

GESTIONE DEI RECLAMI E RICORSI

PG09

COPIA N. _____

CONSEGNATA A _____

DATA _____

Revisione N.	Data	Descrizione	Redazione	Approvazione
Rev. 11	09/02/2026	Revisione completa del documento.	RDQ	AmmUnico
Rev. 10	27/04/2021	Revisione del § "Gestione del reclamo" e del § "Gestione del ricorso", eliminazione riferimenti alla 17021	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
Rev. 08	18/05/2016	Inserito cap. 2 Abbreviazioni, modificato cap. 4, 5, 7, 8, 9. Inserito MOD20G_BIS	RDQ	AmmUnico
Rev. 07	26/11/2015	Modificato paragrafo 2; 3; e 4 Eliminazione MOD 33 G e MOD 21 G	RDQ	AmmUnico
Rev 06	19/06/2015	Revisione generale	RDQ: Samuele ing. Friso	AD: Samuele ing. Friso
Rev 05	11/03/2013	Modificato paragrafo 5.	RDQ: Samuele ing. Friso	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. 03	28/05/2012 18:28:00	Dettaglio per la ricsuzione, il reclamo e il ricorso	RDQ: Marco ing. Fruscalzo	AD: Samuele ing. Friso
Rev.02	13/04/2012	Aggiornamento registro, moduli, e loro uso	RDQ: Marco ing. Fruscalzo	AD: Samuele ing. Friso
Rev. 1	22/07/05	Cambio rag. sociale	RDQ	TITOLARE
Rev. 0	01/03/05	Emissione originale	RDQ	TITOLARE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	ABBREVIAZIONI	3
3.	RIFERIMENTI	3
4.	DEFINIZIONI	3
5.	GESTIONE DEL RECLAMO	3
5.1.	RACCOLTA RECLAMO	4
6.	GESTIONE DEL RICORSO	4
6.1.	RICEZIONE DEI RICORSI E ATTIVITÀ DA PARTE DELLA COMMISSIONE COMPETENTE	5
6.2.	REGISTRO DEI RECLAMI E DEI RICORSI	5
6.3.	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	6
7.	DOCUMENTI UTILIZZATI	6

REV.10

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 da chiunque esprima insoddisfazione relativamente alle attività erogate da Triveneto s.r.l. . Tale procedura si basa sulle Norme UNI EN ISO IEC 17020, 1706 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

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)
- PG08 Procedura gestionale interna: Gestione delle Non Conformità, azioni correttive e preventive

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 è attesa una risposta
- **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

REV.11

5. Gestione del reclamo

La gestione dei reclami si articola in varie fasi:

- Ricezione del reclamo tramite email all'indirizzo: reclami@trivenetoverifiche.it
- Se la mail dovesse arrivare ad un indirizzo di dominio "@trivenetoverifiche.it" diversa da quella sopra indicata è onere del ricevente inoltrarla **tempestivamente** all'indirizzo specifico.
- Verifica dell'effettiva responsabilità di Triveneto sull'attività oggetto di reclamo, eseguito dall'Ufficio Qualità;
- Entro tre giorni dal ricevimento l'ufficio qualità risponde al reclamante Confermando la ricezione della richiesta;
- L'Ufficio Qualità valuta la responsabilità dell'ente;
- Registrazione del reclamo sul Gestionale eseguito dall'Ufficio Qualità sulla base della precedente valutazione di responsabilità;
- Assegnazione del Reclamo, ove ritenuto responsabile l'ente, all'ufficio competente che:
 - Individua la causa;
 - Avvia il trattamento del reclamo;
 - Entro 15 giorni di calendario dal ricevimento, è tenuto a contattare il cliente per definire la posizione e trovare un accordo;
 - Registra le fasi nel gestionale
 - Una volta definito l'accordo decorrono ulteriori 15 giorni di calendario, all'interno del quale attuare l'accordo in precedenza preso.

 TRIVENETO CERTIFICAZIONI E VERIFICHE	PROCEDURA GESTIONALE GESTIONE DEI RECLAMI E RICORSI	P.G.09 Rev. 11 09/02/2026
---	--	---------------------------------

- Al termine dell'attuazione della procedura risolutiva dà notizia all'ufficio qualità.
- Nel contempo l'Ufficio Qualità:
 - Registra il reclamo e le azioni avviate nel MOD20G_BIS "dettagli reclami/ricorsi" e nel gestionale;
- Registra le azioni correttive/preventive nel MOD20G - Registrazione non conformità, AC e AP come previsto dalla PG08
-
- Monitora lo stato di avanzamento del trattamento (stato aperta o chiusa);
- Monitora lo stato di avanzamento delle azioni correttive/preventive secondo PG08. Al ricevimento della comunicazione da parte dell'Ufficio competente che la procedura è stata portata a termine dà comunicazione di chiusura del procedimento al cliente assicurandosi della sua soddisfazione.

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

Nel caso in cui il personale di Triveneto S.r.l. abbia fornito in passato consulenza al reclamante o sia stato da lui impiegato, per poter esprimere una decisione sul reclamo dovrà essere trascorso un periodo di almeno due anni tra l'evento oggetto della segnalazione e l'attività svolta presso il richiedente.

5.1. Raccolta reclamo

Il Cliente può presentare reclami dati dall'insoddisfazione delle attività svolte da Triveneto srl.

Triveneto srl è tenuto ad accoglierli e a valutare la proprio effettiva o meno responsabilità, dandone comunicazione al reclamante entro 30 giorni lavorativi.

Il reclamo può pervenire sia tramite comunicazione telefonica che scritta (preferibilmente alla mail per ciò predisposta) e può riguardare sia aspetti amministrativi che tecnici.

Chi riceve fisicamente il reclamo deve indirizzarlo al RDQ, tramite email a reclami@trivenetoverifiche.it

In caso di comunicazione telefonica il ricevente invia al RDQ email all'indirizzo specifico per i reclami con riepilogo del reclamo e nominativo del reclamante.

6. Gestione del ricorso

La gestione dei ricorsi si articola in varie fasi:

- Ricezione da parte dell'Ufficio Qualità del ricorso tramite comunicazione scritta via PEC, email: reclami@trivenetoverifiche.it o raccomandata.
- Al ricevimento della comunicazione scritta l'Ufficio Qualità:
 - Verifica l'effettiva responsabilità di Triveneto sull'attività oggetto di ricorso;
 - Individua la causa;
 - Individua e nomina il Comitato competente per la gestione della controversia e inserisce nel gestionale il ricorso;
 - Avvia il trattamento del ricorso ove necessario;
 - Invia, nel termine di 10 giorni dal ricevimento del ricorso, comunicazione al cliente della conferma di ricezione indicando i nominativi dei componenti del Comitato competente.
- Al termine della fase preliminare il Comitato competente:
 - Analizza il contenuto del ricorso e, nel termine di 60 giorni dal ricevimento del ricorso da parte del RDQ, approfondirà l'oggetto del ricorso servendosi della possibilità di disporre di tutti gli accertamenti disponibili; se del caso cerca di accordare un appuntamento *de visu* con il ricorrente al fine di individuare la soluzione migliore per giungere ad un accordo conciliativo;
 - Registra le fasi del trattamento nel gestionale;

Al termine dell'attuazione della procedura risolutiva dà notizia all'ufficio qualità.

- Nel contempo l'Ufficio Qualità:
 - Monitora lo stato di avanzamento del trattamento (stato aperta o chiusa).
 - Monitora lo stato di avanzamento delle azioni correttive/preventive secondo PG08;
 - Registra il ricorso e le azioni avviate nel MOD20G_BIS "dettagli reclami/ricorsi";
 - Registra le azioni correttive/preventive nel MOD20G - Registrazione non conformità, AC e AP come previsto dalla PG08;
 - Se del caso apre AC/AP legate al ricorso.

REV.11

- Entro e non oltre 120 giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso la commissione è tenuta comunicare al Ricorrente l'esito del ricorso.
- La comunicazione deve essere inviata su carta intestata "Triveneto" e firmata dal responsabile del Comitato competente.

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

Nel caso in cui il personale di Triveneto S.r.l. abbia fornito in passato consulenza al reclamante o sia stato da lui impiegato, per poter esprimere una decisione sul reclamo dovrà essere trascorso un periodo di almeno due anni tra l'evento oggetto della segnalazione e l'attività svolta presso il richiedente.

•

REV.11

6.1. Ricezione del Ricorso e attività da parte della commissione competente

Laddove il Cliente ravvisasse la necessità di presentare ricorso contro le decisioni dell'ON può presentare comunicazione scritta attraverso l'indirizzo mail specifico per i ricorsi, raccomandata o PEC evidenziando e motivando le ragioni del proprio disaccordo.

L'Ufficio Qualità, dopo aver individuato se la responsabilità sia o meno in capo a Triveneto, entro 10 giorni dalla data di ricezione del ricorso, nomina la Commissione Competente e ne dà tempestiva notizia al ricorrente.

La Commissione competente, Entro 60 giorni dalla data della ricezione del ricorso, dovrà approfondire l'oggetto del ricorso servendosi della possibilità di disporre di tutti gli accertamenti disponibili; se del caso cerca di accordare un appuntamento *de visu* con ricorrente al fine di individuare la soluzione migliore al fine di giungere ad un accordo conciliativo.

Entro e non oltre 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione del ricorso verrà espresso un giudizio scritto, redatto da parte della commissione competente, che 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/ ispezione per le quali esso è responsabile e, in caso affermativo, deve trattarlo.

REV.11

6.2. Registro dei Reclami e dei Ricorsi

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 della parte interessata che ha esposto il reclamo / ricorso
- Conferma che il reclamo/ricorso è relativo alla attività svolta da Triveneto s.r.l.
- Conferma che il reclamante è 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 preventiva, queste vengono registrate in seguito nel MOD20G secondo la procedura PG08

I MOD20G e il MOD20G_BIS sono in rete, condivise e visibili da 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.

6.3. 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

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