

## GESTIONE DEI RECLAMI E RICORSI

### PG09

**COPIA N.** \_\_\_\_\_

**CONSEGNATA A** \_\_\_\_\_

**DATA** \_\_\_\_\_

Revisione N.	Data	Descrizione	Redazione	Approvazione
Rev. 0	01/03/05	Emissione originale	RDQ	TITOLARE
Rev. 1	22/07/05	Cambio rag. sociale	RDQ	TITOLARE
Rev.02	13/04/2012	Aggiornamento registro, moduli, e loro uso	RDQ: Marco ing. Fruscalzo	AD: Samuele ing. Friso
Rev. 03	28/05/2012 18:28:00	Dettaglio per la ricsuazione, il reclamo e il ricorso	RDQ: Marco ing. Fruscalzo	AD: Samuele ing. Friso
Rev 04	04/02/2013	Descrizione separata dei Reclami e dei Ricorsi	RDQ: Marco ing. Fruscalzo	AD: Samuele ing. Friso
Rev 05	11/03/2013	Modificato paragrafo 5.	RDQ: Samuele ing. Friso	AD: Samuele ing. Friso
Rev 06	19/06/2015	Revisione generale	RDQ: Samuele ing. Friso	AD: Samuele ing. Friso
Rev. 07	26/11/2015	Modificato paragrafo 2; 3; e 4 Eliminazione MOD 33 G e MOD 21 G	RDQ	AmmUnico
Rev. 08	18/05/2016	Inserito cap. 2 Abbreviazioni, modificato cap, 4, 5, 7, 8, 9. Inserito MOD20G_BIS	RDQ	AmmUnico
Rev. 09	13/07/2017	Inserimento cap. 4 definizioni Spostato nella PG08 I capitoli 8 e 9 relativi a AC e AP	RDQ	AmmUnico

## Indice

<b>1.Scopo E Campo Di Applicazione .....</b>	<b>3</b>
<b>2.Abbreviazioni .....</b>	<b>3</b>
<b>3.Riferimenti .....</b>	<b>3</b>
<b>4.Definizioni .....</b>	<b>3</b>
<b>5.Generalità .....</b>	<b>3</b>
<b>6.Gestione dei Reclami e ricorsi .....</b>	<b>4</b>
<b><u>6.1</u> Raccolta reclamo .....</b>	<b>4</b>
<b>6.2.Raccolta Ricorsi.....</b>	<b>4</b>
<b>6.3.Registro dei Reclami e dei Ricorsi .....</b>	<b>4</b>
<b>6.4.Comunicazione con il cliente .....</b>	<b>5</b>
<b>7.Documenti utilizzati .....</b>	<b>5</b>

## 1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le responsabilità e le modalità di gestione dei ricorsi, reclami e contestazioni presentati dai clienti. Tale procedura si basa sulle Norme UNI EN ISO IEC 17020 , 17065 e 17021 nelle quali sono indicati i requisiti per definire il processo per ricevere valutare e prendere decisioni circa reclami e ricorsi.

## 2. Abbreviazioni

- RDQ=Responsabile Qualità
- RC=Responsabile Commerciale
- RP= Responsabile Produzione
- ST= Sostituto Tecnico
- RespTec = Responsabile Tecnico
- CT=Collaboratore Tecnico
- ON= Organismo Notificato
- NC=Non Conformità
- OSS=Osservazioni
- REC= Reclamo
- RIC = Ricorso
- AC= Azione Correttiva
- AP= azione preventiva

REV.8

## 3. Riferimenti

- Manuale di Qualità
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012: Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni (§ 7.5).
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012: Requisiti che certificano prodotti, processi e servizi (§ 7.13)
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021/2015: Requisiti per gli organismo che forniscono audit e certificazione di sistema di gestione (§ 9.7 e 9.8)
- PG08 Procedura gestionale interna : Gestione delle Non Conformità, azioni correttive e preventive

REV.9

## 4. Definizioni

**Reclamo** (p.to 3.9 della UNI EN ISO 17020): Espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione ad un organismo di ispezione e certificazione, relativa alle attività svolte da tale organismo , per la quale e' attesa una risposta

REV.9

**Ricorso** (p.to 3.9 della UNI EN ISO 17020): Richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione o certificazione all'organismo di ispezione e certificazione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto

## 5. Generalità

La gestione dei reclami si articola in varie fasi:

- Ricezione del reclamo tramite email, telefono, fax o raccomandata
- Verifica dell'effettiva responsabilità di Triveneto sull'attività oggetto di reclamo
- Registrazione del reclamo/ricorso nel MOD20G\_BIS "dettagli reclami/ricorsi"
- Individuazione del responsabile
- Avvio del trattamento del reclamo
- Comunicazione al reclamante della conferma di ricezione e del trattamento avviato.
- Monitoraggio dello stato di avanzamento del trattamento (stato aperta o chiusa).
- Eventuale apertura di AC/AP legate al reclamo/ricorso.

REV.8

- Registrazione delle azioni correttive/preventive nel MOD20G - Registrazione non conformità, AC e AP come previsto dalla PG08
- Monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni correttive/preventive secondo P08

Per mantenere l'imparzialità la decisione di risolvere il reclamo deve essere presa da persone non coinvolte nell'attività oggetto di reclamo

## 6. Gestione dei Reclami e ricorsi

### 6.1. Raccolta reclamo

- Rev. 06 Il Cliente può presentare reclami dati dall'insoddisfazione delle attività svolte da Triveneto srl. Triveneto srl è tenuto ad accoglierli e a darne seguito nel più breve tempo possibile. Il reclamo può pervenire sia tramite comunicazione telefonica che scritta ( mail, fax o lettera raccomandata) e può riguardare sia aspetti amministrativi che tecnici.
- REV.8 Chi riceve fisicamente il reclamo deve indirizzarlo al RDQ. In caso di comunicazione telefonica il ricevente invia al RDQ email con riepilogo del reclamo e nominativo del reclamante.

### 6.2. Raccolta Ricorsi

- Rev. 06 La dove il Cliente avvisasse la necessità, di presentare ricorso contro le decisioni dell'ON, può presentare comunicazione scritta, alla competente Commissione Tecnica di Triveneto srl e all'RDQ evidenziando e motivando le ragioni del proprio disaccordo. La Commissione Tecnica Entro 20 giorni, dalla data della ricezione del ricorso, dovrà approfondire, l'oggetto del ricorso, usufruendo della possibilità di disporre di tutti gli accertamenti del caso, confrontandosi eventualmente con il cliente interessato. Entro e non oltre 120 giorni lavorativi, dalla data di ricezione del ricorso, verrà espresso un giudizio scritto, da parte della commissione Tecnica (ovviamente da personale non coinvolto nel processo del ricorso). Tale giudizio sarà comunicato in forma scritta al cliente. Per ogni **contenzioso** che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività certificativa svolta dall'Organismo, è competente, esclusivamente, il Foro di Treviso.

Ad ogni modo sia per i **reclami** che per i **ricorsi** Triveneto srl deve confermare se il reclamo o il ricorso si riferisca ad attività di certificazione per le quali esso è responsabile e, in caso affermativo, deve trattarlo.

### 6.3. Registro dei Reclami e dei Ricorsi

Rev. 06 Raccolto il reclamo o il ricorso l' RDQ verifica la responsabilità di Triveneto srl e individua la figura a cui e' attribuito il reclamo/ricorso.

L' RDQ registra il reclamo/ricorso sul MOD20G\_BIS e avvia il trattamento coinvolgendo le figure responsabili o nel caso di Ricorso la commissione tecnica.

Nel MOD20G \_BIS viene indicato:

- Codice identificativo. Si possono identificare :
  - Reclami di seguito così codificato: REC seguito dal numero progressivo e dall'anno : es. REC\_01/2016
  - Ricorso di seguito così codificato : RIC seguito dal numero progressivo e dall'anno: es. RIC\_01/2016
- Data del ricevimento
- Nome del personale interno che ha ricevuto inizialmente il reclamo
- Ragione sociale del cliente che ha esposto il reclamo / ricorso
- Conferma che il reclamo/ricorso e 'relativo alla attività svolta da Triveneto s.r.l.
- Conferma che il reclamante e' stato avvisato della ricezione e dell'avvio del possibile trattamento

- Descrizione del reclamo e descrizione della causa
- Descrizione del trattamento proposto per risolvere il reclamo
- Individuazione del responsabile del trattamento
- Indicazione della data prevista per la chiusura del reclamo
- Stato avanzamento del trattamento
- Indicazione di eventuale AC da intraprendere
- Individuazione della tipologia di reclamo (problemi legati ad attività tecnica, commerciale, di sistema,, informatica....)

Nel caso in cui il reclamo apra una Azione correttiva o un azione preventive, queste vengono registrate in seguito nel MOD20G secondo la procedura PG08

I MOD20G e il MOD20G\_BIS sono in rete, condiviso e visibile a tutti

Tutti i reclami vengono raccolti e conservati presso RDQ, con l'eventuale collegamento alle AC/AP intraprese, al fine di ottemperare a quanto richiesto dal p.to 7.13.1 della norma 17065. Pertanto tutte le registrazioni relative ai reclami e ai ricorsi sono conservate nella modalità sotto riportata.

#### **6.4. Comunicazione con il cliente**

L'RDQ in collaborazione con il responsabile del trattamento del reclamo provvede ad avvisare il cliente della presa in carico del reclamo nel caso in cui rientri nel campo di attività svolte da Triveneto.

Periodicamente, inoltre comunicano sempre cliente lo stato di avanzamento del trattamento fino alla chiusura del reclamo.

#### **7. Documenti utilizzati**

<b>Documento</b>		<b>Supporto</b>	<b>Archiviazione</b>	<b>Durata</b>	<b>Rep</b>
MOD20G_BIS	DETTAGLI RECLAMI/RICORSI	SERVER	SERVER	//	RDQ
MOD20G	REGISTRO NON CONFORMITA' AZIONI CORRETTIVA E AZIONE PREVENTIVA	SERVER	SERVER	//	RDQ