






# PR1

Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi  
e Segnalazioni

---

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

Em. 06	07/01/2022	Revisione per modifiche organizzative	Redatto RAQ 	Verificato Presidente C.d.A. 	Approvato Presidente C.d.A. 
--------	------------	---	--	--	---



# PR1

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

---

### Sommario

1 Scopo e Campo di Applicazione.....	3
2 Definizioni .....	3
3 Procedura .....	3
3.1 Gestione di reclami, ricorsi e contenziosi.....	3
3.2 Gestione delle segnalazioni.....	5
3.3 Registro segnalazioni, reclami, ricorsi e contenziosi .....	5
4 Comunicazione .....	5



# PR1

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

### 1 Scopo e Campo di Applicazione

La presente procedura regola il trattamento de:

- le “Segnalazioni” ricevute da Quaser a carico delle Organizzazioni e Professionisti Certificati e dei Partecipanti ai corsi di formazione erogati da Quaser.
- i “Reclami, Ricorsi e Contenziosi” esposti direttamente dalle Organizzazioni e Professionisti clienti e dai Partecipanti ai corsi di formazione erogati da Quaser o da altre parti interessate, in merito alle attività operative di Quaser, quali: comportamenti degli Auditor/Esaminatori incaricati, modalità di gestione delle pratiche di certificazione, decisioni assunte dal Comitato di Certificazione, comportamenti dei Docenti durante i corsi di formazione, modalità gestione dei corsi di formazione, adeguatezza materiale, didattico, etc;

Gli obiettivi sono:

- Tutelare le Organizzazioni *e i* Professionisti certificati e i Partecipanti ai corsi di formazione erogati da Quaser o altre parti interessate nei loro diritti di ottenere servizi conformi ai contratti stipulati, preservandole da eventuali errori commessi.
- Tutelare le Organizzazioni *e i* Professionisti certificati e i Partecipanti ai corsi di formazione erogati da Quaser o altre parti interessate nei loro diritti di ottenere informazioni o esprimere pareri nei confronti dell’ottenimento di una certificazione o di altre attività svolte da Quaser Certificazioni S.r.l, come ad esempio l’erogazione di corsi di formazione.

### 2 Definizioni

**Reclamo:** espressione d’insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una parte terza al Quaser e relativa ai propri servizi di certificazione (per comunicare che qualcosa non è coerente con uno o più requisiti definiti dalla specifica del servizio offerto da Quaser, dal contratto, dal regolamento di servizio; sono esclusi i suggerimenti e le comunicazioni che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio ma che al contrario rappresentano delle indicazioni per Quaser per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative del “cliente”).

**Segnalazione:** reclamo emesso a carico di un’Organizzazione/ Professionista certificato Quaser.

**Ricorso:** richiesta da parte di un’Organizzazione/ Professionista o altra parte interessata al fine di ottenere un provvedimento opposto o comunque diverso da quello ottenuto e inerente a una decisione presa da Quaser Certificazioni S.r.l. nell’ambito del processo di erogazione del servizio specifico.

**Contenzioso:** trattasi di un percorso giudiziale attivato quando le parti non riescono a dirimere l’oggetto del contendere, normalmente avviato con ricorso.

### 3 Procedura

#### 3.1 Gestione di reclami, ricorsi e contenziosi

I Reclami a carico di Quaser sono trasmessi da chi li riceve al Responsabile Qualità che li identifica e registra nel gestionale di Quaser nella pagina RILIEVI e successivamente portati all’attenzione del Responsabile commerciale e del Responsabile Tecnico per presa visione e valutazione, allo scopo di confermare se sono riferiti ad attività di certificazione di cui Quaser è responsabile.

In caso negativo si comunica al Reclamante che l’oggetto del reclamo non è di responsabilità Quaser Certificazioni.



# PR1

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

In caso affermativo, il reclamo è accolto individuando le cause e avviando appropriate azioni correttive necessarie alla sua risoluzione. Il Responsabile Qualità comunica sempre all'interessato le azioni decise per la risoluzione e le relative motivazioni.

La gestione del reclamo prevede che:

- Sia data una risposta al Reclamante relativamente alla presa in carico del reclamo entro 5 giorni dalla sua presa in carico.
- Sia data una risposta al Reclamante riportante gli esiti dell'indagine
- Sia comunicata al Reclamante la conclusione del reclamo

Le indagini e decisioni sono comunque prese, riesaminate ed approvate da personale non coinvolto precedentemente nei contenuti del reclamo stesso.

In ogni caso Quaser esegue un'analisi volta a promuovere azioni in grado di impedire il ripetersi di analoghi reclami. Tali azioni sono gestite come descritto nella procedura interna "Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive, Azioni Preventive e Azioni di Miglioramento".

Annualmente, in sede di riesame del sistema da parte della Direzione, sono valutate tutte le azioni intraprese in relazione alla verifica della loro efficacia.

In caso di ricorsi ricevuti per iscritto da Quaser da parte di terzi (es. l'Organismo di accreditamento, organi di stampa, Organizzazioni clienti, Partecipanti ai corsi di formazione erogati da Quaser) questi sono attentamente valutati dal Responsabile Qualità con il coinvolgimento delle funzioni interessate allo scopo di individuarne le cause e avviare appropriate azioni conseguenti.

Nel caso di ricorso avverso alle decisioni assunte da Quaser da parte di un'Organizzazione certificata o in corso di certificazione, o di un'Organizzazione valutata, l'Organizzazione in causa dovrà esporre le ragioni del dissenso non oltre 30 giorni dalla notifica delle misure prese da Quaser.

Nel caso di ricorso avverso alle decisioni assunte da Quaser da parte di un Partecipante ai corsi di formazione erogati da Quaser, il Partecipante ai corsi di formazione in causa dovrà esporre le ragioni del dissenso non oltre 30 giorni dalla notifica delle misure prese da Quaser.

Ogni ricorso presentato è trascritto nell'apposito registro Quaser confermando a chi ha esposto il ricorso la presa in carico dello stesso.

Il Presidente del CdA e il Responsabile Tecnico, effettuato un primo riesame, nomina un Comitato di Certificazione competente per la gestione del ricorso. Il Comitato di Certificazione, o in sua vece la Direzione, ha facoltà di convocare l'Organizzazione interessata e/o gli Auditor che hanno operato per condurre un supplemento d'indagine. All'interno del Comitato di Certificazione non saranno utilizzate le stesse risorse direttamente coinvolte nell'iter originale che ha innescato il ricorso stesso.

La Direzione di Quaser comunica al Ricorrente le decisioni assunte, descrivendo le relative motivazioni, entro 3 mesi dalla presentazione del ricorso, a meno di diverse specifiche contrattuali.

Qualora il ricorso non sia accolto, le spese conseguenti sono a carico dell'Organizzazione ricorrente.

Dall'analisi del ricorso e dalle decisioni determinate nel merito, Quaser può stabilire eventuali azioni preventive e/o correttive necessarie alla prevenzione o rimozione delle cause generatrici dell'evento.

Qualora l'iter completo del ricorso non porti a una conclusione definitiva amichevole della controversia, o qualora il cliente dichiari (anche implicitamente, non rispondendo – direttamente o indirettamente– alle relative richieste scritte



# PR1

## Gestione Reclami, Ricorsi, Contenziosi e Segnalazioni

dell'O.d.C.) di non accettare la gestione del ricorso secondo le modalità sopra riportate, è facoltà di Quaser o del Reclamante ricorrere a un foro arbitrale o alla giustizia ordinaria.

Nel caso di contenzioso gestito secondo i criteri dell'arbitrato, saranno seguite le disposizioni regolamentari in materia.

### 3.2 Gestione delle segnalazioni.

I reclami a carico delle Organizzazioni / Professionisti certificati possono essere inoltrati a Quaser tramite mail all'indirizzo [ufficiotecnico@quasercert.com](mailto:ufficiotecnico@quasercert.com) o, tramite lettera, al numero di fax: 0236725281; questi sono identificati e registrati nell'apposito registro come "Segnalazioni".

La segnalazione è presa in carico dal Responsabile Qualità del Quaser che provvede a contattare le parti interessate e coinvolte negli eventi per l'analisi chiara dei fatti e per verificarne la fondatezza.

In caso la segnalazione sia confermata, il Responsabile Qualità richiede all'Organizzazione o al Professionista Certificato di disporre adeguati trattamenti e azioni correttive da intraprendere per la risoluzione del reclamo, e di comunicarli sia a Quaser che al Reclamante. Quaser ne verifica l'attuazione e la chiusura tramite riscontri documentali o, quando non fosse possibile, pianificando una visita ad hoc presso la stessa per l'Organizzazione Cliente e pianificando un colloquio per il Professionista Certificato. L'eventuale "visita non programmata presso l'Organizzazione Cliente" è gestita come previsto per gli audit programmati ma con la possibilità di un breve preavviso (vedi Regolamento per la Certificazione Schema di riferimento).

Per le Organizzazioni Clienti la gestione di una segnalazione prende in considerazione anche l'efficacia del proprio sistema; sempre in occasione del prossimo audit il valutatore controllerà l'evoluzione e la chiusura della segnalazione dandone conto nel proprio rapporto di Audit.

Per ottenere e mantenere la fiducia nel processo di certificazione il Presidente del CdA, nei casi particolarmente critici di risposta ai reclami, valuta l'accesso delle parti interessate coinvolte alle informazioni non riservate dell'audit.

### 3.3 Registro segnalazioni, reclami, ricorsi e contenziosi

Il Responsabile Qualità predisponde e mantiene aggiornato il registro annuale delle "Segnalazioni, Reclami, Ricorsi e Contenziosi", riportando gli estremi di ogni singola situazione, il trattamento predisposto e l'esito delle azioni intraprese, fino alla loro relativa chiusura e verifica dell'efficacia delle azioni predisposte.

Tutte le azioni non possono essere prese in carico dal personale Quaser, qualora direttamente coinvolto; in tale caso sarà designata e chiaramente individuata un'altra risorsa interna, non coinvolta, per la relativa gestione.

## 4 Comunicazione

In tutte le fasi delle segnalazioni/ ricorsi, reclami e contenziosi il Responsabile Qualità invia le comunicazioni in merito all'andamento della gestione della segnalazione all'Organizzazione o alla persona che ha fatto la segnalazione per tenerla aggiornata.