

| | | |
|---|--|-----------------|
| PE.SA. SERVICE s.r.l. Via Pietro Nenni 134 int. 1 66020 San Giovanni Teatino (CH) REA: CH-135845 email: metrologia@pesaservice.it | Manuale del Sistema di Gestione | P9 |
| | | E00 R02 |
| | Reclami, Ricorsi e Contenziosi | Data 28-07-2023 |
| | | Pagina 1 di 4 |

INDICE

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Riferimenti normativi
4. Termini, definizioni e abbreviazioni
5. Responsabilità
6. Modalità esecutive
 - 6.1 Reclamo
 - 6.2 Ricorso
 - 6.3 Contenziosi
7. Archiviazione
8. Allegati

Stato di Aggiornamento

E=edizione R=revisione

| E | Data | R | Data | Descrizione delle modifiche |
|----|------------|----|------------|-----------------------------|
| 00 | 30.10.2018 | 00 | 30.10.2018 | Prima emissione |
| 00 | 30.10.2018 | 01 | 11.07.2022 | Modifica rilievi accredia_1 |
| 00 | 30.10.2018 | 02 | 28.07.2023 | Modifica rilievi Accredia |

| Redazione - RSG Responsabile del Sistema di Gestione | Verifica e Riesame - RSG Responsabile del Sistema di Gestione | Approvazione - DIR Direzione - Legale Rappresentante |
|---|--|---|
| Firma | Firma | Firma |

| | | |
|---|---------------------------------|-----------------|
| PE.SA. SERVICE s.r.l. Via Pietro Nenni 134 int. 1 66020 San Giovanni Teatino (CH) REA: CH-135845 email: metrologia@pesaservice.it | Manuale del Sistema di Gestione | P9 |
| | | E00 R02 |
| | Reclami, Ricorsi e Contenziosi | Data 28-07-2023 |
| | | Pagina 2 di 4 |

1. Scopo

Disporre di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni su reclami e ricorsi e contenziosi relativi ai Clienti/titolari degli strumenti che abbiano stipulato un contratto per l'attività di VP, o da altre parti interessate.

2. Campo di applicazione

Si applica a qualunque reclamo e ricorso pervenuto all'Odl; e ad eventuali contenziosi.

3. Riferimenti normativi

UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (7.5)

4. Termini, definizioni e abbreviazioni

Reclamante: persona o organizzazione che presenta un reclamo all'Odl

Reclamo: Espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione all'Odl, relativa alle attività svolte dall'Odl, per la quale deve essere data una risposta o una soluzione in modo implicito o esplicito.

Ricorso: richiesta o istanza indirizzata all'Odl, rivolta a riconsiderare la decisione assunta dall'Odl in merito all'attività di VP.

Contenzioso: complesso di atti o procedimenti relativi a una controversia tra due soggetti (es. privato e impresa).

Parte interessata: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.

RRC Reclamo, ricorso e contenzioso

5. Responsabilità

Il RSG o il RTODI sono responsabili dei reclami per le parti di loro competenza.

6. Modalità esecutive

Se si constata che un reclamo/ricorso/contenzioso possa avere origine ad un rilievo, detto va trattato come da procedura specifica.

Un elenco generale modulo M1P9, contiene la registrazione dei RRC.

Per ogni RRC, viene conservata, ove applicabile, i seguenti documenti/informazioni:

- Identificazione di chi avanza RRC
- Descrizione sintetica del RRC e documenti di supporto
- Funzione responsabile dell'analisi effettuata
- Esito motivato dell'esame e azioni conseguenti
- Eventuali rilievi e AC o AP intraprese, se necessarie
- Approvazione della DIR
- Chiusura delle azioni intraprese.

Ogni reclamo/ricorso viene registrato su modulo M2P9.

Il regolamento descrive l'oggetto e gli obiettivi delle VP e riporta la sezione dei Ricorsi e Reclami.

6.1 Reclamo

Al ricevimento dei reclami che pervengano all'ODI, questi vengono presi in esame e sottoposti a trattamento. Eventuali reclami verbali o telefonici, possono essere presi in considerazione, solo se perviene

| | | |
|---|---------------------------------|-----------------|
| PE.SA. SERVICE s.r.l. Via Pietro Nenni 134 int. 1 66020 San Giovanni Teatino (CH) REA: CH-135845 email: metrologia@pesaservice.it | Manuale del Sistema di Gestione | P9 |
| | | E00 R02 |
| | Reclami, Ricorsi e Contenziosi | Data 28-07-2023 |
| | | Pagina 3 di 4 |

anche un documento in forma scritta nell'arco dello stesso giorno del reclamo stesso. Reclami che pervengono in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Le possibili cause di reclamo possono essere principalmente legate all'esecuzione della VP (superficialità nell'esecuzione delle prove, blocco accidentale della strumentazione per negligenza dell'IVP, ecc.) o ad aspetti comportamentali (mancata puntualità, maleducazione dell'IVP, mancato rispetto delle regole di sicurezza sul lavoro, ecc)

Qualunque reclamo ricevuto viene sempre preso in carica dall'ODI che ne verifica la fondatezza. Nel caso in cui il reclamo sia ritenuto fondato, cioè realmente imputabile a carenze dell'ODI, viene trattato, altrimenti si comunicano al reclamante le motivazioni per le quali si ritiene il reclamo infondato.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito dall'Odl sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per quanto attiene al contenuto del reclamo stesso.

La funzione che gestisce il reclamo non deve aver preso parte al processo oggetto di reclamo e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo.

Il reclamo, che coinvolge una funzione, viene gestito da una funzione gerarchicamente superiore o quanto meno gerarchicamente paritetica.

La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti l'oggetto del reclamo (indaga), al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione con una decisione finale a riguardo, compreso le azioni che debbano essere intraprese in risposta al reclamo. Allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività, le conclusioni vengono presentate alla DIR, se non direttamente già coinvolta.

Quando possibile, l'Odl conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione; se il reclamo è fondato inizia il trattamento, altrimenti viene fornita comunicazione al cliente con le motivazioni per le quali si ritiene il reclamo infondato. Inoltre l'Odl informa il Reclamante circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto), le risultanze e le relative conclusioni entro i 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Ogni fase del reclamo va registrata e deve essere rintracciabile, compreso le azioni intraprese per risolverli.

Il cliente/titolare dello strumento può essere oggetto di verifiche aggiuntive, se del caso. Gli esiti di tali verifiche vengono comunicati al reclamante e, quando applicabile, agli enti di Vigilanza/Accreditamento/Abilitazione, nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili. L'Odl concorda con il cliente o titolare dello strumento e con il reclamante in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.

Il processo di trattamento include anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità da parte dell'Odl o di IVP incaricati nel processo di VP.

6.2 Ricorsi

Ogni cliente/titolare dello strumento che abbia stipulato un contratto di VP con l'Odl, può presentare ricorso scritto contro le decisioni dell'Odl entro 60 giorni dalla data di ricezione del rapporto di ispezione.

Ogni ricorso scritto, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

L'Odl è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

L'esame dei ricorsi viene effettuato da una persona/funzione che non abbia preso parte del processo oggetto del ricorso, insieme alla DIR o un suo delegato.

Il RSG o il RTODI, hanno il compito per competenza, di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di consentire la relativa validazione del ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili. In caso

| | | |
|---|---------------------------------|-----------------|
| PE.SA. SERVICE s.r.l. Via Pietro Nenni 134 int. 1 66020 San Giovanni Teatino (CH) REA: CH-135845 email: metrologia@pesaservice.it | Manuale del Sistema di Gestione | P9 |
| | | E00 R02 |
| | Reclami, Ricorsi e Contenziosi | Data 28-07-2023 |
| | | Pagina 4 di 4 |

di accoglimento del ricorso, vanno adottate appropriate azioni nei confronti del cliente/titolare dello strumento/richiedente e/o all'interno dell'OdI. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

L'OdI conferma la ricezione del ricorso entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione, fornisce a chi lo ha presentato informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni entro i 30 (trenta) giorni dall'invio della conferma di ricezione.

Il ricorso, che coinvolge una funzione, viene validato/riesaminato da una funzione gerarchicamente superiore o quanto meno gerarchicamente paritetica, a condizione che detta funzione ha competenza tecnica.

6.3 Contenziosi

Per la risoluzione di eventuali contenziosi insorsi tra le parti, direttamente o indirettamente, viene demandato al Tribunale di Chieti (CH).

7. Archiviazione

La documentazione degli RRC viene conservata dalla funzione incaricata ed in copia presso il RSG.

8. Allegati

M1P9 Elenco RRC

M2P9 Modulo registrazione reclamo/ricorso.