



Sommario

1	SCOPO.....	2
2	TERMINI E DEFINIZIONI.....	2
3	NORME DI RIFERIMENTO.....	2
4	ATTIVITA'.....	2
4.1	RECLAMI.....	2
4.2	RICORSI.....	3

ED.	REV.	DATA	MODIFICHE	ELABORATO	APPROVATO
05	00	28/09/2023	Revisione immagine aziendale	Lorena Rocca	Daniele Giugliarelli

1 SCOPO

La presente procedura descrive le modalità di gestione in caso di ricevimento da parte di candidati, personale certificato e imprese certificate, stakeholder, di reclami e ricorsi relativi al processo certificativo.

2 TERMINI E DEFINIZIONI

Le seguenti definizioni sono state derivate dalla norma ISO/IEC 17000:

Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di valutazione della conformità o ad un organismo di accreditamento, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

Ricorso, appello: Richiesta indirizzata dall'azienda certificata (fornitore dell'oggetto di valutazione della conformità) all'organismo di certificazione (organismo di valutazione della conformità) o all'organismo di accreditamento (Accredia), per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente alla certificazione (all'oggetto certificato).

3 NORME DI RIFERIMENTO

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

4 ATTIVITA'

4.1 RECLAMI

Ogni stakeholder, incluse le imprese e le persone certificate, ha la facoltà di inoltrare un reclamo ad AJA Europe Srl. Il modulo per effettuare il reclamo ([XPCI-RICeRECLAMI](#)) è disponibile sul sito internet www.acubetic.com. Il soggetto inoltrante può essere persona fisica certificata o appartenente ad un'impresa certificata, aspirante certificato, organizzazione che riceve i servizi da parte della impresa/persona certificata, il rappresentante di un'impresa certificata, altre parti interessate.

Il soggetto dovrà compilare il modello riportando le proprie generalità ed i dati di contatto e dovrà descrivere dettagliatamente gli estremi del reclamo.

Al modello può essere allegata ulteriore documentazione per circostanziare quanto descritto.

Il modulo di ricorso/reclamo deve essere inoltrato via mail all'indirizzo riportato in calce al modulo stesso.

AJA darà conferma di ricezione a mezzo mail entro 5 giorni lavorativi.

Il Direttore è tenuto a promuovere l'accertamento interno delle cause con la finalità di risolvere la controversia.

L'indagine inizia approfondendo gli estremi del reclamo ed esaminando le evidenze oggettive.

Il riesame e le decisioni relative al reclamo devono essere necessariamente gestiti da persone non direttamente coinvolte nel processo che ha generato il reclamo.

Se il reclamo risultasse fondato, saranno identificate le necessarie azioni per la risoluzione dello stesso e per evitarne il ripetersi.

Il Responsabile del funzionamento del processo di gestione reclami e ricorsi è il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità di AJA.

Nel caso in cui l'impresa/professionista certificata/o ricevesse un reclamo, questa/i ha l'obbligo di darne comunicazione ad AJA entro 30gg dal ricevimento dello stesso, descrivendo le azioni messe in atto per gestire il reclamo ed evitarne il ripetersi. AJA ha la facoltà di chiedere ulteriori informazioni.

La gestione dei reclami è un elemento di input per il Riesame della Direzione e per il Comitato di Salvaguardia sull'Imparzialità.



4.2 RICORSI

Le aziende e le persone possono ricorrere contro decisioni avverse adottate da AJA in merito a:

- certificazione o diniego;
- mantenimenti e ri-certificazione;
- sospensione o annullamento delle stesse;
- esito degli esami e/o degli audit.

I ricorsi devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta, all'attenzione del Direttore della Divisione Prodotti e Competenze entro 30 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione.

Il modulo per effettuare il reclamo (XPCI-RICeRECLAMI) è disponibile sul sito internet www.acubetic.com.

Il soggetto dovrà compilare il modello riportando le proprie generalità ed i dati di contatto e dovrà descrivere dettagliatamente gli estremi del ricorso.

Al modulo può essere allegata ulteriore documentazione per circostanziare quanto descritto.

Il modulo di ricorso/reclamo deve essere inoltrato via mail all'indirizzo riportato in calce al modulo stesso.

AJA darà conferma di ricezione a mezzo mail entro 5 giorni lavorativi.

Il Direttore è tenuto a promuovere l'accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con la finalità di risolvere la controversia.

L'esame e le decisioni relative al ricorso devono essere necessariamente gestiti da persone non direttamente coinvolte nel processo che ha generato il ricorso.

L'accertamento può anche comportare il sottoporre nuovamente il caso alle decisioni del Comitato di Certificazione. Qualora il ricorso abbia esito positivo, il Direttore ne dà comunicazione scritta al ricorrente; in caso contrario lo informa, sempre per iscritto, del diritto di appello.

In caso di appello, la controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal ricevimento del ricorso da un Comitato tecnico appositamente nominato da AJA e in seconda istanza da un Collegio Arbitrale appositamente nominato e composto da:

- un rappresentante di AJA Europe Srl;
- un rappresentante della persona o impresa che presenta ricorso;
- una persona "terza" indipendente, scelta da entrambe le parti o, in mancanza di accordi, scelta dal Tribunale di Avellino, con funzione di Presidente del Collegio Arbitrale.

Qualora il soggetto interessato volesse prendere visione, personalmente e singolarmente, della propria documentazione, può farlo presso la sede AJA senza effettuare fotocopie.

A conclusione dell'accertamento, il Direttore provvede ad informare per iscritto il ricorrente dell'esito dell'appello.

In ogni caso le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

La gestione dei ricorsi è un elemento di input per il Riesame della Direzione e per il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità.