


# Indice

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI.....	2
3. RESPONSABILITÀ .....	3
4. MODALITÀ OPERATIVE .....	3
4.1 Reclami .....	4
4.2 Ricorsi.....	5
4.3 Contenziosi .....	5
4.4 Invio del Reclamo e/o del ricorso .....	6
4.5 Registrazione ed archiviazione.....	6
5. RIFERIMENTI.....	7
6. ALLEGATI .....	7

<b>Rev.</b>	<b>Note sulle revisioni</b>	<b>Data</b>	<b>Redazione</b>	<b>Approvazione</b>
00	Prima emissione	11/02/19	P. Eppacher	H.Ennemoser
01	Cambio Logo aziendale ed indirizzo sito	06/06/22	P. Eppacher	H.Ennemoser

	<b>PROCEDURA</b> <b>GESTIONE DEI RECLAMI CLIENTE</b> <b>DELLA TOPCONTROL S.r.l. OI</b>	<b>POI 07</b>
		Pag 2 di 7


## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della procedura è di definire i compiti e le responsabilità per ricevere, annotare, e risolvere i reclami provenienti dai clienti, relativamente ai servizi forniti, e rappresenta uno strumento fondamentale per il miglioramento delle prestazioni dei processi operativi, mirati alla soddisfazione del Cliente.

La presente procedura descrive il processo di trattamento da parte della TopControl S.r.l. OI di reclami, ricorsi e contenziosi relativi a Clienti, che abbiano stipulato con l'Organismo d'Ispezione un contratto di erogazione del servizio di Verificazione Periodica strumenti di pesatura, o ad altre parti interessate (stakeholders).

## 2. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

<b>Reclamante</b>	Persona, organizzazione o il rappresentante della stessa, che presenta un reclamo all'Organismo d'Ispezione.
<b>Reclamo</b>	Espressione di insoddisfazione verbale e/o scritta, relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione.
<b>Ricorso</b>	Richiesta o istanza rivolta contro un atto, una valutazione o una decisione dell'OI, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione del servizio d'ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.
<b>Contenzioso</b>	Complesso di atti e/o procedure attivate dalla/e parte/i miranti a dirimere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di erogazione del servizio d'ispezione erogato dall'Organismo.
<b>Parte interessata</b>	Persona o gruppo di persone (detti anche stakeholders) aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.
<b>Segnalazioni</b>	Le segnalazioni sono comunicazioni di origine esterna o interna, che non rivestono carattere di reclamo, ma costituiscono un elemento di attenzione per situazioni potenzialmente non conformi.
<b>Soddisfazione del Cliente</b>	Percezione del Cliente sul soddisfacimento dei propri requisiti.

	<b>PROCEDURA</b> <b>GESTIONE DEI RECLAMI CLIENTE</b> <b>DELLA TOPCONTROL S.r.l. OI</b>	<b>POI 07</b>
		Pag 3 di 7

### 3. RESPONSABILITÀ

Il Responsabile Qualità deve:

- classificare i reclami
- ricercare tutte le informazioni per il trattamento del reclamo e decidere l'apertura di un'eventuale scheda di non conformità (NC) o azione correttiva (AC).
- verificare l'efficacia delle azioni correttive intraprese per eliminare le non conformità che hanno provocato il reclamo.
- rispondere al reclamante

Il ROI ha la responsabilità di analizzare i reclami e/o di trasmetterli per valutazione ad una persona che garantisca la terzietà della valutazione.

### 4. MODALITÀ OPERATIVE

TopControl S.r.l. OI ha predisposto un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni su reclami e ricorsi e contenziosi.

Tale modalità è a disposizione dei clienti sul sito <https://www.topcontrol.it/it/organismo-di-ispezione/> .


L'OI, a seguito del ricevimento di un reclamo/ricorso, deve sempre sottoporlo a trattamento. L'organismo di ispezione è responsabile di tutte le decisioni a tutti i livelli del processo di trattamento di reclami e ricorsi.

Le indagini e la decisione sui ricorsi non danno luogo ad alcuna azione discriminatoria nei confronti del cliente.

Tutti i reclami o i ricorsi devono contenere le seguenti informazioni:

- 1 nome e cognome ed indirizzo del reclamante/ricorrente;
- 2 estremi della eventuale organizzazione di appartenenza (società, ente, ecc.);
- 3 indirizzo a cui inviare le comunicazioni;
- 4 numero di telefono a cui essere contattati;
- 5 motivazione ed oggetto del reclamo esposti in modo chiaro ed inequivocabile;
- 6 eventuale documentazione di evidenza oggettiva, ove applicabile.
- 7 descrizione di ciò che si ritiene lesivo.

Nota Bene: Le figure coinvolte nell'attività che hanno causato il reclamo, il ricorso, la segnalazione non devono intervenire nell'iter di valutazione degli stessi.

	<b>PROCEDURA</b> <b>GESTIONE DEI RECLAMI CLIENTE</b> <b>DELLA TOPCONTROL S.r.l. OI</b>	<b>POI 07</b>  Pag 4 di 7
---	--	---------------------------------

#### 4.1 Reclami

Ogni reclamo che pervenga alla TopControl S.r.l. OI per essere preso in considerazione deve essere formalizzato solo per iscritto.

Anche eventuali reclami verbali o telefonici possono essere presi in considerazione, in relazione all'importanza di quanto segnalato purché il reclamante ne formalizzi il contenuto entro 3 giorni dal reclamo verbale.

I reclami che, invece, pervengono all'Organismo d'Ispezione in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Il reclamo (ma anche il ricorso) deve essere presentato dal reclamante entro 30 giorni dalla data in cui si sono verificati gli eventi.

Quando l'OI riceve un reclamo o un ricorso, si fa carico della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie per trattare il reclamo; il trattamento dei reclami viene gestito dall'OI in maniera riservata e non discriminatoria,

Normalmente in TopControl S.r.l. OI, persona che gestisce il reclamo è il Responsabile Qualità che non ha preso parte al processo oggetto del reclamo e garantisce competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo ispettivo.

Il reclamo che evidenzia una insoddisfazione del titolare dello strumento metrico e/o più in generale di uno stakeholder può essere presentato da una qualsiasi parte interessata. Il reclamo del cliente o di uno stakeholder, comunque ricevuto (a mezzo portale della TopControl S.r.l. OI, lettera, fax, e-mail), viene preso in carico dal Responsabile Qualità e, una volta analizzato, viene


protocollato e registrato sinteticamente da RQ sul "Registro reclami, ricorsi e contenziosi" (MdQ 19) in ordine cronologico e successivamente gestito con la "Scheda gestione reclamo, ricorso" (MdQ 20).

La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti all'oggetto del reclamo, al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione.

L'Organismo di Ispezione, entro 5 gg. lavorativi dalla ricezione, deve confermare di aver ricevuto il reclamo, eventualmente informando il reclamante dello stato di avanzamento del processo; entro 30 gg deve fornire l'esito, al reclamante.

Qualora il reclamo sia considerato fondato, RQ procede con la gestione del problema utilizzando, in genere, il modulo interno MdQ 20 (Scheda gestione dei reclami e ricorsi del cliente), formalizzando immediatamente il responsabile per la risoluzione, tempi di attuazione e azioni da intraprendere.

Se le cause del reclamo sono attribuibili all'OI, viene avviata un'adeguata azione correttiva per rimuovere le cause della non conformità, seguendo le modalità riportate nella procedura PO 03 "Gestione non conformità ed Azioni Correttive".

	<b>PROCEDURA</b> <b>GESTIONE DEI RECLAMI CLIENTE</b> <b>DELLA TOPCONTROL S.r.l. OI</b>	<b>POI 07</b>  Pag 5 di 7
---	--	---------------------------------

Alla fine dell'iter di gestione del reclamo, il RQ della TopControl S.r.l. OI invia una comunicazione scritta al reclamante, nella quale riporta l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

#### **4.2 Ricorsi**

Il Cliente, che non ritenga soddisfacente e/o esauriente la risposta ricevuta dall'OI può presentare ricorso scritto contro le decisioni dell'OI, entro 30 giorni dalla data della notifica.

Come per i reclami, anche per il ricorso scritto, entro 5 gg. lavorativi dalla ricezione, l'OI conferma di aver ricevuto il ricorso.

Il ricorso non sospende la validità della decisione. Esso verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività di gestione del reclamo oggetto del ricorso stesso. Il Ricorso viene preso in esame dal COO della TopControl Srl e se motivato, si adottano le azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

L'Organismo di Ispezione entro 90 gg deve fornire l'esito, al ricorrente.

Nel caso che il ricorso che venga ritenuto fondato, il COO, supportato da RQ, procede con la gestione del problema utilizzando, in genere, il modulo interno MdQ 20 (Scheda gestione dei reclami e ricorsi del cliente) ed eventualmente il modulo interno MdQ 09 (Azioni correttive).


Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

#### **4.3 Contenziosi**

Se le modalità di trattamento di un ricorso o di un reclamo, indicate nella presente procedura, non fossero sufficienti a risolvere l'insoddisfazione di chi ha inoltrato l'istanza si passa ad un livello superiore di gestione del problema (escalation del problema).

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione dell'operato d'ispezione della TopControl Srl OI, è devoluta esclusivamente al lodo di un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato irrituale.

Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di presidente del collegio arbitrale, da due arbitri nominati dalle parti.

	<b>PROCEDURA</b> <b>GESTIONE DEI RECLAMI CLIENTE</b> <b>DELLA TOPCONTROL S.r.l. OI</b>	<b>POI 07</b>  Pag 6 di 7
---	--	---------------------------------

In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dalla CCIAA di Bolzano. Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Bolzano

#### **4.4 Invio del Reclamo e/o del ricorso**

Con l'intento di operare nella massima trasparenza TopControl Srl OI ha creato all'interno del proprio sito <https://www.topcontrol.it/it/organismo-di-ispezione/> un'area dedicata "Presentazione Reclamo o Ricorso" per poter scrivere il reclamo e o ricorso.

Nel caso che il cliente non possa utilizzare il nostro sito web, i reclami e/o i ricorsi possono essere inviati al seguente indirizzo:

TopControl Srl O.I., Via Enzenberg, 24/a 39018 Terlano (BZ)

e-mail: [metrology@topcontrol.it](mailto:metrology@topcontrol.it)


Web: <https://www.topcontrol.it/it/organismo-di-ispezione/>

#### **4.5 Registrazione ed archiviazione**

Ciascun reclamo, ricorso o contenzioso viene registrato a cura del RQ nell' "Registro Reclami, Ricorsi e Contenziosi" (MdQ 19). La relativa documentazione viene conservata nella rete dell'OI, in apposite cartelle unitamente alla documentazione relativa alle azioni conseguenti. Per ciascun caso vengono conservate, per quanto applicabile, le seguenti informazioni:

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

La conservazione ed archiviazione cartacea avvengono con collocazione della relativa pratica nel dossier del cliente reclamante.

	<b>PROCEDURA</b> <b>GESTIONE DEI RECLAMI CLIENTE</b> <b>DELLA TOPCONTROL S.r.l. 01</b>	<b>POI 07</b>  Pag 7 di 7
---	--	---------------------------------

RQ è responsabile di effettuare le registrazioni definite in procedura e di conservare i documenti di registrazione delle attività definite nel presente documento per il periodo minimo previsto nella PO 02 – Documenti di Registrazione.

## 5. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 17020:2012 punto 7.5  
Norma UNI EN ISO 9001:2015 punto 9.1.2 e 10.2  
Manuale della Qualità sezioni 09 e 10  
PO 02 – Documenti di Registrazione  
Procedura PO 03 Trattamento delle non conformità e AC

## 6. ALLEGATI

MdQ 09	Azioni correttive
MdQ 19	Registro Reclami, Ricorsi e Contenziosi
MdQ 20	Scheda gestione reclamo e ricorso