

Procedura di Gestione dei reclami e ricorsi

Copia	☒ Controllata	☐ Non controllata
Uso	☐ Interno	☒ divulgativo ☐ riservato
Destinatario		
Funzione		
Nominativo		
Redatto/Approvato da RSG	dott.ssa Ilaria Aiello	Firma
Visto/Autorizzato da LR	dott. Mario Miceli	Firma

Resoconto delle revisioni del documento				
Ed.	Rev.	Data	Oggetto delle revisioni	Descrizione della revisione
2	2	25/01/2021	Accreditamento	Accreditamento ACCREDIA
2	3	15/04/2021	Modifiche societarie	Modifica Sede e cambio amministratore
2	4	01/02/2024	Procedura reclami e ricorsi	Acquisizione Oss. Accredia - Audit 2023
2	5	27/05/2025	Modifica ragione sociale	Modifica ragione sociale

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 2 a 11

Indice

1.	Scopo	3
2.	Definizioni	3
3.	Riferimenti	3
4.	Distribuzione	3
5.	Gestione dei Reclami	3
5.1	Fonti del Reclamo	4
5.2	Modalità di Gestione del Reclamo	4
5.2.1	Ricezione, Classificazione e Validazione dei Reclami	4
5.2.2	Valutazione ed Analisi	5
5.2.3	Risoluzione	5
5.2.4	Riesame, Definizione di Azioni Correttive e Preventive e Chiusura del Reclamo	6
5.2.5	Archiviazione della documentazione	6
6.	Gestione dei Ricorsi	7
6.1	Fonti del Ricorso	7
6.2	Modalità di Gestione dei Ricorsi	8
6.2.1	Ricezione e Validazione dei Ricorso	8
6.2.2	Valutazione ed Analisi	9
6.2.3	Risoluzione e Riesame	9
6.2.4	Riesame, Definizione di Azioni Correttive e Preventive e Chiusura del Ricorso	10
6.2.5	Archiviazione della documentazione	10
7.	Contenzioso	11
8.	Allegati	11

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 3 a 11

1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire i criteri individuati da SOICERT al fine di gestire in modo coerente, efficace, adeguato ed imparziale gli eventuali Reclami e Ricorsi relativi al proprio operato. In particolare, riporta le modalità che devono essere seguite per ricevere, validare, valutare e prendere decisioni su Reclami e Ricorsi, nonché le relative tempistiche, responsabilità e registrazioni.

2. Definizioni

Reclamo: 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: richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Lamentela: manifestazione di insoddisfazione espressa verbalmente, generalizzata e non circostanziata, relativa a circostanze generiche riconducibili a elementi del servizio ricevuto.

Contenzioso: processo attivato al fine di adire le vie legali per tutelare interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo di Ispezione.

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.

3. Riferimenti

Per la redazione della presente Procedura Gestionale (PG) si sono prese a riferimento le edizioni attualmente in vigore dei seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020
- Manuale Qualità

Il presente documento si riferisce esclusivamente al processo di trattamento dei Reclami e dei Ricorsi attuato all'interno dell'Organismo di Ispezione.

4. Distribuzione

Il presente documento è disponibile per la consultazione all'interno della Sede dell'Organismo, sul sito internet della società ed è inviato a cura di RSG alle parti interessate che ne facciano richiesta.

5. Gestione dei Reclami

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 4 a 11

5.1 Fonti del Reclamo

I reclami possono provenire da qualunque parte interessata.

SOICERT, coerentemente alla propria politica per la qualità, ritiene di gestire i Reclami provenienti da quei soggetti che possono avere un rapporto con l'Organismo a qualsiasi titolo, derivante da sottoscrizione di contratti, accordi commerciali, stipula di convenzioni o semplicemente richieste d'informazione o d'offerta.

Tali soggetti sono identificati come Fonti del Reclamo e sono a seguito elencati:

- Clienti o potenziali Clienti
- Enti di Accreditamento
- Autorità/Organi/Ministeri competenti
- Associazioni di categoria

5.2 Modalità di Gestione del Reclamo

La gestione dei Reclami che SOICERT definisce con la presente procedura è volta a garantire l'esecuzione delle fasi di seguito elencate, individuando per ognuna di esse le figure responsabili preposte al controllo e alla verifica delle attività e i referenti interni a cui è affidata la responsabilità di garantire il completamento di ogni singola fase e, quindi, del processo.

Il responsabile della gestione del reclamo (dall'assunzione, approvazione fino al riesame della decisione presa) sarà sempre persona/figura distinta da quella contro cui il reclamo è rivolto.

Tutti i Reclami devono essere registrati e trattati secondo le fasi sotto indicate.

5.2.1 Ricezione, Classificazione e Validazione dei Reclami

Per l'Organismo la dimostrazione di insoddisfazione espressa da una qualsiasi fonte, in riferimento al proprio operato, si identifica nel Reclamo solo qualora si confaccia a quanto definito nel paragrafo 2.

Reclami provenienti da fonti non riconducibili a soggetti di cui al par. 5.1, aventi cioè rapporti con l'Azienda, non saranno presi in considerazione. Parimenti, i reclami che non si riferiscono ad attività di ispezione per cui l'Organismo è responsabile non vengono presi in considerazione.

Inoltre, SOICERT prende in considerazione i reclami solo alle seguenti condizioni:

- devono essere formalizzati per iscritto e devono descrivere chiaramente ed in dettaglio le motivazioni;
- deve essere esplicitato il nominativo ed i recapiti completi del reclamante;

Nel caso tali informazioni non siano disponibili o siano insufficienti, RSG contatta l'organizzazione che ha presentato reclamo per i necessari chiarimenti.

Le manifestazioni di insoddisfazione possono essere rilevate sia dal personale interno che dal personale esterno. Chiunque all'Interno dell'Organismo rileva l'insoddisfazione ha il compito di comunicarlo al RSG. Questi:

- Se l'insoddisfazione è espressa verbalmente ed è equiparabile ad una lamentela, inviterà cortesemente la fonte a inviare una nota scritta e circostanziata fornendo tutti i riferimenti. Reclami non scritti non saranno, come scritto in precedenza, presi in considerazione.

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 5 a 11

• Se l'insoddisfazione è stata espressa in forma scritta, provvederà ad una prima valutazione e se il Reclamo ha tutti i requisiti per la presa in carico (Validazione) ha il compito di assegnare un numero progressivo e aggiornare il Mod. 06.B **Registro Reclami/Ricorsi** con almeno le informazioni seguenti:

- numero assegnato al Reclamo
- data di registrazione
- dati della Fonte
- oggetto del Reclamo

Il RSG dopo aver riportato queste prime informazioni sul Registro, provvede a:

- effettuare una copia cartacea del Reclamo e inserirla nell'apposito raccoglitore;
- effettuare copia elettronica del Reclamo e archivarla nell'apposita cartella sul server Aziendale;
- informare la fonte della presa in carico o meno entro **10 gg lavorativi** dalla data di ricezione. Nella risposta di ricezione conferma che ha ricevuto il reclamo, specifica se il reclamo è stato preso in carico (in caso contrario indica perché) e ne comunicano i tempi necessari per l'indagine e la valutazione (**20 -30 giorni lavorativi** dalla data di ricezione).

I Reclami presi in considerazione e dunque gestiti, possono essere riferiti sia alle attività svolte internamente alla sede, 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 (*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, alle quali venga contestata la modalità di erogazione del servizio.

Indipendentemente dalla natura, dalla criticità o dalla Fonte dei Reclami, l'Organismo profonde lo stesso impegno nella gestione, valutazione e soluzione degli stessi.

5.2.2 Valutazione ed Analisi

Il RSG 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;
- nel caso di Reclamo tecnico: il RT ed eventualmente il verificatore coinvolto.

Il RSG 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.

5.2.3 Risoluzione

Per quanto concerne i Reclami afferenti attività non tecniche (gestionali) il Referente dell'area provvede a controllare i documenti di riferimento e si consulta con il referente della specifica attività a cui si riferisce il Reclamo, onde poter definire se lo stesso sia fondato o meno.

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 6 a 11

Per quanto riguarda i Reclami afferenti attività tecniche il RT, procede ad esaminare la documentazione di pertinenza e a coinvolgere il verificatore interessato dall'attività, qualora ritenesse necessario riesaminare congiuntamente la fondatezza o meno delle rimozioni comunicate dalla fonte. In entrambi i casi:

- Se l'esito dei controlli documentali non evidenzia alcuna anomalia, il Reclamo viene respinto e il Referente dell'area o il RT provvederà a trattare direttamente la risposta.
- Se al contrario l'esito dei controlli documentali evidenzia il riscontro di anomalie così come segnalato dalla fonte il Reclamo viene accolto e il Referente dell'area o il RT provvederà a trattare direttamente la risposta, coinvolgendo anche eventualmente RSG e/o LR qualora la situazione lo richieda.

Per Reclami, gestionali o tecnici, che evidenziano carenze di elevata entità che implicano assunzioni di responsabilità, che possono tradursi in danno per il cliente e/o che possono pregiudicare la credibilità dell'Organismo e del suo operato, viene sempre coinvolto il LR.

Per la risoluzione del reclamo l'Organismo stabilisce una tempistica che va da **un minimo di 20 giorni ad un massimo di 30 giorni lavorativi**. Quando appropriato SOICERT si impegna, nel contempo, a fornire al reclamante un rapporto sullo stato di avanzamento. In ogni caso, **entro 30 giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo viene fornita risposta finale in forma scritta e protocollata circa:

- La fondatezza (reclamo respinto o accolto)
- Le azioni avviate in risposta ad esso, in caso di reclamo fondato.

La risposta deve contenere in ogni caso anche i seguenti riferimenti:

- protocollo interno del Reclamo
- contratto di riferimento
- impianto di riferimento oggetto di ispezione

La risoluzione di un Reclamo si raggiunge solo quando è stata inviata chiara risposta scritta alla fonte.

Qualora il Reclamo venga respinto, il contenuto delle comunicazioni deve essere volto a sottolineare la disponibilità di SOICERT ad ascoltare il cliente e prendere sempre in considerazione il suo punto di vista oggettivando l'infondatezza delle rimozioni sulla base di prove tangibili.

Risposta scritta viene fornita al reclamante anche al termine delle azioni intraprese, le cui tempistiche possono variare in funzione dell'azione stessa.

5.2.4. Riesame, Definizione di Azioni Correttive e Preventive e Chiusura del Reclamo

Il RSG in raccordo con il responsabile interessato riesamina le cause che hanno generato il Reclamo e i riscontri emersi durante la gestione dello stesso, in modo tale da valutare la necessità di aprire una NC e apportare Azioni Correttive o Preventive finalizzate a scongiurare il ripetersi di situazioni simili.

5.2.5. Archiviazione della documentazione

Ultimata la gestione del reclamo il RT e le funzioni interessate procedono a fornire copia della risposta e dei dati relativi alla risoluzione dello stesso al RSG, che provvede ad aggiornare il **Registro Reclami** inserendo:

- data della risoluzione
- il protocollo della lettera di risposta

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 7 a 11

- il referente della risposta (RT/Ref. Area)
- esito della risoluzione (Respinto/Accolto ed azioni intraprese)

Aggiornato il registro, il RSG redige, quando opportuno, una **Relazione Sintetica** riportare una sintesi della gestione del Reclamo, contenente:

- dati della fonte (cliente/mittente)
- riferimento della persona che lo ha rilevato
- protocollo assegnato al Reclamo
- data del protocollo
- oggetto sintetico del Reclamo
- riferimenti dei soggetti coinvolti se pertinenti
- 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
- necessità di AC o AP e loro riferimenti
- firme del RSG e del referente della risposta

Il RSG archivia infine in un apposito raccoglitore predisposto per le registrazioni relative ai Reclami la seguente documentazione:

- Relazione sintetica
- 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 trasferita su supporto informatico 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.

6. Gestione dei Ricorsi

6.1 Fonti del Ricorso

Generalmente la fonte del ricorso è identificabile esclusivamente nel **Cliente** che ha utilizzato i servizi di verifica dell'Organismo di Ispezione ed ha dunque facoltà di presentarlo, in quanto le decisioni prese dall'Organismo, al termine delle attività condotte, difficilmente coinvolgono parti terze. Il Ricorso è, infatti, un'azione

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 8 a 11

solitamente intrapresa immediatamente dopo la ricezione del documento attestante la decisione formulata dall'Organismo a seguito dell'attività tecnica di ispezione condotta, e viene intrapreso direttamente dal destinatario della documentazione o da un suo rappresentante.

6.2 Modalità di Gestione dei Ricorsi

La gestione dei Ricorsi che SOICERT definisce con la presente procedura è volta a garantire l'esecuzione delle fasi di seguito elencate, individuando per ognuna di esse le figure responsabili preposte al controllo e alla verifica delle attività e i referenti interni a cui è affidata la responsabilità di garantire il completamento di ogni singola fase e, quindi, del processo.

Il responsabile della gestione del ricorso (dall'assunzione, approvazione fino al riesame della decisione presa) sarà sempre persona/figura distinta da quella contro cui il ricorso è rivolto.

Tutti i Ricorsi devono essere registrati e trattati secondo le fasi sotto indicate.

6.2.1 Ricezione e Validazione dei Ricorso

Come indicato nel paragrafo 6.1 i Ricorsi solitamente provengono da un cliente o da un suo rappresentante. A differenza dei Reclami i ricorsi pervengono quasi esclusivamente in forma scritta, direttamente alla sede di dell'Organismo. Qualora una qualsiasi fonte comunichi verbalmente, l'intenzione di ricorrere nei confronti di una decisione comunicata dall'Organismo, il referente di tale comunicazione inviterà la fonte ad inviarne comunicazione scritta e circostanziata all'attenzione del LR dell'Organismo di Ispezione.

La comunicazione deve essere fornita a mezzo **PEC** o lettera **raccomandata**.

L'organizzazione che decide di fare ricorso, infatti, dovrà inviare una PEC o una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno all'Organismo di Ispezione all'attenzione di LR.

Tale comunicazione dovrà riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del legale rappresentante dell'organizzazione.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso (*in tali casi all'Organismo di Ispezione invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni*).

Il RSG ricevuto il Ricorso ha la responsabilità di aggiornare il **Registro Reclami/Ricorsi** con le informazioni seguenti:

- numero assegnato al Ricorso
- data di registrazione
- dati del cliente/mittente
- oggetto del Ricorso

Il RSG dopo aver riportato queste prime informazioni sul Registro, provvede a:

- effettuare una copia cartacea del Ricorso e inserirla nell'apposito raccoglitore
- effettuare copia elettronica del Ricorso e archivarla nell'apposita cartella sul server Aziendale
- informare la fonte dell'avvenuta ricezione ed eventuale presa in carico del ricorso entro **10 giorni lavorativi** dalla data di ricezione.

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 9 a 11

6.2.2 Valutazione ed Analisi

Registrato il ricorso, Il rappresentante legale dell'Organismo di Ispezione si occuperà di verificare le motivazioni del ricorso analizzando sia la documentazione del ricorso stesso sia provvedendo ad eventuali interviste al personale coinvolto nelle attività di verifica (tecnici incaricati). Il LR 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, LR 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, LR procede ad individuare i soggetti coinvolti e gli aspetti che dovranno essere riconsiderati per eseguire un riesame completo dell'attività oggetto del ricorso.

SOICERT si impegna costantemente affinché le indagini e la decisione sui ricorsi non diano luogo ad alcuna azione discriminatoria.

6.2.3 Risoluzione

LR procede a riesaminare l'attività oggetto del ricorso stesso coinvolgendo il RT e il Verificatore interessato dall'attività, per riesaminare congiuntamente il risultato espresso nel Verbale di verifica 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.

Qualora il ricorso coinvolga i risultati ottenuti per mezzo di strumenti di misura, LR 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.

Al termine dell'indagine LR raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che illustrerà in funzione della casistica sotto riportata quanto segue:

- Se l'esito dei controlli non evidenzia alcuna anomalia, il Ricorso viene respinto, fornendo le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione. Il contenuto delle comunicazioni deve essere volto a sottolineare la disponibilità ad ascoltare il cliente e prendere sempre in considerazione il suo punto di vista oggettivando l'infondatezza delle rimozioni sulla base di prove tangibili. SOICERT potrà riservarsi di attribuire i costi di eventuali verifiche straordinaria alla fonte.
- Se al contrario l'esito dei controlli evidenzia il riscontro di anomalie così come segnalato dal cliente, il ricorso viene accolto. Tale risposta dovrà contenere l'indicazione della soluzione proposta dall'Organismo. Essa dovrà sottolineare la disponibilità dell'Organismo a ripetere l'attività oggetto del ricorso coinvolgendo un altro

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 10 a 11

verificatore (L'eventuale nuova verifica è sempre assegnata ad altro ispettore) e/o strumentazione per verificare che i risultati ottenuti siano confutati dai nuovi. Se l'esito della nuova attività dovesse confutare i risultati iniziali, sarà emesso, secondo le modalità espresse dalla procedura di riferimento, un nuovo documento al cliente a sostituzione del documento contestato. L'Organismo in questo caso non attribuirà alcun costo ulteriore alla fonte.

L'esito deve essere fornito in ogni caso entro **90 giorni lavorativi** dalla ricezione.

Quando appropriato SOICERT si impegna, nel contempo, a fornire al ricorrente un rapporto sullo stato di avanzamento.

In ogni comunicazione devono essere riportati inoltre i seguenti riferimenti:

- protocollo del ricorso
- contratto di riferimento
- impianto di riferimento
- evidenze delle verifiche strumentali se condotte

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

6.2.4. Riesame, Definizione di Azioni Correttive e Preventive e Chiusura del Ricorso

Il RSG in raccordo con il LR riesamina le cause che hanno generato il ricorso e la documentazione inerente alla risoluzione, in modo tale da valutare la necessità di aprire una NC e apportare Azioni Correttive o Preventive, finalizzate a scongiurare il ripetersi di situazioni simili.

6.2.5. Archiviazione della documentazione

Ultimata la gestione del ricorso LR fornisce copia della risposta e dei dati relativi alla risoluzione dello stesso al RSG, che provvede ad aggiornare il **Registro Reclami/Ricorsi** inserendo:

- data della risoluzione
- esito della risoluzione (Respinto/Accolto ed azioni intraprese)
- il protocollo della lettera di risposta
- il referente della risposta

Aggiornato il Registro, il RSG redige una **Relazione Sintetica** per riportare una sintesi della gestione del Ricorso.

La relazione 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)
- riferimenti dell'attività oggetto del Ricorso (codice del contratto, impianto, verbale, etc. di riferimento)
- Identificazione (Ricorso)

	Manuale dell'Organismo redatto in conformità alla Norma UNI EN CEI ISO IEC 17020:2012 Verifiche periodiche e straordinarie di cui al D.P.R. 22 Ottobre 2001 n° 462 – Aree I, II, III, IV			
	Doc: PG-006	Ed.: 2	Rev.: 5 del: 27/05/2025	Pag. 11 a 11

- esito della gestione (Accolto, Respinto, Contenzioso)
- eventuali commenti
- necessità di AC o AP e loro riferimenti
- Firme del RSG e del referente della risposta

Il RSG archivia in fine in un apposito raccoglitore predisposto per le registrazioni relative ai Ricorsi la seguente documentazione:

- Relazione sintetica
- copia cartacea protocollata del Ricorso
- copia della lettera protocollata di risposta al cliente
- copia degli eventuali documenti relativi alla gestione del Ricorso citati nella risposta

La documentazione relativa ai Ricorsi è trasferita su supporto informatico e conservata per lo stesso periodo temporale per il quale è conservata la documentazione alla quale si riferiscono.

7. Contenzioso

Qualora a fronte di un Reclamo o di un Ricorso, formulato da una qualsiasi fonte di cui ai paragrafi precedenti, 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, SOICERT provvederà a trattare la controversia secondo i modi e i tempi previsti dalle leggi vigenti, nelle sedi opportune.

8. Allegati

- Mod.06.a "Modulo formalizzazione reclamo"
- Mod 06.b "Registro Reclami/Ricorsi"