

**PG 07****GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI**

(Sezione 07)

| Rev. | data rev.  | in vigore da | Motivo                                                                           | Aggiornamento  | Approvazione         |
|------|------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|
| 13   | 05-07-2026 | 31-07-2026   | Inserita gestione dei reclami verbali e valutazione della fondatezza preliminare | RQ Pandolfo P. | PCA Dallagiovanna G. |

Il presente documento è di proprietà di EUROCERT SpA

Non è consentita la riproduzione né totale né parziale

**INDICE**

|      |                                                                   |    |
|------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1.0  | SCOPO .....                                                       | 3  |
| 2.0  | DISTRIBUZIONE .....                                               | 3  |
| 3.0  | TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI .....                                  | 3  |
| 4.0  | RIFERIMENTI .....                                                 | 3  |
| 5.0  | FONTI DEL RECLAMO .....                                           | 4  |
| 6.0  | IDENTIFICAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI .....               | 4  |
| 7.0  | MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECLAMO .....                            | 4  |
| 7.1  | IDENTIFICAZIONE E RACCOLTA .....                                  | 5  |
| 7.2  | VALUTAZIONE E ANALISI .....                                       | 6  |
| 7.3  | RISOLUZIONE E RIESAME .....                                       | 6  |
| 7.4  | DEFINIZIONE DI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE .....               | 7  |
| 7.5  | ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE .....                          | 7  |
| 8.0  | FONTI DEL RICORSO .....                                           | 8  |
| 9.0  | MODALITÀ DI GESTIONE DEL RICORSO .....                            | 8  |
| 9.1  | IDENTIFICAZIONE E RACCOLTA .....                                  | 8  |
| 9.2  | VALUTAZIONE E ANALISI .....                                       | 9  |
| 9.3  | RISOLUZIONE E RIESAME .....                                       | 9  |
| 9.4  | DEFINIZIONE DI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE .....               | 10 |
| 9.5  | ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE .....                          | 11 |
| 10.0 | CONTENZIOSO .....                                                 | 11 |
| 11.0 | RUOLI E RESPONSABILITÀ NELLA GESTIONE DEL RECLAMO E RICORSO ..... | 12 |
| 12.0 | FLUSSO RIEPILOGATIVO .....                                        | 13 |
| 13.0 | RIFERIMENTI DOCUMENTALI DEL SGQ .....                             | 14 |

## 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. La gestione dei Reclami e Ricorsi che EUROCERT definisce con la presente procedura è volta a garantire l'esecuzione delle fasi sottoelencate, 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

## 2.0 DISTRIBUZIONE

Il presente documento è disponibile per la consultazione all'interno della rete aziendale EUROCERT.

## 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, manifestata da una persona o una organizzazione, relativamente ad elementi o alla totalità del servizio ricevuto e/o alle attività o risultati del laboratorio di prova

**Ricorso:** richiesta del cliente o suo delegato, per la reconsiderazione da parte dell'Organismo, di una o più decisioni riguardanti l'esito o i contenuti dell'attività di verifica, di 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 Sezione 03 del MSQ.

## 4.0 RIFERIMENTI

Per quanto riguarda i riferimenti non datati vale l'ultima edizione del documento a cui si fa riferimento, aggiornamenti compresi. Per quanto riguarda i riferimenti datati si applica esclusivamente l'edizione citata. Per la redazione della presente Procedura Gestionale (PG) si sono prese a riferimento i seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025
- Sezione 07

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

## 5.0 FONTI DEL RECLAMO

EUROCERT gestisce i Reclami provenienti dalle parti interessate ovvero da qualunque soggetto od organizzazione che possa 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. Un esempio di tali soggetti sono identificati come Fonti del Reclamo e sono di seguito elencati:

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

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

## 6.0 IDENTIFICAZIONE E CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI

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

## 7.0 MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECLAMO

I reclami e i ricorsi vengono gestiti secondo le modalità indicate nel flusso riepilogativo al §12.

N.B. Tutte le comunicazioni effettuate via e-mail devono essere inviate attraverso la funzione inoltra, in maniera da conservare gli allegati.

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

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

Il responsabile della gestione del reclamo sarà sempre persona/figura distinta da quella contro cui il reclamo è rivolto.

## 7.1 IDENTIFICAZIONE E RACCOLTA

Le manifestazioni di insoddisfazione 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 a [info@eurocert.it](mailto:info@eurocert.it) oppure [eurocert@pec.it](mailto:eurocert@pec.it) o tramite il form presente nel sito [www.eurocert.it](http://www.eurocert.it) alla pagina contatti, fornendo i riferimenti.

*Qualora il reclamante non provveda entro un termine ragionevole (10 giorni), Eurocert registra comunque l'evento come reclamo verbale, riportando le informazioni disponibili e la mancata formalizzazione da parte del reclamante. Il RQ assieme al RT/DT valuta la significatività delle informazioni ricevute e decide se:*

- a) archiviare l'evento per insufficienza di elementi oggettivi, quali ad esempio la fonte del reclamo;*
- b) procedere ad approfondimenti qualora emergano potenziali criticità relative alle attività accreditate o al soddisfacimento dei requisiti del cliente.*

*La registrazione dell'evento costituisce evidenza della presa in carico del reclamo.*

*Le comunicazioni verbali che esprimono insoddisfazione e registrate come segnalazioni per le quali il reclamante non ha formalizzato alcuna comunicazione, in assenza di elementi sufficienti per identificare il reclamante e gestire il processo di comunicazione previsto dalla presente procedura, la segnalazione viene valutata ai fini del miglioramento e successivamente archiviata; diversamente si fornirà una risposta scritta nei tempi e modalità previsti.*

- Se l'insoddisfazione è stata espressa in forma scritta, la persona di Eurocert che la riceve, procede ad inoltrarla al RQ allegando tutta la documentazione in proprio possesso.

Il RQ, o personale da lui delegato, informa il reclamante della presa in carico del reclamo entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione.

*Al ricevimento di una segnalazione o reclamo, RQ effettua una valutazione preliminare finalizzata a verificare:*

- la pertinenza del reclamo rispetto alle attività di Eurocert;*
- la presenza di informazioni minime sufficienti per consentirne l'analisi.*

*Sulla base di tale valutazione il reclamo viene classificato come:*

- fondato preliminarmente: sono disponibili elementi sufficienti per procedere con l'analisi;*
- non fondato preliminarmente: non sono disponibili elementi sufficienti per consentire l'analisi o il reclamo non è riferibile alle attività di Eurocert.*

*La classificazione preliminare non costituisce decisione in merito all'accoglimento o al rigetto del reclamo.*

Qualora la segnalazione ricevuta non fosse pertinente e/o non fosse configurabile come reclamo RQ, o suo delegato, la inoltra all'ufficio di competenza.

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

- numero di protocollo 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 creare una cartella informatica in cui inserirà tutta la documentazione e ad effettuare una copia cartacea del Reclamo e inserirla nell'apposito raccoglitore.

## 7.2 VALUTAZIONE E ANALISI

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

- nel caso di **Reclamo gestionale**: il referente dell'area di pertinenza del Reclamo (commerciale o amministrativo o recupero crediti).
- nel caso di **Reclamo tecnico**: il DT e il RT 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.

## 7.3 RISOLUZIONE E RIESAME

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

- a. se afferente attività tecniche, il DT/RT 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, 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 RT 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 PCA qualora la situazione lo richieda.
- b. se afferente attività non tecniche il responsabile del settore 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 e redigere una risposta.

Il responsabile del settore è responsabile 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

Il responsabile del settore inoltra la risposta protocollata al reclamante. 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 contenere l'indicazione della soluzione proposta, entro i termini precedentemente indicati, a firma del responsabile del settore.

Per ogni reclamo registrato EUROCERT si impegna a fornire risposta scritta alla fonte che lo ha generato entro 30 giorni di calendario dalla registrazione di ingresso.

Il reclamo sarà considerato chiuso se non ci sarà un riscontro diverso da parte del reclamante entro 30 giorni solari dalla data di risposta.

#### **7.4 DEFINIZIONE DI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

Il RQ in raccordo con il PCA o il DT riesamina le cause che hanno generato il Reclamo e i riscontri emersi durante la gestione dello stesso, in modo tale di aprire una NC in maniera da comprenderne l'estensione e, qualora fosse necessario, gestire le opportune Correzioni, Azioni Correttive o Preventive finalizzate a scongiurare il ripetersi di situazioni simili. Fare riferimento alla PG08.

#### **7.5 ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

Ultimata la gestione del reclamo il PCA 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/PCA/RT/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)
- 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
- riferimento alla NC interna.
- 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 archiviata 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.

## **8.0 FONTI DEL RICORSO**

EUROCERT gestisce i Ricorsi provenienti unicamente dal Committente (o un suo delegato).

## **9.0 MODALITÀ DI GESTIONE DEL RICORSO**

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, ovvero dal PCA dell'Organismo.

In funzione dell'entità del ricorso, EUROCERT potrà investire del problema il proprio Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità.

Il processo di gestione del Ricorso prevede le seguenti fasi:

- 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.

La responsabilità e l'esecuzione pratica della gestione del ricorso sarà affidata a persone/figure estranee al processo verso il quale il ricorso è rivolto.

### **9.1 IDENTIFICAZIONE E RACCOLTA**

Il ricorso deve essere presentato in forma scritta e dettagliata, al fine di consentire la puntuale identificazione delle motivazioni, entro e non oltre 30 giorni lavorativi dalla data di emissione del verbale definitivo di verifica.

Il Ricorso deve pervenire ad EUROCERT in forma scritta e dettagliata.

Se il Ricorso è espresso verbalmente, il ricevente inviterà la fonte ad inviare la comunicazione in forma scritta e circostanziata a [info@eurocert.it](mailto:info@eurocert.it) o [eurocert@pec.it](mailto:eurocert@pec.it).

Se il Ricorso è espresso in forma scritta, il ricevente provvederà personalmente a inoltrarla al RQ.

La persona di EUROCERT che riceve un Ricorso procede ad inoltrarlo al RQ unitamente a tutta la documentazione in proprio possesso.

il RQ, o personale da lui delegato, informa il cliente della presa in carico del ricorso entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione.

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

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

Il RQ dopo aver riportato queste prime informazioni sul REG04 provvede ad effettuare una copia cartacea del Ricorso e inserirla nell'apposito raccoglitore.

## **9.2 VALUTAZIONE E ANALISI**

Registrato il ricorso, il RQ sottopone la comunicazione alla direzione tecnica, nella figura del DT o del RT, ovvero del PCA, 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.

## **9.3 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 PCA 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 DT/RT e il Verificatore interessato dall'attività, per riesaminare congiuntamente il risultato espresso nel documento oggetto del ricorso 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 nuovo sopralluogo è assegnato 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, ovvero il PCA, 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, 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 rimozioni 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 PCA. 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 Salvaguardia dell'Imparzialità. 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.

Per ogni Ricorso registrato EUROCERT si impegna a fornire risposta scritta alla fonte che lo ha generato entro 30 giorni di calendario dalla registrazione di ingresso.

#### **9.4 DEFINIZIONE DI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

Il RQ in raccordo con il PCA o il DT riesamina le cause che hanno generato il Reclamo e i riscontri emersi durante la gestione dello stesso, in modo tale di aprire una NC in maniera da comprenderne l'estensione e, qualora fosse necessario, gestire le opportune Correzioni, Azioni Correttive o Preventive finalizzate a scongiurare il ripetersi di situazioni simili. Per i dettagli fare riferimento alla PG08.

## 9.5 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, infine, 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 archiviata e conservata per lo stesso periodo temporale per il quale è conservata la documentazione alla quale si riferiscono.

## 10.0 CONTENZIOSO

Qualora a fronte di un Reclamo o di un Ricorso, 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.

### 11.0 RUOLI E RESPONSABILITÀ NELLA GESTIONE DEL RECLAMO E RICORSO

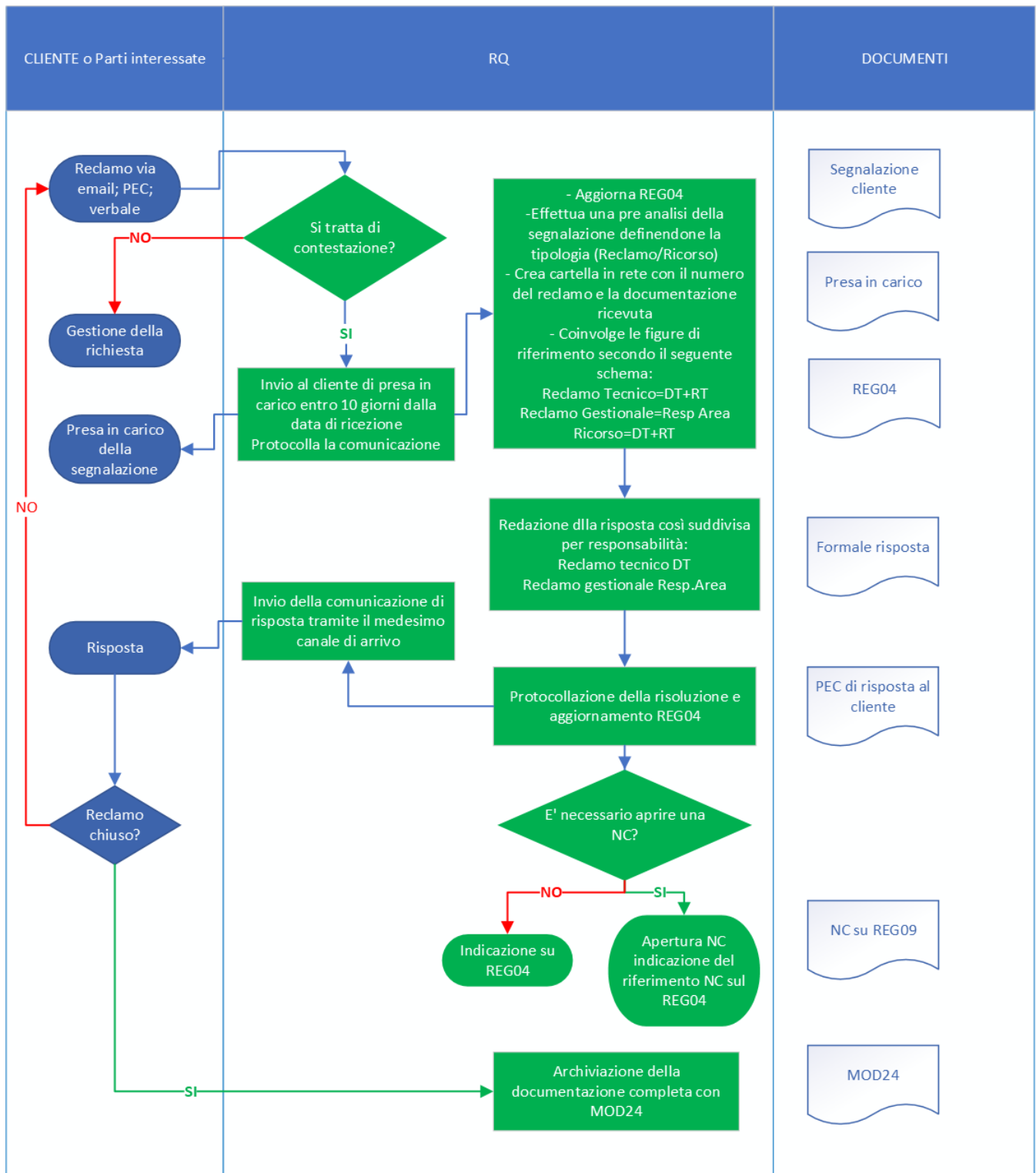
Per sintetizzare i ruoli coinvolti dalla presente procedura, al fine di gestire in modo corretto le risposte ai Reclami provenienti dalle fonti di cui al paragrafo 6.0, è riportata la seguente tabella Azione/responsabilità.

| Processo di gestione Reclami | Esecuzione e Responsabilità |
|------------------------------|-----------------------------|
| Rilievo del Reclamo          | Personale                   |
| Identificazione              | RQ                          |
| Valutazione                  | PCA e Ref. Area / DT e RT   |
| Risoluzione e risposta       | PCA e Ref. Area / DT e RT   |
| Riesame                      | RQ PCA 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                   |
| Identificazione              | RQ                          |
| Risoluzione e risposta       | DT e PCA                    |
| Riesame                      | RQ DT                       |
| Archiviazione                | RQ                          |

## 12.0 FLUSSO RIEPILOGATIVO



### **13.0 RIFERIMENTI DOCUMENTALI DEL SGQ**

Nella presente PG sono stati richiamati i seguenti documenti del SGQ

Sezione 07

PG14

PG08

REG04

MOD24