



INDICE

- 1 **SCOPO**
- 2 **ATTIVITA'**

EDIZIONE	REVISIONE	DATA	MODIFICHE
02	A	02-03-2015	Elaborazione procedura congiunta Certificazione persone e prodotto
02	B	24/03/2017	Modifica referenti
02	C	29/09/2017	Modifiche a seguito della Verifica Ispettiva ACCREDIA
02	D	11/09/2018	Inseriti paragrafi § 2 Termini e definizioni e §3 Norme di riferimento.

ELABORATO	VERIFICATO	APPROVATO
Vittorio Principe	Daniele GIUGLIARELLI Matteo SBISA'	Alfonso Pagliuca



1. SCOPO

La presente procedura descrive le modalità di gestione in caso di ricevimento da parte di candidati, personale certificato e imprese certificate, stakeholder, di reclami e ricorsi, relativi al processo certificativo.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

Le seguenti definizioni sono state derivate dalla norma ISO/IEC 17000:

Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di valutazione della conformità o ad un organismo di accreditamento, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

Ricorso, appello: Richiesta indirizzata dall'azienda certificata (fornitore dell'oggetto di valutazione della conformità) all'organismo di certificazione (organismo di valutazione della conformità) o all'organismo di accreditamento (Accredia), per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente alla certificazione (all'oggetto certificato).

3. NORME DI RIFERIMENTO

UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005
UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
UNI CEI EN ISO/IEC 17024: 2012

4. ATTIVITA'

4.1 RECLAMI

Ogni Stakeholder, incluso le imprese e persone certificate, ha la facoltà di inoltrare un reclamo ad AJA REGISTRARS EUROPE SRL.

Il modulo per effettuare il reclamo ([XPCI-RICeRECLAMI](#)) è disponibile sul sito internet www.ajaeurope.eu.

Il soggetto inoltrante può essere persona fisica certificata o appartenente ad un'impresa certificata, aspirante certificato, organizzazione che riceve i servizi da parte della persona certificata, il Rappresentante di un'impresa certificata, stakeholder in generale. Dovrà compilare tutta la prima parte del modulo riguardante le informazioni sul soggetto inoltrante (Generalità, fax, telefono, mail, data invio, eventuale documentazione allegata).

Dovrà essere chiaramente identificata l'attività svolta relativa al reclamo.

Il modulo di ricorso/reclamo deve essere inoltrato via mail all'indirizzo riportato in calce del modulo stesso.

A seguito del ricevimento del reclamo, il Direttore è tenuto a promuovere gli accertamenti del caso. L'indagine inizia esaminando le evidenze oggettive e determinando la causa del reclamo.

L'esame e le decisioni relative al reclamo devono essere, necessariamente, gestite da persone non direttamente coinvolte nel processo che ha generato il reclamo.

Se il reclamo risultasse fondato, saranno identificate le necessità di azioni correttive al fine di evitarne il ripetersi.

La gestione dei reclami è un elemento di input per il riesame del Sistema di Gestione e per il Comitato di Imparzialità.

Il Responsabile del funzionamento del processo di gestione reclami e ricorsi è il Responsabile del Sistema di Gestione.

Nel caso in cui l'Impresa/professionista certificata/o ricevesse un reclamo, questa/i ha l'obbligo di darne comunicazione, incluse le azioni intraprese al fine della sua gestione, all'Ente di



certificazione, entro 30gg dal ricevimento dello stesso. AJA Registrars Europe ha la facoltà di chiedere ulteriori informazioni.

Gli eventuali reclami gestiti nel corso dell'anno verranno portati all'attenzione del Comitato di Imparzialità per i pareri di competenza.

4.2 RICORSI

Le aziende certificate possono ricorrere contro decisioni avverse adottate da AJA REGISTRARS EUROPE S.r.l. in merito a:

- Certificazione o diniego
- ri-certificazione
- sospensione o annullamento delle stesse
- esito esami/valutazioni

devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta, all'attenzione del Direttore della Divisione Prodotti, Progetti e Competenze entro 30 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione e devono, tra l'altro, fornire dettagli circa:

- le generalità della persona che presenta ricorso,
- la descrizione dettagliata delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento,
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Ogni ricorso viene registrato su apposito modulo disponibile sul sito internet www.ajaeurope.eu, che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento. Il Direttore è tenuto a promuovere l'accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con la finalità di risolvere la controversia. *L'esame e le decisioni relative al ricorso devono essere, necessariamente, gestite da persone non direttamente coinvolte nel processo che ha generato il ricorso.* L'accertamento può anche comportare il sottoporre nuovamente il caso alle decisioni del Comitato di Certificazione. Qualora il ricorso abbia esito positivo, il Direttore ne dà comunicazione scritta al ricorrente; in caso contrario lo informa, sempre per iscritto, del diritto di appello. In caso di appello, la controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal ricevimento del ricorso da un Comitato tecnico appositamente nominato da AJA REGISTRARS e in seconda istanza da un Collegio Arbitrale appositamente nominato e composto da:

- un rappresentante di AJA Registrars Europe Srl,
- un rappresentante della persona o impresa che presenta ricorso,
- una persona "terza parte" indipendente, scelta da entrambe le parti o, in mancanza di accordi, scelta dal Tribunale di Avellino, con funzione di Presidente del Collegio Arbitrale.

Qualora il soggetto interessato voglia prendere visione, personalmente e singolarmente, della propria documentazione, può farlo presso la sede AJA REGISTRARS EUROPE S.r.l., senza effettuare fotocopie.

A conclusione dell'accertamento, il Direttore provvede ad informare per iscritto il ricorrente dell'esito dell'appello; in ogni caso le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

Gli eventuali ricorsi gestiti nel corso dell'anno verranno portati all'attenzione del Comitato di Imparzialità per i pareri di competenza.