



INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	2
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	2
4.	MODALITÀ OPERATIVE	2
5.	ARCHIVIAZIONE	3
6.	ELENCO MODULISTICA ALLEGATA	3

REV.	DATA	MOTIVAZIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
			Segreteria Tecnica	Responsabile del Sistema di Gestione	Responsabile dell'OdC
0	19/05/17	Prima emissione			
1	20/09/21	Modifiche a seguito dell'esame documentale di Accredia del 16/09/2021			



1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le responsabilità e le modalità operative con la quale l'Organismo di Controllo gestisce i reclami che pervengono presso l'OdC in merito alle attività di controllo e certificazione svolte.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si fa riferimento alle definizioni contenute nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e UNI EN ISO 9000.

4. MODALITÀ OPERATIVE

Ogni reclamo presentato dal Cliente viene ricevuto dalla Segreteria Tecnica e registrato sul modulo reclami (**M-PRECL4-1a** “Modulo reclamo - sito”), disponibile sul sito all'indirizzo www.controllovinitn.it.

Se il reclamo viene presentato in via informale colui che lo riceve provvede a formalizzarlo.

Il modello può essere consegnato o inoltrato all'OdC:

- a mano
- mediante lettera raccomandata,
- fax,
- posta elettronica,
- posta elettronica certificata (PEC).

Il modulo reclamo (**M-PRECL4-1a** “Modulo reclamo - sito” e **M-PRECL4-1b** “Modulo reclamo - gestione interna”) riporta le seguenti informazioni:

- *spazio riservato al cliente (rif. M-PRECL4-1a “Modulo reclamo - sito”)*
 - nominativo e dati generali del cliente;
 - oggetto del reclamo;
 - documentazione allegata relativa al reclamo
- *spazio riservato alla Segreteria Tecnica dell'OdC (rif. M-PRECL4-1b “Modulo reclamo - gestione interna”)*
 - numero identificativo del reclamo e data di presentazione;
 - descrizione del reclamo;
 - fondatezza del reclamo;
 - descrizione azione da attuare (nel caso di fondatezza del reclamo);
 - tempistica per la risoluzione del reclamo;



- nominativo del Responsabile dell'attuazione dell'azione per la risoluzione del reclamo;
- data e firma del Responsabile dell'approvazione;
- soluzione adottata e la relativa comunicazione al cliente;
- data risoluzione del reclamo e firma responsabile della sua approvazione.

Il modulo pervenuto all'OdC (**M-PRECL4-1a** "Modulo reclamo - sito") viene protocollato dall'Ufficio Protocollo della CCIAA di Trento (mediante l'applicativo GEDOC) ed inoltrato alla Segreteria Tecnica, che ne valuta l'entità e lo rimette, se del caso, all'analisi del Responsabile del Sistema di Gestione/Responsabile dell'OdC.

La Segreteria Tecnica procede a inoltrare al cliente una notifica avente per oggetto l'avvenuta ricezione del reclamo e le tempistiche di gestione (risposta entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione).

La Segreteria Tecnica, una volta valutata l'ammissibilità del reclamo, sottopone i contenuti all'attenzione della funzione dell'OdC interessata con il cui contributo vengono individuate le azioni da intraprendere per la risoluzione. Le azioni da intraprendere e il responsabile per l'esecuzione delle azioni vengono registrate sul modulo **M-PRECL4-1b** "Modulo reclamo - gestione interna". Sarà cura del Responsabile di Gestione l'approvazione della azione da intraprendere per la rimozione del reclamo e della soluzione adottata prima della relativa comunicazione al reclamante. Nel caso in cui il Responsabile di Gestione sia coinvolta nel processo interessato dal reclamo, l'approvazione dell'azione da intraprendere e della soluzione adottata sarà effettuata dal Responsabile dell'Organismo di Controllo. Evidenza di tale approvazione è la firma sul modulo M-PRECL4-1b "Modulo reclamo - gestione interna".

Una volta concluso il reclamo, se esso è giudicato fondato e accoglibile, la Segreteria Tecnica comunicherà al cliente la soluzione adottata registrandola sul modulo **M-PRECL4-1b** "Modulo reclamo - gestione interna".

I reclami sono tutti portati all'attenzione del CSI nella prima riunione utile; nel caso in cui pervengano reclami che possono essere di impatto sull'imparzialità dell'OdC, il Responsabile del Sistema di Gestione dovrà tempestivamente informare i membri del CSI in modo da esprimere opinioni e organizzare apposite riunioni per la loro risoluzione.

5. ARCHIVIAZIONE

Tutta la documentazione relativa ai reclami viene conservata dalla Segreteria Tecnica all'interno del registro dei reclami (rif. **R-RECLAMI**).

6. ELENCO MODULISTICA ALLEGATA

- **M-PRECL4-1a** Modulo reclamo - sito
- **M-PRECL4-1b** Modulo reclamo - gestione interna