P – 03

Gestione dei reclami, dei ricorsi e del contenzioso

Rev.	Data emissione	Area della modifica	Motivo della Modifica
00	10/01/2019	Intero documento	Prima emissione
01	20/12/2024	Intero documento	Adeguamento format e rimodulazione definizione Reclamo e Ricorso.

Redazione	Revisione	Approvazione
Davide VERONA	Sergio SPADA	Sergio SPADA
RGQ	DIR	DIR

Indice

1 SCOPO 3
2 CAMPO DI APPLICAZIONE 3
3 RESPONSABILITÀ 3
4 TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI 3
5 PROCEDURA 3
5.1 Reclami dalle aziende clienti 4
5.2 Reclami dall'esterno 4
5.3 ricorsi 4

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di stabilire le modalità di gestione in caso di presentazione di ricorsi e di reclami.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura si applica alle segnalazioni pervenute:

- da parte delle aziende clienti;
- dall'esterno (consumatori, associazioni di categoria ecc.);
- dalle autorità ufficiali di controllo.

3 RESPONSABILITÀ

Il responsabile della gestione dei reclami è RGQ e DIR per le decisioni da adottare. Per i ricorsi responsabile della gestione e decisione è il Comitato Gestione Ricorsi.

4 TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione presentata da una persona o un'organizzazione ad ASTER, riguardante le attività dell'Organismo stesso.

Ricorso: richiesta formale presentata da una persona o un'organizzazione ad ASTER per contestare una decisione o un risultato.

Nella presente procedura sono utilizzate le seguenti abbreviazioni:

- DIR Direzione
- CGR Comitato Gestione Ricorsi
- RGQ Responsabile Gestione Qualità

5 PROCEDURA

Le segnalazioni, come specificato al punto 2 Campo d'applicazione, possono essere di varia provenienza ed interessare il prodotto controllato e/o le attività dell'organismo di controllo.

Di seguito si specificano le modalità di ricevimento e gestione in funzione della loro tipologia.

ASTER, a seguito della ricezione di un reclamo e/o ricorso, dà comunicazione scritta, a mezzo e-mail ordinaria o PEC, di avvenuta ricezione del reclamo/ricorso.

5.1 Reclami dalle aziende clienti

Nel caso di ricevimento di un reclamo, il ricevente ne dà comunicazione a RGQ che lo registra riportando tutte le indicazioni utili a risalire alla causa del reclamo e alla sua fondatezza; indica il nominativo dell'azienda che lo ha sporto, nonché ogni altro riferimento del caso.

RGQ verifica ed analizza ogni documento utile per l'individuazione delle cause che hanno originato il reclamo e per decidere sulla sua gestione.

I risultati di questa analisi vengono riportati a DIR per l'approvazione della gestione; in ogni caso la decisione in merito alla gestione e la risoluzione del reclamo deve essere presa da persone non coinvolte nel reclamo stesso.

L'accoglimento del reclamo può portare alla formulazione di una Azione Correttiva.

La gestione del reclamo, che deve essere conclusa nel tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione, indipendentemente dal suo accoglimento porta ad una comunicazione formale all'azienda nel più breve tempo possibile.

5.2 Reclami dall'esterno

Reclami relativi alle aziende controllate possono pervenire anche da fonti esterne alla filiera o da clienti, come ad esempio i consumatori, le associazioni di categoria ecc..

Anche in questo caso la gestione segue i principi definiti al punto 5.1.

La gestione del reclamo, indipendentemente dal suo accoglimento, porta ad una comunicazione formale sia all'azienda sia al reclamante nel più breve tempo possibile.

ASTER garantisce l'impegno al mantenimento dell'anonimato del reclamante e del soggetto controllato.

5.3 Ricorsi

ASTER garantisce la possibilità a chiunque, oltre all'azienda, di formulare un ricorso contro una decisione presa in relazione agli esiti scaturiti dalle attività di controllo e certificazione.

L'apertura di un ricorso avviene mediante comunicazione scritta ad ASTER, da parte dell'azienda, a mezzo PEC entro 30 giorni dal ricevimento dell'esito di una decisione scaturita da una attività di controllo e certificazione.

Per i ricorsi è incaricato della gestione il Comitato Gestione Ricorsi, che ha l'onere di valutare la situazione entro 30 giorni dalla presentazione del ricorso.

Nel caso in cui il CGR lo ritenesse necessario può avvalersi del supporto di un esperto tecnico interno dell'OdC per la disamina del ricorso.

La sua decisione è irrevocabile all'interno di ASTER; l'azienda può ulteriormente avvalersi degli ordinari mezzi giuridici garantiti dalla legge. Se la decisione dell'CGR è avversa alla

decisione formulata da ASTER, questa gestisce la fattispecie con l'apertura di una Azione Correttiva.

Le spese del ricorso sono a carico della parte soccombente.