

## RECLAMI

Il presente documento è stato emesso ed approvato dal Direttore.

### 0 GENERALITÀ

#### 0.1 STORIA

- Edizione 0 - 07 gennaio 1997 - Reclami provenienti da clienti di aziende certificate
- Edizione 1 – 01 settembre 2003 – Reclami relativi ad aziende certificate
- Edizione 2 – 31 marzo 2008 – Reclami relativi ad aziende certificate
- Edizione 3 – 5 marzo 2010 – Reclami relativi ad aziende certificate
- Edizione 4 – 15 gennaio 2012 – Reclami relativi ad aziende certificate
- Edizione 5 – 30 novembre 2015 – Reclami
- Edizione 6 – 8 aprile 2017 – Reclami
- Edizione 7 – 19 gennaio 2023 – Reclami
- Edizione 8 – 13 settembre 2023 – Reclami

#### 0.2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Manuale della qualità IGQ.

### 1 OGGETTO

Questa procedura definisce le modalità di gestione dei reclami ricevuti dall'IGQ relativi ad aziende certificate o prodotti certificati, per esempio provenienti da clienti delle aziende certificate stesse, o relativi all'operato dell'IGQ, anche nelle ispezioni, verifiche e convalide, e dei suoi collaboratori, provenienti dai clienti dell'IGQ.

### 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica ai reclami relativi al sistema di gestione aziendale o ai prodotti di un'azienda certificata dall'IGQ, alle dichiarazioni di verifica rilasciate da IGQ e ai reclami relativi all'operato di IGQ e dei suoi collaboratori.

L'IGQ valuta ogni reclamo o segnalazione esclusivamente nell'ambito delle proprie attività di certificazione, ispezione verifica e convalida. In nessun caso l'IGQ può essere chiamato ad arbitro di controversie né essere coinvolto come parte attiva nel contenzioso.

### 3 RECLAMI RELATIVI AD AZIENDE O PRODOTTI CERTIFICATI O DICHIARAZIONI DI VERIFICA

Quando l'IGQ riceve un reclamo o una segnalazione relativa al sistema di gestione aziendale o al prodotto di un'azienda certificata o alla dichiarazione di verifica di

un'asserzione ambientale rilasciata ad un'azienda cliente, il Responsabile di schema valuta in primo luogo l'attendibilità della segnalazione.

### 3.1 Segnalazione attendibile

Nel caso di una segnalazione attendibile, per esempio da parte di un cliente dell'azienda certificata, o comunque di un reclamo scritto e circostanziato da parte di un'organizzazione o persona disposta ad assumersene la responsabilità, il Responsabile di schema procede come segue:

- contatta il reclamante entro cinque giorni dalla data di ricezione del reclamo per confermare che il suo reclamo è stato ricevuto e verrà tenuto in debita considerazione, nonché per raccogliere ulteriori informazioni, fra cui l'eventuale desiderio del reclamante di mantenere la riservatezza sulla sua identità, che in tal caso sarà mantenuta;
- contatta l'azienda cliente per segnalare il ricevimento del reclamo e per raccogliere ulteriori informazioni.

Attraverso questi contatti il Responsabile di schema raccoglie gli elementi necessari a definire le azioni successive.

In casi gravi o urgenti il Responsabile di schema, sentita la Direzione può disporre una verifica ispettiva straordinaria presso l'azienda cliente e collegata al servizio o prodotto oggetto di reclamo.

In tal caso il Responsabile di schema provvede affinché l'ispettore incaricato riceva tutte le informazioni necessarie prima della verifica straordinaria, e dà mandato all'ispettore di valutare la fondatezza del reclamo, verificando la conformità del sistema di gestione aziendale, del prodotto alla luce delle informazioni aggiuntive ricevute da reclamante. Se necessario, in caso di certificazione di prodotto, la verifica può prevedere anche l'esecuzione di prove e controlli supplementari.

Nel caso in cui IGQ sia informato di reclami o segnalazioni provenienti da organi della Pubblica Amministrazione il Responsabile di Schema sottoporrà la questione alla Commissione di Certificazione competente.

Nei casi meno gravi o urgenti, il Responsabile di schema provvede affinché le stesse attività di verifica vengano effettuate nel corso della prima verifica ispettiva programmata.

Se la verifica ispettiva straordinaria o programmata rilevano la presenza di non conformità viene seguita la normale prassi prevista dalle relative procedure.

Nel caso in cui emergano non conformità la Commissione di certificazione competente viene informata dell'esito della verifica e discute l'eventuale proposta di mantenimento, sospensione o revoca della certificazione.

Nel caso il reclamo o la segnalazione sia relativa ad asserzioni ambientali, IGQ procede come indicato nelle procedure di riferimento dello specifico schema.

In tutti i casi IGQ provvede inoltre ad informare il reclamante della conclusione del processo di reclamo e, laddove risulti possibile senza infrangere i requisiti di riservatezza, delle azioni intraprese e del loro esito.

## 3.2 Segnalazione poco attendibile

Nel caso di una segnalazione poco attendibile, per esempio una semplice segnalazione verbale o da parte di un'organizzazione o persona che desidera mantenere l'anonimato, il Responsabile di schema:

- ove possibile contatta il reclamante entro cinque giorni dalla data di ricezione del reclamo per informarlo che il suo reclamo è stato ricevuto e verrà tenuto in considerazione limitatamente a quanto previsto dalla procedura per questo tipo di segnalazione;
- provvede affinché l'ispettore incaricato della prima verifica utile sia informato del reclamo ricevuto e verifichi la conformità del sistema di gestione o del prodotto anche alla luce delle informazioni aggiuntive ricevute dal reclamante.

Se il reclamante desidera mantenere l'anonimato questo viene tutelato.

## 4 RECLAMI RELATIVI ALL'OPERATO DELL'IGQ O DI SUOI COLLABORATORI

Quando l'IGQ riceve un reclamo o una segnalazione relativa all'operato di suoi collaboratori da parte di un cliente dell'IGQ, il reclamo viene gestito dalla Direzione. Nel caso in cui oggetto del reclamo sia la Direzione stessa la gestione è affidata ad altra funzione interna. Il reclamo è gestito attraverso i seguenti passi:

- contatta il reclamante entro 5 giorni dalla data di ricezione del reclamo per raccogliere tutti i dettagli necessari;
- contatta i collaboratori IGQ nei cui confronti è stato indirizzato il reclamo e chiede tutte le spiegazioni necessarie a chiarire l'accaduto che ha dato origine al reclamo;
- nel caso in cui il reclamo risulti fondato, definisce le azioni correttive necessarie ad evitare il ripetersi di reclami analoghi;
- contatta nuovamente il reclamante per informarlo delle azioni conseguenti al suo reclamo.

In ogni caso la Direzione è tenuta a rispondere per iscritto ad ogni reclamo scritto ricevuto; la Direzione inoltre si assicura che nessuna ritorsione o discriminazione nei confronti del reclamante venga attuata da parte di personale IGQ a seguito del reclamo.

Le azioni correttive possono prevedere, nei casi di reclami che evidenzino ripetute mancanze alle regole di etica professionale o del codice deontologico, la rimozione da ogni incarico dei collaboratori nei cui confronti è stato indirizzato il reclamo.

Nei casi in cui, a giudizio della Direzione, il singolo reclamo è causato da incompatibilità di carattere personale che pregiudicano la proficua conduzione delle attività di verifica ispettiva, la Direzione dispone che nell'assegnazione degli incarichi venga considerata tale incompatibilità.

Infine, nei casi in cui i reclami o la segnalazioni evidenzino situazioni di disagio da parte di clienti, questi vengono portati all'attenzione dei collaboratori interessati, durante le periodiche riunioni del personale e/o degli ispettori, al fine di discutere e analizzare le cause del disagio e mettere in atto, dove possibile, misure di miglioramento nel comportamento con i clienti.

## 5 REGISTRAZIONI

Le registrazioni di tutti i reclami e di tutte le segnalazioni, e delle conseguenti azioni intraprese dall'IGQ, sono archiviate nella cartella aziendale; un'ulteriore copia viene mantenuta nell'apposito archivio reclami.