

	Reclami, Ricorsi e Contenziosi		POI 13-G	
			Ed. 02	Rev. 02
	18/12/2014			

RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

INDICE

1. Scopo	2
2. Generalità	2
3. Applicabilità	2
4. Riferimenti	2
5. Allegati alla procedura	3
6. Reclami	3
7. Ricorsi	4
8. Contenziosi	4

COPIA CONTROLLATA

02	18/12/2014	Modificata intestazione		
01	30/11/2012	Revisione paragrafi 4, 5, 6 e 8		
00	02/05/2012	Prima emissione		
Rev.	Data	Descrizione	Redazione e Verifica	Approvazione La Direzione

	Reclami, Ricorsi e Contenziosi	POI 13-G	
		Ed. 02	Rev. 02
		18/12/2014	

1. Scopo

La presente procedura descrive le responsabilità e le modalità operative con cui OE.CIS. Srl gestisce e tiene sotto controllo i reclami, i ricorsi e i contenziosi.

2. Generalità

Si premettono le seguenti definizioni:

- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- **Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;
- **Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

Ciò premesso, la presente sezione illustra le procedure adottate da OE.CIS. Srl per la gestione delle situazioni più o meno conflittuali di cui sopra.

3. Applicabilità

Questa procedura si applica in tutti i settori aziendali.

4. Riferimenti

- **UNI CEI EN 17065:2012** - Requisiti ~~generali relativi~~ per gli organismi che certificano prodotti, processi e servizi.
- **UNI EN CEI ISO/IEC 17020:2012** – Requisiti ~~Criteri generali~~ per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni.

L'elenco completo della normativa è riportato nell'Allegato F Normativa di riferimento.

	Reclami, Ricorsi e Contenziosi	POI 13-G	
		Ed. 02	Rev. 02
		18/12/2014	

5. Allegati alla procedura

Mod. 13.01 Registro Reclami, Ricorsi e Contenziosi

Mod. 13.02 Rapporto Reclami, Ricorsi e Contenziosi

Mod. 13.03 Rapporto di reclamo e segnalazione

6. Reclami

I reclami possono essere ricevuti da qualsiasi funzione e sotto qualsiasi forma (scritta o verbale), e verranno archiviati e raccolti nell'apposito Mod.13.01 Registro Reclami, Ricorsi e Contenziosi e trascritti e gestiti nell'apposito Mod. 13.02 Rapporto Reclami, Ricorsi e Contenziosi a cura del RGQ. I reclami possono essere ricevuti anche tramite internet attraverso la compilazione del modello Mod.13.03 Rapporto di reclamo e segnalazione disponibile sul sito internet www.oecis.it.

La Direzione valuterà, tramite indagini accurate la fondatezza e la causa del reclamo anche avvalendosi eventualmente dell'aiuto del RGQ/RT e comunque tramite consultazione/coinvolgimento delle necessarie figure tecniche purchè non coinvolte nelle attività che hanno generato il reclamo.

Una volta accertata la fondatezza ed individuata la causa del reclamo, si procederà alla valutazione di idonee azioni correttive da intraprendere utilizzando i modelli predisposti. Le AC intraprese sono gestite così come descritto nella procedura di riferimento e vengono comunicate per iscritto dalla OE.CIS. all'Organizzazione reclamante entro 30gg dal ricevimento del reclamo.

Competerà alla Direzione verificare, mediante apposita sezione nei Mod. 13.01 e 13.02, la corretta attuazione e l'efficacia delle AC intraprese, nonché indagare sulle ragioni di fondo di un eventuale esito negativo.

Durante la prima riunione utile del Comitato per l'Imparzialità si procederà all'analisi per la ratifica dell'intervento effettuato. Il reclamo si intende chiuso se il ricorrente è soddisfatto e ne fa pervenire comunicazione scritta a OE.CIS..

	Reclami, Ricorsi e Contenziosi	POI 13-G	
		Ed. 02	Rev. 02
		18/12/2014	

7. Ricorsi

I Regolamenti dei Sistemi di Gestione prevedono che qualora l'azienda sia insoddisfatta dell'esito di un reclamo presentato o più in generale voglia contestare l'operato di OE.CIS, può presentare formale ricorso esponendo le ragioni del proprio dissenso.

Al ricevimento del ricorso verrà compilato l'apposito Mod. 13.02 Rapporto Reclami, Ricorsi e Contenziosi.

La Direzione deciderà in modo autonomo le risorse e il personale da impiegare per svolgere le opportune indagini volte ad accertare la fondatezza del ricorso, la causa e/o le motivazioni addotte dal ricorrente. Dopo avere esaminato il risultato delle indagini, adotta le eventuali AC per la soluzione del ricorso, esprime la propria decisione e la comunica al ricorrente in forma scritta. La decisione viene comunicata entro 30 gg dal ricevimento del ricorso. Il ricorso si intende chiuso se il ricorrente si ritiene soddisfatto e ne dà comunicazione scritta a OE.CIS..

Le eventuali spese sostenute per la valutazione del ricorso sono a carico della parte soccombente.

8. Contenziosi

Per qualsiasi controversia sorta tra OE.CIS. ed una parte interessata, che non sia risolta con le attività descritte nei casi precedenti, si debba fare ricorso all'intervento dell'Autorità Giudiziaria.

Nel caso in cui si arrivi al contenzioso, sarà responsabilità della Direzione gestire tutte le attività e intraprendere tutte le azioni necessarie a tutelare l'immagine e la reputazione di OE.CIS..

La Direzione opera su delega del Comitato per l'Imparzialità. In prima fase la risoluzione del contenzioso è demandata ad un collegio arbitrale composto da tre membri, nominati uno a ciascuna delle due parti contendenti ed il terzo con funzioni di Presidente, nominato d'accordo dagli altri due arbitri o in mancanza di accordo, dal Presidente del tribunale di Roma.

Nell'ipotesi in cui il lodo arbitrale non venga accettato dalle parti, la certificazione viene sospesa fino alla sentenza del Tribunale Ordinario e le spese sostenute sono interamente a carico della parte soccombente.

 Notified Body n° 938	Reclami, Ricorsi e Contenziosi	POI 13-G	
		Ed. 02	Rev. 02
		18/12/2014	

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Roma.