Reclamo (che EUROCERT stima in 5-10 gg) L'aumento di questo indicatore può indicare sia la una diminuzione dell'efficacia del processo di gestione del Reclamo, sia la necessità di svolgere operazioni lunghe e laboriose in merito alla valutazione oggettiva dei Reclami (esempio il coinvolgimento di più figure aziendali). Valori bassi di questo indicatore sottolineano la rapidità della risposta alle obiezioni delle fonti.
- **PERE** indica la percentuale di Reclami evasi rispetto al totale. Il valore di questo indicatore dovrebbe essere sempre del 100% a sottolineare che l'Organismo presta la massima attenzione alle rimostranze delle fonti del Reclamo. La diminuzione di questo indicatore indica una diminuzione dell'efficienza del processo di gestione del Reclamo, e sottolinea la non completa evasione dei Reclami ricevuti. Valori bassi di questo indicatore sottolineano la scarsa attenzione dell'Organismo alle lamentele delle fonti. La Direzione deve valutare se ciò deriva da una mancanza di risorse o da altri fattori.

14.3 Analisi del RQ

Come descritto al par 13.3 il RQ riporta in una breve relazione le valutazioni sull'andamento delle attività condotte dall'organismo, sull'andamento del processo di Gestione dei Reclami e sulla tipologia e gravità dei Reclami Ricevuti. Inoltre il RQ valuta l'andamento degli indicatori RIR e RER. Dall'analisi degli indicatori descritti, il RQ può desumere le seguenti indicazioni macroscopiche.

- **GF, GI, TF, TI**, riportano informazione sulla distribuzione dei Reclami ricevuti consentendo un'analisi delle aree maggiormente interessate dagli stessi.
- **GFA, GIA, TFA, TIA**, riportano informazione sulla distribuzione dei Reclami accettati e di conseguenza sulla distribuzione di "fallibilità" delle aree maggiormente interessate dagli stessi.
- **RER** indica la percentuale di Reclami che sono stati respinti, poiché l'Organismo ha riscontrato che le rimostranze riportate dal cliente erano infondate. L'aumento di questo indicatore segnala la necessità di comprendere le cause che inducono le fonti a reclamare nei confronti dell'Organismo anche qualora le cause di tale lamentele risultano infondate. Indica quindi la necessità di condurre riesami interni per valutare eventuali fraintendimenti da parte delle fonti o la necessità di una maggior chiarezza espositiva o descrittiva in ciò che concerne i rapporti tra Organismo e fonti. L'aumento di tale indicatore indica inoltre la necessità di impiego di risorse che potrebbero essere altrimenti dedicate alla gestione di altri processi, con conseguente risparmio in termini temporali.
- **RIR** indica la percentuale di Ricorsi che sono stati respinti, poiché l'Organismo ha riscontrato che le obiezioni riportate dal cliente erano oggettivamente infondate. L'aumento di questo indicatore segnala la necessità di comprendere le cause che inducono le fonti a ricorrere nei confronti dell'Organismo che rappresentano il segnale della perdita di fiducia e autorità. Inoltre un elevato numero di Ricorsi respinti è indice di costi di gestione del relativo processo, che potrebbero essere evitati. Indica quindi la necessità un attento riesame delle possibili cause che hanno condotto le fonti a ricorrere nei confronti dell'Organismo, poiché ciò potrebbe derivare da cause facilmente risolvibili, che potrebbero generare il duplice beneficio, di conseguire un risparmio in termini temporali e di risorse, senza contare la riacquistata fiducia nell'Organismo.

Il RQ valuta inoltre la coerenza tra quanto desunto dall'analisi dei reclami e quanto riportato dall'analisi della percezione della qualità dei servizi resi da EUROCERT.

16.0 Valutazione della qualità percepita dal cliente

Il monitoraggio sull'andamento dei servizi resi da EUROCERT e di conseguenza dei processi Aziendali, può essere condotto, oltre che per mezzo dell'analisi dei reclami e ricorsi, anche per mezzo di questionari sulla percezione della qualità che ha il cliente in merito ai servizi resi dall'Organismo.

I questionari rappresentano uno strumento di indagine preventiva e a differenza dei Reclami e Ricorsi sono tesi ad ottenere informazioni utili al miglioramento, evidenziando gli aspetti che la clientela percepisce come meno performanti nel rapporto con l'Organismo.

Eurocert ha predisposto un questionario (SCH08) che viene inviato alla clientela successivamente alle attività tecniche condotte e con il quale è possibile esprimere un giudizio in merito agli aspetti inerenti al rapporto tra cliente e Organismo. Il questionario viene inviato unitamente alla fatturazione dell'attività.

Qualora la numerosità delle risposte ottenute non dovesse fornire un campione rappresentativo sia in termini percentuali che in termini assoluti, il PCG potrà a sua discrezione utilizzare altri canali di consultazione della clientela, quali per esempio l'intervista telefonica, condotta da personale interno o in alternativa da fornitori esterni incaricati.

16.1 Caratteristiche della valutazione

Il questionario SCH08 contiene alcune domande rivolte al cliente. Le risposte fornite permettono sia di avere informazioni utili al miglioramento dei processi, sia una sintesi della qualità dei servizi che il cliente percepisce.

Gli aspetti oggetto di valutazione sono i seguenti:

- Caratteristiche commerciali
 - Disponibilità dell'Agente commerciale
 - Chiarezza della documentazione contrattuale
 - Costo del servizio rispetto al mercato
- Caratteristiche del servizio
 - Rispetto delle tempistiche concordate
 - Competenza del Verificatore
 - Chiarezza del verbale di Verifica
- Caratteristiche generali
 - Comunicazioni con le sedi Eurocert
 - Facilità nel contattare un referente per le attività di interesse
 - Disponibilità del personale a fornire chiarimenti
- Valutazioni Globali
 - Come valuta complessivamente i servizi di Eurocert

Per ogni aspetto vengono espresse le seguenti votazioni numeriche da 1 a 5 aventi il seguente significato: 1 (giudizio scarso); 2 (giudizio insufficiente); 3 (giudizio sufficiente); 4 (giudizio buono); 5 (giudizio ottimo).

Al termine viene calcolata la media complessiva delle votazioni.

Infine il questionario fornisce le indicazioni per l'inoltro dello stesso al RQ presso la sede direzionale di EUROCERT.

16.2 Valutazione delle risposte

Il RQ riceve le risposte al questionario e le inserisce all'interno del REG19, ottenendo di conseguenza l'indicazione percentuale della soddisfazione del cliente.

E' opportuno sottolineare che nel caso delle attività di verifica condotte dall'Organismo, le risposte ai questionari non sono direttamente fornite dal cliente ma da suoi rappresentanti che nella stragrande maggioranza sono costituiti da amministratori di condominio. Ciò implica il fatto che, l'amministratore non fornisca risposta esclusivamente sulla singola attività condotta, ma che il suo giudizio si ripercuota su tutte le attività condotte da EUROCERT negli edifici da questi amministrati.

Ciò indica quindi il livello di criticità che possa avere una bassa percezione della qualità espressa da un amministratore che rappresenti un elevato numero di condomini.

Per questo motivo la valutazione delle risposte è effettuata mediante una media pesata rispetto ai condomini rappresentati dall'amministratore oggetto della risposta.

16.3 Indicatori per il riesame della Direzione

La distribuzione percentuale delle risposte in merito alla valutazione della percezione della qualità complessiva dei servizi resi da EUROCERT (Valutazioni Globali) è riportata nel REG13 insieme agli altri indicatori esaminati dalla Direzione in occasione del riesame del SGQ. Tale indicatore (**QPC**) è corredato dalla percentuale di rappresentatività delle risposte ottenute rispetto al totale delle attività eseguite (**PRR**).

Unitamente a questi indicatori la Direzione esamina anche il numero di disdette pervenute dal cliente.

Il RQ riporta in una breve relazione quanto desumibile in merito alla distribuzione percentuale delle altre risposte ottenute dai questionari, integrando i dati con la rappresentatività degli stessi rispetto al numero di attività condotte dall'Organismo e considerazioni sulla numerosità di disdette.

17.0 Ruoli e Responsabilità nella Gestione del Reclamo e Ricorso

Per sintetizzare i ruoli coinvolti dalla presente procedura, al fine di gestire in modo corretto le risposte ai Reclami provenienti dalle fonti di cui al paragrafo 6.0, è riportata la seguente tabella Azione/responsabilità.

Processo di gestione Reclami	Esecuzione e Responsabilità
Rilievo del Reclamo	Personale / SG / ST
Identificazione	RQ
Valutazione	DO, DC e Ref. Area / DT e CS
Risoluzione e risposta	DO, DC e Ref. Area / DT e CS / PCG
Riesame	RQ DO DT
Archiviazione	RQ

Per sintetizzare i ruoli coinvolti dalla presente procedura, al fine di gestire in modo corretto le risposte ai Ricorsi provenienti dalle fonti di cui al paragrafo 9.0, è riportata la seguente tabella Azione/responsabilità.

Processo di gestione Ricorsi	Esecuzione e Responsabilità
Rilievo del Ricorso	Personale / SG / ST
Identificazione	RQ
Risoluzione e risposta	DT e PCG
Riesame	RQ DT
Archiviazione	RQ

18.0 Riferimenti documentali del SGQ

Nella presente PG sono stati richiamati i seguenti documenti del SGQ

- Sezione03 del MSQ
- Sezione12 del MSQ
- REG04
- PG09
- MOD24
- PG14
- PG12
- REG13
- REG19
- SCH08