



Procedura QP11

Gestione dei Reclami e dei Ricorsi

Scheda di Stato delle Revisioni

Lo stato di revisione è indicato dal numero di versione riportato nel piè di pagina del presente documento. Tale numero identifica lo stato di revisione della presente Procedura. Quando una parte della Procedura viene modificata, la modifica viene registrata nel registro delle modifiche riportato di seguito. La Procedura può essere interamente rivista e ripubblicata a discrezione del Governance Team. Si prega di notare che la presente Procedura non è valida se stampata o scaricata ed è classificata come “non controllata”.

N. Versione	Modifica	Data	Approvato da (Document Owner)
5	Revisione generale del documento; modificata la ragione sociale da EuCI Ltd ad Amtivo Southern Europe Ltd; allineamento al template aziendale Amtivo	09.09.2026	DS MG

Indice	
1. Introduzione	4
Scopo	4
Campo di applicazione	4
Applicabilità	4
Rischio	4
2. Definizioni	4
3. Ruoli e Responsabilità	4
4. Processo	4
4.1 CONDIZIONI PER L'ACCETTAZIONE DI UN RECLAMO O DI UN RICORSO	4
4.2 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI.....	4
4.3 RISERVATEZZA.....	5
4.4 REGISTRAZIONI E FOLLOW-UP.....	5
5. Gestione delle Modifiche.....	6
Riesame e Approvazione della Procedura	6
Controllo dei Documenti	6
Attuazione.....	6
6. Riferimenti	6

1. Introduzione

Scopo

Stabilire le linee guida relative alla ricezione, valutazione e decisione in merito a ricorsi e reclami.

Campo di applicazione

La presente procedura disciplina la gestione dei reclami, definiti come disaccordi sulla qualità del servizio offerto da ASE ai propri clienti o dai clienti certificati ASE ai propri clienti finali, e dei ricorsi, definiti come disaccordi del cliente rispetto alle risultanze del gruppo di audit o alle decisioni del Comitato di Certificazione ASE.

Applicabilità

La presente procedura si applica a tutti i processi ASE.

Rischio

Qualsiasi rischio individuato nell'applicazione della presente procedura deve essere registrato nel Registro dei Rischi.

2. Definizioni

Reclami: disaccordi sulla qualità del servizio offerto da ASE ai propri clienti, o dai clienti certificati ASE ai propri clienti finali.

Ricorsi: disaccordi del cliente rispetto alle risultanze del gruppo di audit o alle decisioni del Comitato di Certificazione ASE.

Appeal and Claim Owner (ACO): la persona responsabile di uno specifico ricorso o reclamo.

3. Ruoli e Responsabilità

Compliance Director: è responsabile del processo di gestione dei Reclami e dei Ricorsi. Se il Compliance Director è direttamente coinvolto in un caso specifico, l'AISE General Manager lo sostituisce oppure nomina un responsabile del ricorso/reclamo per il caso specifico.

ACO: è responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie per convalidare il ricorso o il reclamo, nonché di tutte le decisioni a ogni livello del processo di gestione dei reclami.

4. Processo

4.1 CONDIZIONI PER L'ACCETTAZIONE DI UN RECLAMO O DI UN RICORSO

La presente procedura si applica esclusivamente quando viene presentata ad ASE una segnalazione documentata che indichi chiaramente la presentazione di un reclamo o di un ricorso. Tale segnalazione deve includere il nome e l'indirizzo della persona o dell'ente che presenta il reclamo o il ricorso.

La presente procedura non si applica ai reclami ricevuti senza autenticazione documentata, tra cui:

- reclami verbali che il reclamante rifiuta di confermare per iscritto;
- comunicazioni scritte anonime;
- fonti apparentemente non coinvolte nel reclamo;
- voci non verificabili.

4.2 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI

ASE garantisce che la presentazione, l'indagine e la decisione relative ai reclami non comportino alcuna azione discriminatoria nei confronti del reclamante.

Qualsiasi membro del personale ASE o auditor che agisce per conto di ASE e riceve un reclamo o un ricorso è tenuto a registrarlo sul modulo fo.QP11.01 "Appeal and Complaint Management Form".

Se le condizioni di accettazione sono soddisfatte (paragrafo 4.1), il reclamo o il ricorso viene immediatamente inoltrato al Compliance Director, o all'AISE General Manager qualora il Compliance Director sia direttamente coinvolto.

Il Compliance Director (o l'AISE General Manager) classifica la segnalazione come:

- un ricorso;
- un reclamo relativo alle attività di certificazione;
- un reclamo relativo a un cliente certificato.

Nel caso della classificazione (c), viene inviata una comunicazione adeguata al cliente interessato nel più breve tempo possibile.

Il Compliance Director (o l'AISE General Manager) analizza personalmente la questione oppure designa un Appeal or Claim Owner (ACO) per svolgere tale compito. L'ACO deve essere un membro del personale ASE dotato della competenza necessaria per trattare la questione e indipendente rispetto ad essa. Nel seguito, la persona responsabile del ricorso o del reclamo è indicata come ACO.

L'ACO raccoglie e verifica tutta la documentazione e le evidenze relative al ricorso o al reclamo. L'ACO conferma tempestivamente alle parti interessate la ricezione del reclamo e procede con l'indagine, stabilendo nel modo più chiaro possibile se le procedure ASE approvate siano state scrupolosamente rispettate e se tutte le decisioni prese riflettano correttamente la politica e i requisiti ASE dichiarati. L'ACO tiene conto degli esiti di ricorsi o reclami analoghi.

Al termine dell'indagine, l'ACO trasmette tempestivamente una relazione all'AISE General Manager e al Compliance Director (a seconda di chi non abbia condotto l'indagine), descrivendo accuratamente la questione e formulando raccomandazioni specifiche sulle azioni correttive e preventive da adottare. Il Compliance Director (o l'AISE General Manager) analizza la relazione e:

- conferma le azioni raccomandate; oppure
- definisce azioni alternative, motivando chiaramente le ragioni della decisione.

Non appena possibile dopo l'emissione della relazione e la definizione dell'azione definitiva, il Compliance Director (o l'AISE General Manager) comunica formalmente alle parti interessate, nel rispetto delle politiche di riservatezza ASE, l'esito dell'indagine e le azioni proposte, chiudendo formalmente il processo. Tale figura è inoltre responsabile di avviare tutte le azioni necessarie per attuare le azioni individuate entro i tempi definiti. Il Compliance Director stabilisce se rendere pubblici i reclami e, insieme al cliente e al reclamante, in quale misura.

Tutte le azioni sopra descritte sono registrate sul modulo fo.QP11.01.

Le azioni correttive e preventive sono attuate in conformità alla procedura ASE "QP10 – CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS".

4.3 RISERVATEZZA

Il personale ASE deve adottare tutte le misure necessarie per preservare la riservatezza delle informazioni ottenute durante l'indagine su un reclamo o un ricorso. In particolare, deve essere rispettata qualsiasi ragionevole richiesta di anonimato o riservatezza formulata da coloro che sollevano istanze o dichiarazioni in relazione a un reclamo o a un ricorso.

Tutte le informazioni sono trattate in conformità alla procedura ASE "QP12 – CONFIDENTIAL AND PUBLICLY ACCESSIBLE INFORMATION".

4.4 REGISTRAZIONI E FOLLOW-UP

Tutta la documentazione relativa alla ricezione, all'indagine, alla gestione e all'esito di ciascun ricorso e reclamo, inclusi la relazione, la decisione e le evidenze delle azioni intraprese, deve essere registrata in conformità ai requisiti di QP03.

Il Compliance Director esamina l'esito di ciascun reclamo e ricorso al fine di individuare eventuali miglioramenti o modifiche opportune per il Sistema di Gestione ASE. I reclami e i ricorsi sono oggetto di follow-up nelle riunioni di Riesame della Direzione (Management Review).

5. Gestione delle Modifiche

Riesame e Approvazione della Procedura

La presente procedura è riesaminata almeno ogni cinque anni, o prima se richiesto da modifiche ai requisiti di accreditamento (ISO/IEC 17021-1 o i pertinenti IAF Mandatory Documents).

Controllo dei Documenti

- La presente procedura è tenuta sotto controllo in conformità alla procedura di controllo dei documenti.

Attuazione

- La presente procedura deve essere comunicata a tutte le parti interessate pertinenti al fine di garantirne l'efficace attuazione.

6. Riferimenti

- ISO/IEC 17021-1 - Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems;
- QP03 – DOCUMENTS AND RECORDS MANAGEMENT
- QP10 – CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS
- QP12 – CONFIDENTIAL AND PUBLICLY ACCESSIBLE INFORMATION

Moduli

- fo.QP11.01 Appeal and Complaint Management Form.

Per ogni riferimento, si applica l'ultima edizione del documento richiamato, comprese eventuali modifiche.