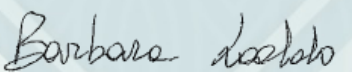
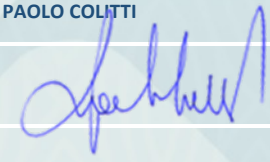
PROCEDURE DI RECLAMI E RICORSI

SCRITTO DA RESPONSABILE QUALITÀ	APPROVATO DAL DIRETTORE GENERALE
BARBARA LODDO	PAOLO COLITTI
	

1. SCOPO E DEFINIZIONI

Questo documento definisce le fasi della gestione di reclami e ricorsi:

1. **LAMENTELA**: Un'espressione di insoddisfazione, verbale o scritta, indirizzata a TNV EUROPE, dettagliata in relazione a un singolo episodio o all'intero servizio ricevuto da TNV EUROPE.
2. **APPELLO**: atto con cui un cliente chiede all'Ente di annullare, modificare o riconsiderare una o più decisioni relative al servizio di certificazione, opponendosi ad esse.

2. RECLAMO

Un reclamo è una dichiarazione formale di insoddisfazione o disaccordo con un contratto o servizio TNV EUROPE Può essere inviato dal cliente o da qualsiasi altra parte interessata.
TNV EUROPE è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di gestione dei reclami.
La presentazione dei reclami, il loro esame e le relative decisioni non devono dare luogo a azioni discriminatorie nei confronti del denunciante.
Al ricevimento di un reclamo, TNV EUROPE conferma se il reclamo riguarda attività di certificazione di cui è responsabile e, in tal caso, deve affrontarne. Se il reclamo riguarda un cliente certificato, l'esame deve tenere conto dell'efficacia del sistema di gestione certificato.
Qualsiasi reclamo valido riguardo a un Cliente Certificato deve essere segnalato da TNV EUROPE entro un periodo di tempo appropriato, incluso al Cliente Certificato stesso.
TNV EUROPE ha un processo documentato per la ricezione, la valutazione e la decisione sui reclami (vedi sezione 2.1). Questo processo è soggetto a requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo.
Il processo di reclamo include:

1. Una descrizione del processo per la ricezione, la validazione e l'esame del reclamo, nonché la decisione delle azioni da intraprendere per risolvere il reclamo;
2. La tracciabilità e la registrazione dei reclami, comprese le azioni intraprese in risposta;
3. Assicurarsi che vengano intraprese tutte le correzioni e le azioni correttive appropriate.

TNV EUROPE è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie per la validazione della rivendicazione stessa.
Ogni volta che è possibile, TNV EUROPE deve confermare la ricezione del reclamo e fornire al denunciante rapporti sui progressi e i risultati del reclamo.
Le decisioni, da comunicare al reclamante, vengono prese e approvate da persone non precedentemente coinvolte nel contenuto stesso del reclamo.
TNV EUROPE notifica formalmente al reclamante la conclusione del processo di elaborazione del reclamo.
TNV EUROPE decide insieme al cliente certificato e al reclamante se, e in tal caso in che misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

2.1 PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami devono essere presentati per iscritto inviando un'e-mail all'indirizzo e-mail info@TNVdoo.eu o tramite raccomanda all'indirizzo: TNV EUROPE d.o.o., Prvomajska 28th – 5000 Nova Gorica Slovenija.
Per quanto riguarda i rapporti ricevuti telefonicamente, tuttavia, il Reporter sarà invitato, ove possibile, a dare preferenza al modulo scritto.
Il rapporto deve contenere le seguenti informazioni: Nome della persona che ha presentato il reclamo;

1. Nome della società (se applicabile);
2. Indirizzo e/o email;
3. Riferimento all'attività, al settore
4. Scopo della denuncia;
5. Motivo del reclamo.

I reclami sono gestiti dal responsabile della qualità, registrati nel modulo di reclami e ricorsi (TNV_51) e nel registro (TNV_52) ed è garantito che la persona coinvolta nell'oggetto del reclamo non sia coinvolta nel processo di gestione del reclamo stesso.
La scadenza per presentare reclami relativi all'esecuzione dell'audit e al relativo rapporto è di sette (7) giorni dalla data dell'audit.
Ogni reclamo viene inoltrato al responsabile della qualità, che deve confermare per iscritto la ricezione del reclamo al reclamante entro dieci (10) giorni dalla ricezione del reclamo. Il supervisore poi analizza le cause dei reclami, decide se il reclamo è giustificato e poi decide eventuali misure correttive e/o preventive da attuare. Se il richiedente per la certificazione è la persona che presenta il reclamo, deve essere informato tempestivamente, per iscritto, delle azioni intraprese.
Se la persona che presenta il reclamo è una terza parte, TNV EUROPE agirà come segue:

- Informare l'azienda che richiede la certificazione (cliente) del reclamo ricevuto;
- Confermerete alla terza parte (che ha presentato il reclamo) di aver ricevuto il reclamo e che è stato gestito da essa.

I passaggi sopra descritti sono soggetti a una serie di considerazioni necessarie per l'efficacia e la trasparenza del processo:

- Per i reclami ritenuti senza risposta, TNV EUROPE preparerà una risposta da fornire al cliente per iscritto.
- La responsabilità della gestione è sempre affidata a personale competente, non collegato alla procedura oggetto del reclamo e che garantisce una competenza tecnica almeno pari a quella della persona che ha eseguito la procedura.
- Tutte le lamentele che riguardano aspetti attribuibili all'imparzialità (CSI) sono segnalate al Comitato per la Tutela dell'Imparzialità.

Nel caso in cui la situazione specifica lo richieda, TNV EUROPE si riserva il diritto di effettuare un audit aggiuntivo per verificare lo stato del sistema gestionale della Società oggetto del reclamo.

3. APPELLO

TNV EUROPE ha un processo documentato per la ricezione, la valutazione e la decisione sui ricorsi.
TNV EUROPE è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli, nel processo di appello. TNV EUROPE garantisce che le persone coinvolte nel processo di reclamo siano diverse da quelle che hanno effettuato gli audit e preso le decisioni di certificazione.
La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni non devono dare luogo a azioni di natura discriminatoria contro la persona che ha presentato il ricorso.
Il processo di appello deve includere almeno i seguenti elementi e metodi:

- Una descrizione del processo per la ricezione, la validazione ed il controllo del ricorso, nonché per decidere quali azioni devono essere intraprese in risposta, tenendo conto dei risultati di precedenti ricorsi simili;
- La tracciabilità e la registrazione dei ricorsi, comprese le azioni intraprese per risolverli;
- Assicurarsi che vengano intraprese tutte le correzioni e le azioni correttive appropriate.

TNV EUROPE è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie per la validazione del ricorso stesso.
TNV EUROPE conferma la ricezione del ricorso e fornisce al querelante rapporti sull'andamento e i risultati del ricorso.
Le decisioni, da comunicare alla persona che ha presentato il ricorso, vengono prese, revisionate e approvate da personale non precedentemente coinvolto nell'oggetto stesso del reclamo.
TNV EUROPE notifica formalmente al reclamante la conclusione del processo di appello.

3.1 PROCEDURA DI GESTIONE DI UN RICORSO

Un'azienda che utilizza i servizi di certificazione di TNV EUROPE ha il diritto di fare ricorso contro una decisione presa da TNV EUROPE TEMPUS NOVAE VISIONIS D.O.O..
Questo appello deve essere inviato a TNV EUROPE esclusivamente in forma scritta tramite raccomandata e conferma di ricezione entro oltre 15 giorni dall'adozione della decisione presa.
Una domanda è considerata completa se contiene le seguenti informazioni:

- Indicazione che si tratta di un appello
- Informazioni sull'azienda
- L'oggetto del ricorso
- Motivi di appello
- Prova materiale della violazione
- Firma del rappresentante legale della Società

In assenza di uno o più degli elementi sopra indicati, la domanda verrà respinta. In tali casi, TNV EUROPE invia un messaggio esplicativo alla Compagnia.
Nel caso in cui la documentazione del ricorso sia completa:

- il responsabile della qualità registrerà il ricorso nel modulo (TNV_51) e nel registro dei reclami e ricorsi (TNV_52),
- il responsabile della qualità prepara la documentazione necessaria.
- il responsabile della qualità convocherà la riunione CSI.
- Il CSI verifica i documenti relativi ai ricorsi
- il CDI vota per la decisione finale. Tutti i membri del CDI devono essere indipendenti dall'oggetto oggetto del ricorso. Il CSI gestirà il ricorso in conformità con lo Statuto del CSI.

Al termine della decisione, la decisione sarà comunicata alla Società, entro oltre 60 giorni dalla data di ricezione del ricorso.

La decisione deve essere considerata definitiva.