





GEN PR RER
RICORSI E RECLAMI

| Rev. | Data | Emissione | Verifica ed Approvazione | Note/Motivo revisione |
|-------------|-------------|------------------|---------------------------------|---|
| | ... | ... | ... | ... |
| 03 | 13/10/2025 | RSG | DIR | Modifica sez. 6 |
| 04 | 05/11/2025 | RSG | DIR | Modifica sez. 2 e sez 4 a seguito verifica sorveglianza Accredia DPR462/T-PED |
| 05 | 16/02/2026 | RSG | DIR | Modifiche a seguito di audit Accredia del 3-4 febbraio 2026 |

| | | | |
|---|-------------------------------------|---|-------------------------------|
|  | <p>GEN PR RER Ricorsi e reclami</p> | <p>Emesso da: RSG</p> | <p>Rev. 05 del 16/02/2026</p> |
| | | <p>Verificato ed Approvato da: DIR</p> | <p>Pag. 2 di 7</p> |

SOMMARIO

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI**
- 3 RESPONSABILITA'**
- 4 PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO**
- 5 VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RECLAMO**
- 6 VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RICORSO**
- 7 CONTENZIOSI**
- 8 TRASMISSIONE DEL RICORSO AGLI ENTI COMPETENTI**

| | | | |
|---|------------------------------|--|------------------------|
|  | GEN PR RER Ricorsi e reclami | Emesso da: RSG | Rev. 05 del 16/02/2026 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 3 di 7 |

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della procedura è fornire le condizioni di gestione di Ricorsi, Reclami, Segnalazioni o contenziosi presentati all'OdI/OdC.

Questa procedura si applica a tutte le attività di CR Inspection S.p.A. sia per le attività Accreditate che non.

La necessità di gestione correttamente e tempestivamente reclami, ricorsi, segnalazioni o contenziosi, scaturisce dai seguenti:

Input:

- Richieste di verifiche sull'operato degli ispettori o sull'attendibilità delle evidenze riscontrate da parte delle organizzazioni, attendibilità dei report/verbali ecc.;

Output:

- Avvio di analisi e verifiche di quanto emerso da reclami, ricorsi, segnalazioni e contenziosi e origine di azioni correttive e/o preventive.

2 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Reclamo: Espressione di insoddisfazione presentata da una parte interessata in merito alle attività o all'operato dell'Organismo, per la quale è richiesta o attesa una risposta formale.

Ricorso: Richiesta da parte del cliente di riesaminare formalmente una decisione tecnica o l'esito di un'ispezione emesso dall'Organismo.


Contenzioso: Complesso di controversie giuridiche tra soggetti aventi interessi contrastanti, risolvibili attraverso un procedimento legale.

3 RESPONSABILITA'

Le responsabilità sono così distribuite:

- **Direzione di CR Inspection (DIR):**
 - È responsabile per la nomina della Giunta di Appello;
 - Autorizza le azioni correttive necessarie per risolvere i reclami.

| | | |
|---|---|---|
| Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02307120978 | CR Inspection S.p.A. Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) | Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it |
|---|---|---|

| | | | |
|---|------------------------------|--|------------------------|
|  | GEN PR RER Ricorsi e reclami | Emesso da: RSG | Rev. 05 del 16/02/2026 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 4 di 7 |

- **Responsabile Sistema di Gestione (RSG):**
 - Ha la responsabilità di gestire il processo di gestione dei reclami, dalla ricezione alla risoluzione, compresa l'analisi delle cause e la proposta di azioni correttive.
- **Giunta di Appello (GdA):** Valuta i ricorsi ed emette i relativi provvedimenti.

4 PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO

I Ricorsi (presentati dall'Organizzazione che ha ricevuto una decisione avversa in merito alla propria valutazione di conformità) o i Reclami (presentati da qualsiasi parte interessata) sono gestiti dall'Organismo di Valutazione della Conformità in accordo alla presente Procedura e presentati mediante l'apposito modello GEN MO RER scaricabile dal sito.

Il cliente è a conoscenza del suo diritto perché esplicitato nei termini di vendita e nel Regolamento delle Ispezioni/Certificazione (presente sul sito internet www.crinspection.it).

L'OdI/OdC instaura un clima di trasparenza e collaborazione con il cliente che volesse presentare Ricorso o Reclamo, in quanto l'occasione è gradita in una ottica di miglioramento continuo e di generale innalzamento del livello di qualità.


A tal proposito, quindi, anche richieste che dovessero pervenire telefonicamente o a mezzo mail, saranno incoraggiate a passare a mezzo ufficiale di Ricorso o Reclamo per poter essere monitorate, registrate, elaborate, processate secondo il sistema qualità.

Il ricorso dovrà essere presentato entro 30 giorni dalla data di verifica o dalla data di notifica della decisione presa dall'OdI/OdC contro cui si vuole agire.

Ricorsi e reclami verranno esaminati, entro 5 giorni lavorativi, dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità in collaborazione con Responsabile di Schema/Responsabile Tecnico dell'OdI/OdC se non direttamente coinvolto, in caso contrario dal Sostituto Responsabile Tecnico (SRT) o da personale tecnico qualificato che non abbia partecipato in nessun modo; tale indagine è atta a confermare che si tratti di un reclamo/ricorso, collegato ad attività di certificazione/ispezione per le quali CR Inspection S.p.A. è responsabile e viene garantita mediante la firma nell'apposito spazio dedicato del modello GEN MO RER.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità si impegna a tenere informata la parte interessata sull'esito del reclamo/ricorso. Tutti i reclami/ricorsi presentati in forma anonima non verranno presi in considerazione.

| | | |
|---|---|---|
| Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02307120978 | CR Inspection S.p.A. Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) | Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it |
|---|---|---|

| | | | |
|---|------------------------------|--|------------------------|
|  | GEN PR RER Ricorsi e reclami | Emesso da: RSG | Rev. 05 del 16/02/2026 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 5 di 7 |

5 VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RECLAMO

La prima responsabilità del RSG è quella di valutare la natura dell'istanza ricevuta. Possono essere oggetto di Reclamo o Ricorso tutte quelle attività eseguite dall'OdI/OdC che arrechino al Cliente, alla Comunità o a Terzi eventuali danni materiali o di immagine in caso di errore, negligenza o dolo.

Nel caso in cui il reclamo e/o il ricorso risultassero essere fondati, il RSG dovrà informare tempestivamente il personale coinvolto e avviare il processo di azione correttive e azioni preventive atte a evitare il ripetersi dell'evento.

L'OdI/OdC garantisce un processo di trattamento dei reclami e dei ricorsi equo, obiettivo e riservato.

Tutte le informazioni che identificano personalmente il reclamante e il ricorrente, o i relativi impianti/macchinari, non saranno rivelate in mancanza del consenso espresso del cliente in pieno accordo a quanto stabilito dalle politiche interne dell'OdI/OdC per riservatezza e trattamento dati.

Una volta preso in carico il reclamo viene comunicata la presa in carica alla parte interessata (presa in carico entro 5 gg lavorativi dalla sua ricezione), il RSG/RT/RS effettua una primaria valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente al fine di verificare l'accaduto. In questa fase può richiedere al personale coinvolto una relazione sui fatti contestati dal cliente e, nel caso, la produzione della documentazione di supporto utile.

Se RSG appura l'infondatezza del reclamo, chiuderà il processo, fornendo al reclamante un report che dimostri l'insussistenza dell'istanza presentata.


Qualora, invece, il processo di revisione confermi la fondatezza del reclamo, il RSG dovrà individuare e sottoporre al reclamante una serie di misure correttive.

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente in forma scritta entro 30 giorni.

Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dal RSG, la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.

Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi effettuata e dalle soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

| | | |
|---|---|---|
| Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02307120978 | CR Inspection S.p.A. Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) | Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it |
|---|---|---|

| | | | |
|--|------------------------------|--|------------------------|
|  CR INSPECTION <small>CERTIFICAZIONI E VERIFICHE</small> | GEN PR RER Ricorsi e reclami | Emesso da: RSG | Rev. 05 del 16/02/2026 |
| | | Verificato ed Approvato da: DIR | Pag. 6 di 7 |

In entrambi i casi l'OdI/OdC risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.

6 VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RICORSO

Il ricorso deve essere inviato a CR Inspection, a mezzo PEC o email, e deve contenere le motivazioni e i punti essenziali per i quali si ritiene di poter contestare la decisione di CR Inspection. Ad esso devono essere allegati tutti i documenti che possono sostenere e provare la validità della tesi presentata. Non saranno accettati allegati successivi o in corso d'opera rispetto al primo invio di contestazione.

Possono esser mossi ricorsi contro le decisioni di CR Inspection nei casi in cui il soggetto controllato:


- a) Non accetta un verbale di verifica o una rilevazione di non conformità scaturite dai risultati delle verifiche ispettive o analitiche;
- b) Ricusa una decisione quali il rifiuto, la sospensione o la revoca della certificazione per una non corretta applicazione dei vari Regolamenti di certificazione di CR Inspection.

RSG, sentito DIR, convoca la Giunta di Appello entro 15 giorni lavorativi dall'arrivo del ricorso.

La Giunta di Appello è un collegio indipendente, composto da 2 membri del CSI (Comitato di Salvaguardia Imparzialità) ed un esperto di comprovata competenza nominato da CR, estraneo ai soggetti coinvolti nel reclamo/ricorso. Nominata formalmente dalla Direzione, la Giunta ha il compito di esaminare i ricorsi e di emettere un parere motivato entro 15 giorni lavorativi dalla convocazione, comunicandolo a tutte le parti interessate.

La Giunta di Appello si pronuncerà sul ricorso in corso d'opera, salvo la necessità di ulteriori accertamenti che potranno prolungare i tempi della decisione fino a un massimo di 15 giorni lavorativi dalla convocazione successiva. Le spese del procedimento saranno a carico di CR Inspection in caso di accoglimento del ricorso; diversamente, saranno a carico del richiedente.

| | | |
|---|---|---|
| Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02307120978 | CR Inspection S.p.A. Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliaia (PT) | Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it |
|---|---|---|

| | | | |
|---|-------------------------------------|---|-------------------------------|
|  | <p>GEN PR RER Ricorsi e reclami</p> | <p>Emesso da: RSG</p> | <p>Rev. 05 del 16/02/2026</p> |
| | | <p>Verificato ed Approvato da:</p> <p>DIR</p> | <p>Pag. 7 di 7</p> |

7 CONTENZIOSI

I procedimenti di impugnazione delle decisioni della Giunta di Appello saranno devoluti al tribunale di Pistoia.

8 TRASMISSIONE DEL RICORSO AGLI ENTI COMPETENTI

I ricorsi che hanno causato o che evidenziano, a giudizio del RSG, un rischio per l'incolumità delle persone o che possono comportare il rischio che l'impianto verificato non soddisfi i requisiti di sicurezza dovuti, verranno inoltrati alle ASL/ARPA/INAIL o comunque all'Ente pertinente, territorialmente competenti.

In caso di richiesta di indennizzo, il reclamo e/o ricorso, deve essere inoltrato al Rappresentante della Società Assicurativa entro 3gg lavorativi dal ricevimento.

| | | |
|--|--|---|
| <p>Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02307120978</p> | <p>CR Inspection S.p.A. Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliaia (PT)</p> | <p>Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it</p> |
|--|--|---|