



## MODALITÀ DI COMUNICAZIONE RECLAMI - SEGNALAZIONI – RICORSI A SICIV

### 1. SCOPO

Il presente documento costituisce lo strumento per informare le organizzazioni certificate/richiedenti la certificazione/le parti interessate sulle modalità di invio di reclami e segnalazioni a SICIV.

Questo documento, richiedibile presso la Segreteria SICIV (Tel: 030-3099482- email: [info@siciv.it](mailto:info@siciv.it)) è consultabile sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it), ed è reso disponibile a tutte le parti interessate a garanzia di imparzialità dei comportamenti di SICIV nei confronti delle organizzazioni richiedenti la certificazione, organizzazioni certificate e Parti Interessate.

I criteri esposti nel presente documento si applica alle attività statutarie svolte da SICIV in particolare in ambito della Certificazione dei sistemi di gestione e della Ispezione di Tipo A (validazione dei progetti- ispezione sulle opere).

Tali criteri sono desunti dalle Procedure SICIV RICORSI –RECLAMI (PO-06 e PI-06) e dal Regolamento di certificazione SGQ SICIV RG-01 in vigore, consultabile sul sito o richiedibile alla segreteria SICIV.

Il reclamo o la segnalazione devono essere inviati alla attenzione del Direttore SICIV (DOC) mezzo posta ordinaria o fax o e-mail ai seguenti recapiti :

[S.I.C.I.V. srl](mailto:reclami@siciv.it)

[Piazza Cesare Battisti 12 – 25128 BRESCIA](mailto:reclami@siciv.it)

[Fax 0303099406- e-mail \[reclami@siciv.it\]\(mailto:reclami@siciv.it\)](mailto:reclami@siciv.it)

### 2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

- Non saranno presi in considerazione informazioni, segnalazioni e/o reclami inoltrati in forma anonima, allo scopo di evitare possibili speculazioni di turbativa della concorrenza;
- La veridicità dei dati contenuti nella segnalazione/reclamo sarà sottoposta a controllo da parte di DOC SICIV, prima di avviare il trattamento;
- DOC SICIV si impegna alla protezione dei dati personali di tutti soggetti coinvolti in reclami/segnalazioni. Inoltre sul trattamento del reclamo/segnalazione è garantito l'anonimato se richiesto dal segnalante/reclamante;
- Per **Segnalazione**, SICIV intende l'evidenza di comportamenti non in linea rispetto alla normativa di riferimento, compresi i regolamenti dell'organismo di accreditamento, senza che questo implichi una insoddisfazione palese;
- Per **Reclamo**, SICIV intende la esposizione di una insoddisfazione di qualsiasi Parte Interessata (Consumatori; Produttori, Pubblica Amministrazione, Organizzazioni clienti, Organismo di accreditamento, ecc.) rispetto alla fruizione di un servizio erogato da SICIV nell'ambito delle sue attività statutarie, all'acquisto di prodotto/servizio ceduto da organizzazione certificata, o di opera ispezionata da SICIV;
- Per **Ricorso** SICIV intende una opposizione scritta, motivata avversa a decisioni prese da SICIV nei confronti di una Organizzazione cliente e/o Parte interessata a seguito di segnalazione o reclamo;
- Prima di inoltrare una segnalazione/reclamo è bene accertarsi che si stia evidenziando un comportamento di SICIV e/o suo Cliente riferibile alle attività di ispezione o certificazione di sistema di gestione o altre attività statutarie.
- SICIV darà comunque risposta scritta al segnalante/reclamante motivando l'accettazione o meno del reclamo;
- Ogni reclamo viene formalmente trattato e viene documentata risposta per iscritto almeno entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo/segnalazione al reclamante. DOC SICIV è responsabile di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo stesso. Ove possibile, DOC SICIV si impegna a fornire, a chi ha presentato il reclamo/segnalazione, rapporti riguardanti lo stato di avanzamento ed i risultati;
- Le modalità del trattamento e gli esiti del reclamo vengono presentate dal DOC al CRP, garante della salvaguardia dell'imparzialità SICIV, alla prima riunione utile o in convocazione straordinaria per casi gravi o urgenti, sentito il parere del PRE CRP, per un giudizio in merito all'imparzialità, affidabilità obiettività.
- Il processo di gestione del reclamo viene assoggettato ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso;



## MODALITÀ DI COMUNICAZIONE RECLAMI - SEGNALAZIONI – RICORSI A SICIV

- Nel caso in cui il reclamante sia insoddisfatto dell'esito del reclamo, può presentare ricorso al PRE con le modalità seguenti:
- Il ricorrente deve inviare una lettera per raccomandata A.R. all'attenzione del Presidente del CdA (PRE); tale lettera deve riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, la firma dal legale rappresentante ed eventuali documenti allegati. Un ricorso incompleto può essere respinto dal PRE.
- Per l'analisi del ricorso il PRE si avvale di un team di esperti (comitato) che non abbia partecipato alle attività di audit e decisione sulla certificazione, estensione, riduzione, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca delle certificazioni. La composizione del team, le qualifiche dei componenti, la durata prevista per l'esito del ricorso (max 60 giorni) sono notificate al ricorrente in forma scritta.
- Il ricorrente ha il diritto di sollevare obiezioni circa la composizione del comitato (ristretto o meno) che esamina il ricorso e può richiedere la partecipazione di un proprio rappresentante alle riunioni e decisioni della comitato.
- Le indagini si svolgono analizzando sia la documentazione del ricorso sia la pratica oggetto di ricorso sia intervistando il personale coinvolto nelle attività di audit e/o nella decisione per il rilascio della certificazione.
- Il team opera con assoluta libertà di giudizio e decide liberamente in merito ad eventuali Audit Straordinari, richiesta di documentazione integrativa, interviste ai componenti il GVI che ha operato sull'organizzazione ecc. Le eventuali spese sostenute sono a carico della parte risultata soccombente. Il ricorrente viene aggiornato periodicamente dal PRE sull'andamento del ricorso.
- Al termine dell'indagine il PRE raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che riporterà le motivazioni in merito a:
  - conferma dell'operato SICIV;
  - modifica delle decisioni assunte da SICIV, con relative motivazioni e richiamo alle azioni successive.
- Nel caso in cui il ricorrente sia insoddisfatto dell'esito può aprire un contenzioso con SICIV rivolgendosi all'autorità giudiziaria. Il foro competente è quello di Brescia.

### **ALLEGATO: MODULO RECLAMI e SEGNALAZIONI**

La compilazione del modulo è necessaria per permettere un rapido avvio della procedura di gestione del Reclamo/Segnalazione.