

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E RICORSI

RICORSI (la gestione dei ricorsi è eseguita in conformità alla norma ISO 10002/ 2006)

Nel caso un cliente non concordi con le decisioni prese da ISFCERT in merito al mancato rilascio, sospensione o revoca del certificato può chiedere un supplemento di valutazione, esponendo le motivazioni del proprio dissenso al Gruppo Direttivo in forma scritta e secondo quanto previsto nelle apposite procedure.

ISFCERT dispone di una procedura per ricevere, valutare e prendere decisioni circa i ricorsi.

Le modalità di presentazione nonché la descrizione dei processi di trattamento sono pubblicati in calce.

ISFCERT e i suoi organismi sono responsabili delle decisioni, a tutti i livelli, del processo di trattamento dei ricorsi.

ISFCERT assicura che le persone, coinvolte nel processo di trattamento dei ricorsi, sono differenti da quelle che hanno effettuato gli audit (Ispettore) e preso le decisioni circa la certificazione (Comitato di Delibera).

La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato l'appello.

Il processo di trattamento dei ricorsi comprende almeno i seguenti elementi e metodi:

- a) una descrizione del processo per la ricezione, validazione ed esame del ricorso, nonché per decidere quali azioni debbano essere adottate in risposta ad esso, tenendo presenti i risultati di precedenti simili;
- b) la rintracciabilità e la registrazione dei ricorsi (Vedi Modulo M7.13-Modulo Ricorso), comprese le azioni adottate per risolverli;
- c) la garanzia che sia adottata ogni appropriata correzione ed azione correttiva.

ISFCERT conferma di aver ricevuto il ricorso e fornisce, a chi lo ha presentato, rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati. A fronte di questa richiesta il Gruppo Direttivo può disporre ulteriori accertamenti e verifiche, eventualmente ad opera di valutatori diversi da quelli che hanno effettuato la precedente verifica (garantendo che queste non abbiano, negli ultimi due anni, avuto rapporti con il soggetto che ha chiesto il ricorso); prende infine la decisione finale, dopo aver discusso il problema alla presenza dei valutatori di ambedue le fasi di valutazione.

Le suddette regole valgono anche nel caso di decisioni sulla sospensione o sulla revoca della certificazione.

Le spese relative a questi accertamenti sono a carico della azienda richiedente solo nel caso di mancato accoglimento del ricorso secondo il tariffario in calce. Nel caso il cliente non si ritenga soddisfatto nemmeno dalla decisione del Gruppo Direttivo, può essere avviata una controversia che potrà essere portata a soluzione mediante arbitrato rituale secondo diritto in conformità del regolamento della Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Bologna da 3 arbitri nominati dal comitato tecnico della Camera Arbitrale.

ISFCERT conserva una registrazione dei ricorsi ricevuti e dei provvedimenti adottati di conseguenza.

ISFCERT comunica formalmente, a chi ha presentato il ricorso, la conclusione del processo di trattamento dello stesso.

Tariffario oneri per il ricorrente.

Nel caso in cui il ricorso, a fronte del supplemento di valutazione, non sia accolto, ISFCERT emetterà fattura verso il ricorrente secondo il seguente tariffario.

Costi relativi all'accertamento: € 500,00 al giorno sino ad un massimo di € 2.500,00 IVA esclusa.

Le spese di trasferta (viaggio, vitto e soggiorno), saranno fatturate al costo, allegando la relativa documentazione.

RECLAMI la gestione dei reclami è eseguita in conformità alla norma ISO 10002.

ISFCERT pubblica sul sito aziendale una descrizione del processo di trattamento dei reclami. Al ricevimento di un reclamo, ISFCERT conferma se il reclamo si riferisca ad attività di certificazione di cui è responsabile e, in caso affermativo, lo sottopone a trattamento. Qualora il reclamo riguardi un cliente certificato, l'esame del reclamo prende in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato.

Il Gruppo Direttivo riceve il reclamo ed è responsabile di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo stesso.

Ogni reclamo riguardante un cliente certificato viene segnalato, da parte del GD ,allo stesso cliente certificato, in tempi appropriati. Il reclamo viene documentato ed archiviato tramite il Modulo "M7.13-Modulo Reclamo".

Il GD conferma di aver ricevuto il reclamo e fornisce, a chi ha presentato il reclamo, rapporti riguardanti lo stato di avanzamento.

ISFCERT dispone di una procedura per definire le modalità di ricezione valutazione e di decisioni sui reclami di seguito illustrata.

ISFCERT assicura che le persone, coinvolte nel processo di decisione dei reclami, sono differenti da quelle che hanno effettuato gli audit (Ispettore) e preso le decisioni circa la certificazione (Comitato di Delibera).

Il GD sottopone il reclamo accettato al Comitato di Delibera integrandolo con un membro in funzione di Presidente del CSI, che non abbia avuto rapporti con il reclamante negli ultimi due anni, che metterà in atto tutte le procedure necessarie fino a disporre ulteriori approfondimenti, inerenti i temi del reclamo, presso il cliente al fine anche di valutare l'operato ed il parere espresso dal gruppo di verifica.

Il CD esprimerà un parere non vincolante nei confronti del GD a cui spetta la decisione finale.

In caso di rigetto del reclamo, il GD invierà risposta motivata al reclamante e al cliente.

In caso di accoglimento del reclamo il Gruppo Direttivo dovrà:

- Inviare comunicazione appropriata al reclamante informandolo anche su quali procedure saranno adottate al fine di risolvere il reclamo;
- Inviare comunicazione appropriata al cliente informandolo anche su quali procedure saranno adottate al fine di risolvere il reclamo;
- mettere in atto tutte le pratiche volte alla soluzione del problema riscontrato fino alla eventuale sospensione del certificato dando possibilità al soggetto certificato di presentare ricorso entro 60 giorni dalla sospensione pena la revoca dello stesso;
- fare un rilievo documentato al Gruppo di Verifica pretendendo da questo risposta entro 10 giorni;
- inviare al CD tale risposta affinché questo esprima un nuovo parere in merito alle competenze del singolo ispettore o del Gruppo di Verifica.

Il Gruppo Direttivo stabilisce con il cliente e con chi ha presentato il reclamo, se ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Le modalità di gestione dei reclami sono assoggettate ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso.

Ove possibile, ISFCERT comunica formalmente, a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.