

## SOMMARIO

1	SCOPO E APPLICABILITA'	2
2	RIFERIMENTI	2
3	DEFINIZIONI	2
4	ACRONIMI	2
5	RESPONSABILITA'	2
6	REQUISITI GENERALI	3
6.1	Principi di obiettività	3
7	SEGNALAZIONI	3
7.1	Generalità	3
7.2	Ricevimento della segnalazione	4
7.2.1	Segnalazione tramite email, PEC o via telefonica	4
7.3	Archiviazione e valutazione iniziale della segnalazione	4
7.4	Segnalazioni: azioni successive e risposta al cliente	4
8	RECLAMI	4
8.1	Generalità	4
8.2	Reclamo e suo ricevimento	5
8.2.1	Reclamo tramite sito internet	5
8.2.2	Reclamo tramite email, PEC o via telefonica	5
8.3	Archiviazione e valutazione iniziale del reclamo	5
8.4	Reclami: azioni successive e risposta al cliente	6
8.5	Chiusura del Reclamo	6
9	RICORSI	8
9.1	Generalità	8
9.2	Ricevimento del Ricorso	8
9.3	Valutazione del Ricorso	8
9.4	Ricorsi: azioni successive e risposta al cliente	8
9.5	Chiusura del Ricorso	8
10	GESTIONE DEL CONTENZIOSO	10
11	ASPETTI DI IMPARZIALITA'	10
12	DOCUMENTAZIONE DEI RECLAMI / RICORSI	10

### Storico delle revisioni

Rev.N°	Motivo	Data
0	Edizione originale	2011-03-15
1	Rivista completamente la procedura (omesse le barrette laterali)	2013-02-08
2	Affidamento al CdC della gestione del reclamo (parti modificate in blu)	2013-10-30
3	Revisione completa procedura per distinguere gestione reclami da ricorsi	2014-10-01
4	Correzione refusi	2017-06-05
5	Correzione refusi a seguito di Audit Accredia, distinzione tra segnalazioni e reclami e loro gestione	2018-01-26

Verifica:

Responsabile Gestione Qualità  
Antony Piccininno

Approvazione:

Direzione  
Giuseppe Buccheri

## 1 SCOPO E APPLICABILITA'

Questa procedura ha lo scopo di definire le modalità utilizzate da PRO-CERT per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e dei ricorsi avverso le decisioni di PRO-CERT da parte dei clienti e/o delle parti interessate.

## 2 RIFERIMENTI

- UNI ISO 10001: 2008 Gestione per la Qualità – Soddisfazione del Cliente – Linee guida per i codici di condotta delle organizzazioni;
- UNI ISO 10002: 2015 Gestione per la Qualità – Soddisfazione del Cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni;
- UNI ISO 10003: 2008 Gestione per la Qualità – Soddisfazione del Cliente – Linee guida per la risoluzione delle dispute all'esterno delle organizzazioni;
- UNI EN ISO 9000: 2015 Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Vocabolario.
- UNI CEI EN ISO / IEC 17020: 2012 Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- U

## 3 DEFINIZIONI

- **Reclamo:** espressione di insoddisfazione sia verbale che scritta, rivolta all'Organismo, dettagliata in relazione ad un singolo episodio o alla totalità del servizio ricevuto da parte dell'Organismo.
- **Reclamante:** persona, organizzazione, o propri rappresentanti, che presenta un Reclamo.
- **Segnalazione:** è un'osservazione (positiva o negativa) che non implica necessariamente un'insoddisfazione ed una risposta formale all'interessato.
  - **Ricorso:** atto con cui un cliente chiede all'Organismo di annullare, modificare o riconsiderare una o più decisioni, riguardanti l'erogazione del servizio di ispezione o certificazione, opponendosi ad esse.
  - **Contenzioso:** procedura attivata dalla/e parte/i, mirante a dirimere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di erogazione del servizio al fine di tutelare i propri interessi ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

## 4 ACRONIMI

- RSE            Responsabile di Settore.
- DIT            Direttore Tecnico
- VDT            Vice Direttore Tecnico
- DIR            Presidente
- RGQ            Responsabile gestione qualità
- CdC            Comitato di Certificazione
- CSI            Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
- GEST<sup>1</sup>        Persona interna incaricata di gestire il reclamo/ricorso, indipendente, idonea e qualificata.

## 5 RESPONSABILITA'

Attività	GEST	RGQ	RSE	CSI	DIR
Registrazione della segnalazione		R	I		
Prima valutazione della segnalazione		R		I(**)	
Notifica al cliente ricevimento segnalazione		R	I		
Gestione della Segnalazione		R	I		
Registrazione del Reclamo		R			
Prima valutazione del Reclamo		R	P(*)	I(**)	
Notifica al cliente ricevimento Reclamo		R	I		

<sup>1</sup> Il Gestore del Reclamo deve essere in una posizione gerarchicamente superiore o quanto meno paritetica od in staff rispetto alla funzione interessata dal Reclamo.

Attività	GEST	RGQ	RSE	CSI	DIR
Gestione del Reclamo	R	P(*)	P(*)		A(*)
Chiusura del Reclamo	R	P	I	I(**)	A
Registrazione del Ricorso		R			I
Prima valutazione del Ricorso		R	P(*)	I(**)	I(*)
Notifica al cliente ricevimento Ricorso		R			I
Gestione del Ricorso	R	P(*)	P(*)		
Chiusura del Ricorso	P	I		I(**)	R
Gestione del contenzioso				I	R

R = responsabile, P = partecipa, A = approva, I = Informato (\*) = se non coinvolto, (\*\*) = se classificato come ricorso o reclamo legato all'imparzialità

## 6 REQUISITI GENERALI

Mantenere un elevato livello di soddisfazione del cliente costituisce una sfida significativa per PRO-CERT, la quale ha pianificato e progettato un programma di trattamento dei reclami, dei ricorsi e, più in generale, delle segnalazioni, allo scopo di incrementare la fedeltà dei clienti e migliorare la qualità dei servizi forniti.

Tale programma è incentrato su uno specifico codice di condotta per la soddisfazione del cliente e comprende un insieme di attività interconnesse che coinvolgono personale, informazioni e risorse materiali e finanziarie allo scopo di:

- migliorare la soddisfazione del cliente attraverso la creazione di un ambiente orientato al cliente ed aperto alle informazioni di ritorno (compresi i reclami), risolvere i reclami ricevuti ed aumentare le capacità dell'organizzazione nel migliorare i propri prodotti e servizi al cliente;
- coinvolgere ed impegnare l'alta direzione attraverso un'adeguata acquisizione ed utilizzo delle risorse, compresi la formazione e l'addestramento del personale;
- riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative degli stakeholder;
- fornire ai reclamanti un processo di trattamento dei reclami aperto, efficace e facile da utilizzare;
- analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del prodotto e del servizio al cliente;
- eseguire un audit sul processo oggetto della presente procedura;
- riesaminare l'efficacia ed efficienza del processo.

### 6.1 Principi di obiettività

I principi di obiettività della presente procedura comprendono:

- Apertura:** ben pubblicizzata, accessibile e comprensibile da tutte le parti interessate.
- Imparzialità:** evitare qualsiasi pregiudizio nei confronti del reclamante, della persona contro cui si reclama o dell'organizzazione.
- Riservatezza:** il processo è progettato per proteggere l'identità del reclamante e del cliente, per quanto ragionevolmente possibile. Questo aspetto è molto importante per evitare di scoraggiare possibili reclami da parte di persone che potrebbero temere eventuali disagi o discriminazioni nel fornire dettagli.
- Completezza:** scoprire i fatti rilevanti, parlare con le persone coinvolte nel reclamo da entrambe le parti per stabilire una posizione comune e per verificarne le spiegazioni, ogniqualevolta possibile.
- Equità:** fornire un trattamento equo a tutti.
- Sensibilità:** ciascun caso viene considerato nel merito, prestando la dovuta attenzione a differenze ed esigenze individuali.
- Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo del processo di trattamento dei reclami e della qualità dei servizi rappresenta un obiettivo costante dell'organizzazione.

## 7 SEGNALAZIONI

### 7.1 Generalità

Tutte le segnalazioni pervenute, secondo le modalità meglio descritte nel paragrafo 7.2, sono ben accette e gradite, a patto che l'oggetto della segnalazione stessa riguardi un comportamento di PRO-CERT, effettivamente riferibile ai servizi forniti. Pertanto si fa presente che

- La veridicità dei dati inseriti viene sottoposta a controllo, prima di avviare la procedura di gestione della segnalazione.
- Non vengono prese in considerazione segnalazioni pervenute in forma anonima.

## 7.2 Ricevimento della segnalazione

Affinché si riesca ad avere sempre traccia delle segnalazioni pervenute, PRO-CERT richiede che la stessa sia inoltrata in forma scritta, ed in particolare tramite apposita sezione del sito [www.procert.it](http://www.procert.it), e-mail o PEC. Segnalazione tramite sito internet

Accedendo all'apposita sezione del sito "[Segnalazioni e Reclami](#)" è possibile compilare un "Modulo di segnalazione".

Tale modulo è a sua volta suddiviso in due parti:

- 1) Dettagli del Segnalatore: in cui vengono richiesti
  - i) l'origine della segnalazione (cioè se tale segnalazione è fatta da un Interno, da un Collaboratore, da un Cliente oppure da un Osservatore),
  - ii) nominativo del segnalatore (Nome e Cognome nel caso di privati, o Organizzazione),
  - iii) indirizzo e-mail,
  - iv) recapito telefonico (facoltativo),
  - v) oggetto (in cui è richiesto di specificare se si tratta di un Rilievo<sup>2</sup>, Suggerimento, Elogio o "Altro");
- 2) Descrizione della Segnalazione: in cui viene richiesta una descrizione, quanto più chiara possibile, della segnalazione stessa ed eventualmente allegare documenti utili a chiarire quanto appena descritto.

La corretta compilazione tutti i campi viene quindi confermata tramite un messaggio restituito a video *"grazie per aver inserito una segnalazione, la sua richiesta verrà processata tempestivamente"*.

### 7.2.1 Segnalazione tramite email, PEC o via telefonica

In alternativa a quanto illustrato nel paragrafo precedente, è possibile fare una segnalazione inviando una mail all'indirizzo di posta [info@procert.it](mailto:info@procert.it) o all'indirizzo PEC [procert@pec.it](mailto:procert@pec.it).

Relativamente alle segnalazioni pervenute per via telefonica, invece, sarà richiesto al Segnalatore, qualora possibile, di privilegiare la forma scritta.

## 7.3 Archiviazione e valutazione iniziale della segnalazione

A prescindere dalla modalità con la quale viene inoltrata un segnalazione, questa viene sempre archiviata in un apposito database aziendale, in maniera automatica se in accordo con il paragrafo 7.2 o a cura di RGQ se in accordo con il paragrafo 7.2.1.

RGQ provvede ad eseguire una prima valutazione e a verificare che l'oggetto della segnalazione sia effettivamente riferibile alle attività di PRO-CERT.

## 7.4 Segnalazioni: azioni successive e risposta al cliente

Accertata la pertinenza della segnalazione ricevuta, RGQ

- I. Provvede tempestivamente a notificare al Segnalatore la "PRESA IN CARICO",
- II. informa, laddove ne ravveda la necessità, il Responsabile del Settore (RSE) oggetto della segnalazione e/o il Direttore Tecnico (DIT),
- III. gestisce la segnalazione, eventualmente anche con la supervisione di RSE.

In ogni caso PRO-CERT assicura sempre una risposta scritta al mittente entro dieci (10) giorni lavorativi dalla notifica di "PRESA IN CARICO".

# 8 RECLAMI

## 8.1 Generalità

PRO-CERT ritiene che le informazioni ottenute attraverso i processi di trattamento dei Reclami possano portare a miglioramenti dei propri processi, e, laddove trattati correttamente, anche e soprattutto ad avere ottime ricadute in termini di reputazione; di contro, se non risolti nell'immediatezza, evidenziano delle non conformità interne che prevedono l'apertura di opportune azioni di trattamento e/o correttive.

<sup>2</sup> Qualsiasi tipo di carenza, inesattezza o inadeguatezza riscontrata che possa avere influenza sul servizio offerto.

Per incrementare le capacità di affrontare i Reclami in maniera coerente, sistematica e reattiva, di identificare tendenze ed eliminare le cause alla base dei Reclami stessi, PRO-CERT fa in modo che tutto il personale a contatto con i clienti sia sempre opportunamente formato ed addestrato sulla loro gestione, ed in particolare sia consapevole delle procedure da seguire e delle informazioni da fornire ai Reclamanti.

Questa procedura nasce quindi con l'obiettivo di

- 1) fornire al reclamante l'accesso ad un processo di trattamento reclami aperto e reattivo;
- 2) aiutare l'organizzazione nel creare un approccio orientato al cliente nel trattamento dei reclami ed incoraggiare il personale a migliorare le proprie abilità nel lavoro con i clienti;
- 3) fornire una base per il riesame e l'analisi continui del processo di trattamento dei reclami, della risoluzione dei reclami e dei miglioramenti apportati al processo.

## 8.2 Reclamo e suo ricevimento

PRO-CERT gestisce i reclami che provengono da quei soggetti che possono avere un qualsiasi rapporto con l'azienda.

Il richiedente può in ogni momento presentare Reclamo relativo all'operato di PRO-CERT (es. comportamenti del personale, modalità di gestione delle pratiche, presunte disparità di trattamenti, ecc), dopo di che, accertata la sua pertinenza affinché si riesca ad avere sempre traccia dei reclami pervenuti, PRO-CERT richiede che gli stessi siano inoltrati in forma scritta, ed in particolare o tramite apposita sezione del sito [www.procert.it](http://www.procert.it) o tramite email o PEC.

### 8.2.1 Reclamo tramite sito internet

Accedendo all'apposita sezione del sito "Segnalazioni e Reclami" è possibile compilare un "Modulo di Reclamo".

Tale modulo è a sua volta suddiviso in tre parti:

- 1) Dettagli del Reclamante: in cui vengono richiesti
  - i) nominativo del Reclamante (Nome e Cognome nel caso di privati, o Organizzazione),
  - ii) indirizzo, CAP e Paese,
  - iii) indirizzo email,
  - iv) recapito telefonico,
  - v) dettagli della persona che agisce per conto del Reclamante (se applicabile),
  - vi) persona da contattare (se diversa da quella sopra citata);
- 2) Motivo del Reclamo, in cui riportare
  - i) data dell'accadimento,
  - ii) la descrizione, quanto più chiara possibile, del Reclamo, ed eventualmente allegare documenti utili a chiarire quanto appena descritto;
- 3) Rimedio richiesto, in cui il Reclamante propone a PRO-CERT la soluzione che reputa più appropriata per la risoluzione del problema riscontrato.

La corretta compilazione tutti i campi viene quindi confermata tramite un messaggio restituito a video *"la sua richiesta verrà processata tempestivamente"*.

### 8.2.2 Reclamo tramite email, PEC o via telefonica

In alternativa a quanto illustrato nel paragrafo precedente, è possibile fare un Reclamo inviando una mail all'indirizzo di posta [info@procert.it](mailto:info@procert.it) o all'indirizzo PEC [procert@pec.it](mailto:procert@pec.it).

Relativamente ai Reclami pervenuti per via telefonica o verbali, saranno presi in considerazione a patto che non siano anonimi e che siano seguiti da una comunicazione scritta.

## 8.3 Archiviazione e valutazione iniziale del reclamo

A prescindere dalla modalità con la quale viene inoltrato un Reclamo, questo viene sempre archiviato in un apposito database aziendale e protocollato, in maniera automatica se in accordo con il paragrafo 8.2.1 o a cura di RGQ se in accordo con il paragrafo 8.2.2.

PRO-CERT (nella persona del RGQ) verifica prima di attivare l'Iter di gestione del reclamo che le informazioni oggetto del reclamo si riferiscano ad attività riconducibili all'operato di PRO-CERT e per le quali possa ritenersi responsabile.

Nel caso in cui il reclamo inviato sia relativo ad attività non riconducibili a PRO-CERT, sarà inviata al reclamante una comunicazione sulla propria estraneità all'oggetto del reclamo.

Per tutti i reclami ricevuti PRO – CERT provvede a confermare a mezzo mail o fax il ricevimento al reclamante entro 10 giorni lavorativi.

Contestualmente alla protocollazione, il Reclamo viene notificato al Responsabile di Settore (RSE) e ne viene informata la Direzione.

## 8.4 Reclami: azioni successive e risposta al cliente

Accertata la pertinenza del reclamo, RGQ:

- I. provvede tempestivamente a notificarne al Reclamante la “PRESA IN CARICO” ed il codice unico identificativo appositamente generato ed assegnato al suo Reclamo per renderlo più facilmente tracciabile,
- II. informa il Responsabile del Settore (RSE) oggetto del Reclamo ed il Direttore Tecnico (DIT),
- III. tratta il Reclamo attraverso tutte le eventuali correzioni e/o azioni correttive necessarie, stabilite da GEST (Gestore del Reclamo, individuato dal DIR tra il personale competente nella specifica materia oggetto del Reclamo e non coinvolto nell'attività oggetto di contestazione) e/o DIT ed approvate dal DIR.

In ogni caso PRO-CERT assicura sempre una risposta scritta al mittente entro trenta (30) giorni lavorativi dalla notifica di “PRESA IN CARICO”.

Le fasi appena descritte sono subordinate ad una serie di considerazioni necessarie per l'efficacia e la trasparenza del processo:

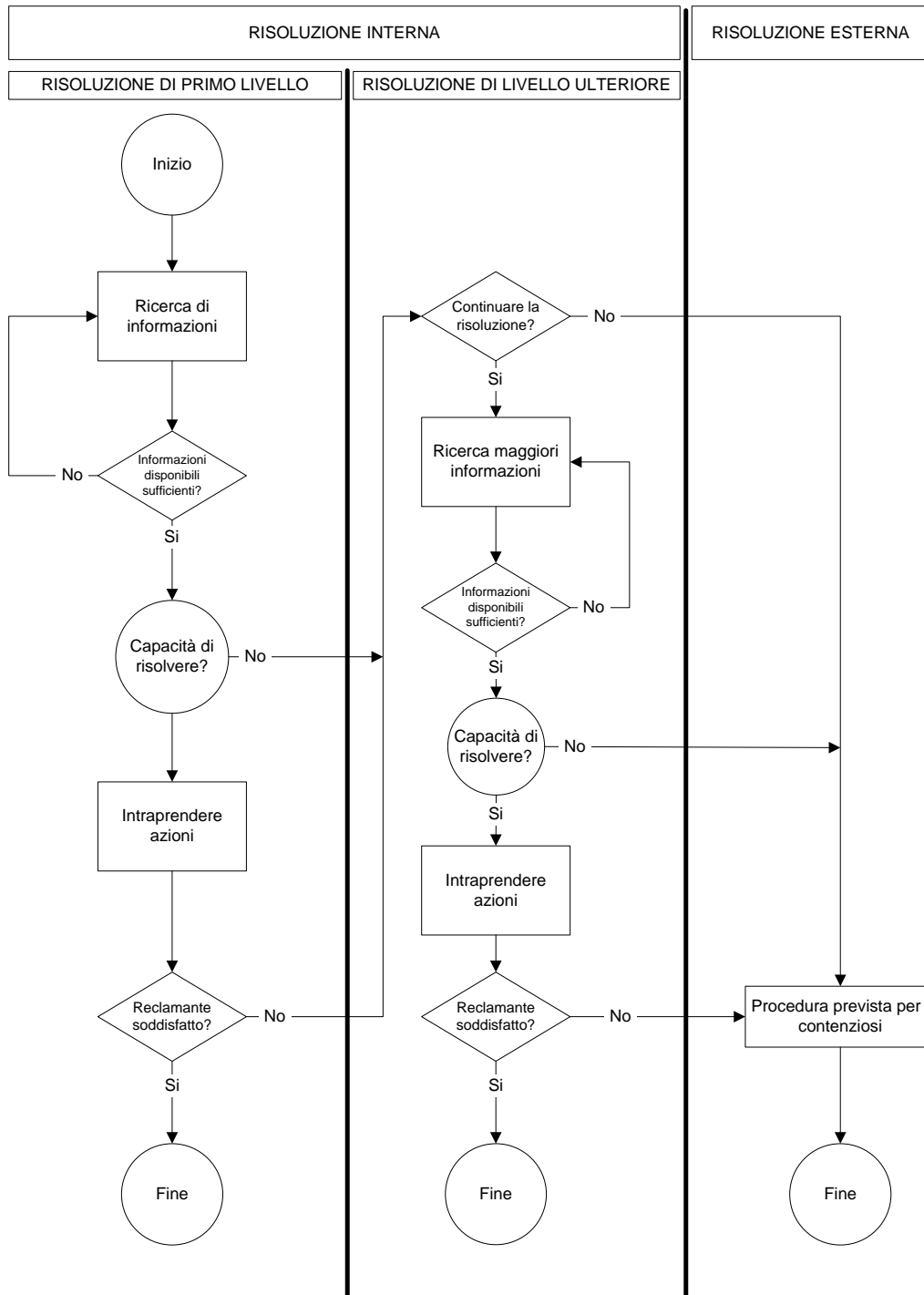
- Le indagini e la decisione sui Reclami non devono dar luogo ad alcuna azione discriminatoria.
- Per i Reclami che vengono giudicati privi di riscontro GEST, con la collaborazione di RGQ, appronta una risposta da fornire al cliente in forma scritta.
- La responsabilità del trattamento viene affidata sempre a personale competente, non coinvolto nel processo oggetto del reclamo e che garantisca competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo.
- Tutti i reclami che coinvolgono aspetti riconducibili all'imparzialità (CSI) sono oggetto di informativa al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.
- PRO-CERT nel rispetto di eventuali disposizioni applicabili, concorda con il Cliente e con il Reclamante se, e in quale misura, rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.
- Gli esiti di tali verifiche e le azioni intraprese vengono comunicati al reclamante e, quando applicabile, agli enti interessati nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili.
- In caso di rischio rilevante, e cioè di reclami che possono comportare un possibile contenzioso legale, dichiarazioni di assicurazione, citazioni giudiziarie, danni di immagine, perdita di accreditamento, deve essere interpellato il legale di PRO-CERT.

## 8.5 Chiusura del Reclamo

Dal momento in cui PRO-CERT comunica al cliente l'esito delle proprie valutazioni, il Reclamante può:

- a) accettare la decisione o l'azione proposta: in questo caso tale azione viene eseguita nei tempi e nelle modalità concordate e registrata;
- b) rifiutare la decisione o l'azione proposta: in questo caso il Reclamo resta aperto, tale rifiuto viene registrato ed il Reclamante viene informato di qualsiasi forma alternativa di ricorso, interno ed esterno, disponibile.

PRO-CERT continua a monitorare il processo del Reclamo fino a quando tutte le opzioni ragionevoli di risoluzione, interne ed esterne, siano esaurite o il Reclamante sia soddisfatto, in accordo con lo schema seguente.



Il processo di gestione dei reclami è soggetto a valutazione da parte degli Enti di Accreditamento che, in occasione degli audit periodici da loro svolti, possono riesaminare quanto registrato.



## 9 RICORSI

### 9.1 Generalità

Solo i Clienti, che hanno stipulato un contratto con PRO-CERT possono presentare ricorso, in forma assolutamente non anonima, contro le decisioni assunte dall'organismo, quali ad esempio sospensione/revoca della certificazione e mancata accettazione della richiesta di certificazione, oppure a seguito della ricezione da parte del cliente del documento attestante la decisione formulata dall'Organismo a seguito dell'attività tecnica condotta.

### 9.2 Ricevimento del Ricorso

Un ricorso deve pervenire sempre in forma scritta, ed in particolare tramite PEC o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

I ricorsi devono essere presentati entro 30 (trenta) giorni lavorativi, dalla notifica della decisione contro cui si ricorre; inoltre la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti.

### 9.3 Valutazione del Ricorso

Il ricorso pervenuto viene immediatamente gestito a cura del RGQ aprendo un'opportuna scheda "Ricorso" all'interno del relativo database, ed accertandone la corrispondenza dei fatti, con l'ausilio del Responsabile del Settore (RSE) oggetto del Ricorso, tra quanto dichiarato dal Ricorrente e quanto effettivamente accaduto.

### 9.4 Ricorsi: azioni successive e risposta al cliente

Entro una (1) settimana dalla ricezione del Ricorso viene notificata al Ricorrente la "PRESA IN CARICO" ed il codice unico identificativo appositamente generato ed assegnato al suo Ricorso per renderlo più facilmente tracciabile, ed accertata la pertinenza, esso viene notificato al DIR, il quale provvede ad individuare un Responsabile del Trattamento (Gestore del Ricorso, GEST) tra il personale competente nella specifica materia oggetto del Ricorso e non coinvolto nell'attività oggetto di contestazione.

Egli in particolare è chiamato:

- ad indagare a fondo sui motivi del Ricorso esaminandolo attraverso l'analisi della documentazione relativa (Riesame del contratto, Rapporti di audit, Dettagli sulla decisione di certificazione/ispezione),
- relativamente al settore ascensori (certificazione), a riunire il Comitato di Certificazione (che si compone escludendo le persone eventualmente coinvolte nelle decisioni oggetto di ricorso) che esamina il caso,
- ad adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi ha presentato il Ricorso,
- In caso di rischio rilevante (Ricorsi che possono comportare un possibile contenzioso legale, dichiarazioni di assicurazione, citazioni giudiziarie, danni di immagine, perdita di accreditamento ...) ad interpellare il legale di PRO-CERT,
- a prendere una decisione ponderata sulla base di quanto emerso.

Tale decisione viene comunicata e motivata entro (30) giorni lavorativi dalla notifica di "PRESA IN CARICO"

- al Ricorrente, sempre per iscritto, con la specificazione di essere definitiva
- agli Enti eventualmente interessati nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili
- al CSI, per tutti gli aspetti legati all'imparzialità, comprese le controdeduzioni del Cliente e suo eventuale ricorso alla magistratura.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione riunita per l'occasione, composta dal DIR, dal RSE e dal verificatore/ispettore coinvolti nell'attività oggetto del ricorso e dal GEST. Il Responsabile della Qualità presenza alla riunione.

### 9.5 Chiusura del Ricorso

Dal momento in cui PRO-CERT comunica al cliente l'esito delle proprie valutazioni, il Ricorrente può:



- a) accettare la decisione o l'azione proposta: in questo caso tale azione viene eseguita nei tempi e nelle modalità concordate e registrata;
- b) rifiutare la decisione o l'azione proposta: in questo caso il rifiuto viene registrato ed il Ricorrente è libero di procedere per vie legali.

PRO-CERT provvede alla chiusura del Ricorso e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente tramite lettera raccomandata A/R o PEC a firma del DIR entro un periodo massimo di 2 (due) mesi (fatte salvo tempistiche non dipendenti dalla volontà dell'organismo ma da quella di enti terzi).

Ogni spesa relativa al ricorso rimane a carico dell'organizzazione salvo i casi di riconosciuta infondatezza. Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa da PRO-CERT fino ad eventuale diversa pronunziatura ad esito dell'esame del ricorso.

## 10 GESTIONE DEL CONTENZIOSO

La gestione dell'eventuale contenzioso a seguire è responsabilità del DIR, ed in particolare:

- per quanto riguarda i Reclami non è prevista alcuna azione ulteriore;
- per quanto riguarda i Ricorsi, il DIR può individuare un team composto da una o più persone diverse da quelle che hanno gestito il primo trattamento e fare effettuare un riesame al fine di individuare proposte di soluzione o conciliazione alternative a quella rifiutata dal Cliente;
- se questo ultimo tentativo di conciliazione non sortisce il risultato desiderato, DIR consulta preventivamente il CdA e se è il caso, rimette la questione nelle mani di un consulente legale per l'opportuna tutela degli interessi e dell'immagine di PRO-CERT. In qualsiasi caso PRO-CERT provvederà a trattare la controversia secondo i modi e i tempi previsti dalle leggi vigenti, nelle sedi opportune.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere è competente esclusivamente il foro di Modena.

## 11 ASPETTI DI IMPARZIALITA'

Tutte le registrazioni relative alla gestione delle Segnalazioni, dei Reclami e dei Ricorsi, relativamente agli aspetti legati all'Imparzialità, sono rese disponibili al CSI.

## 12 DOCUMENTAZIONE DEI RECLAMI / RICORSI

Ciascun reclamo o ricorso viene gestito e tracciato utilizzando lo specifico database. La relativa documentazione e lo stato di avanzamento viene qui conservata a cura della funzione incaricata della gestione del reclamo/ricorso e tramite il codice univoco fornito al Reclamante/Ricorrente in fase di "PRESA IN CARICO".

Per ciascun caso vengono conservate, per quanto applicabile, le seguenti informazioni:

- identificazione di colui che avanza il reclamo/ricorso;
- descrizione sintetica di reclamo/ricorso con riferimento ai documenti presentati a supporto;
- documenti di PRO-CERT interessati;
- funzione responsabile dell'analisi effettuata;
- esito motivato dell'esame (con riferimento alle eventuali decisioni del CSI) e azioni conseguenti;
- eventuali non conformità o carenze rilevate e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità);
- approvazione della Direzione;
- chiusura delle azioni intraprese.