

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1
2. RIFERIMENTI.....	1
3. DEFINIZIONI.....	1
4. RECLAMI.....	1
5. RICORSI	2

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le modalità di presentazione di reclami e ricorsi nei confronti di L.S. Fire Testing Institute s.r.l., (di seguito “LSFire”), nonché specifica le modalità di gestione degli stessi da parte di LSFire.

2. RIFERIMENTI

UNI EN ISO/IEC 17000 :2020

Valutazione della conformità – vocabolario e principi generali

UNI EN ISO/IEC 17065:2012

Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi

UNI EN ISO/IEC 17025:2018

Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura

3. DEFINIZIONI

- “**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**”: richiesta, indirizzata dalla persona od organizzazione che fornisce o costituisce l’oggetto di valutazione della conformità, all’organismo di valutazione della conformità o all’organismo di accreditamento, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell’oggetto.

4. RECLAMI

Ogni parte interessata che intenda sottoporre un reclamo a LSFire può farlo telefonicamente o inviando un’e-mail all’indirizzo labo@lsfire.it o, in alternativa, direttamente dal sito internet www.lsfire.it, compilando l’apposito form nella sezione “Segnalazioni”.

Gli elementi essenziali da prevedere nella comunicazione scritta di reclamo sono:

- dati anagrafici dell’estensore del reclamo (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, indirizzo e-mail);
- descrizione del reclamo e motivazioni connesse;
- eventuale documentazione utile alla valutazione del reclamo.

Alla ricezione di ogni segnalazione, è compito di LSFire valutare se la comunicazione sia pertinente o meno alle attività svolte e se, di conseguenza, essa sia qualificabile come reclamo.

Alla luce di quanto sopra, LSFire per i reclami ricevuti tramite e-mail o sito darà conferma dell'avvenuta ricezione della comunicazione e della sua eventuale pertinenza entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Una volta verificata la fondatezza, LSFire avvia la formale gestione del reclamo pianificando un'attività di analisi interna delle cause, un trattamento ed eventualmente delle azioni correttive formalizzando ogni fase intercorsa in un documento di gestione del reclamo (MD 433). LSFire è altresì responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie (per quanto possibile) per poter trattare il reclamo e condurlo verso una decisione.

I reclami verranno riesaminati ed eventualmente approvati da persona(e) non coinvolta(e) nelle attività originarie in esame, a garanzia dell'indipendenza ed imparzialità di giudizio.

La pratica di reclamo si considera conclusa quando la richiesta del Cliente è stata trattata e la risposta è stata formalizzata all'estensore in modo chiaro ed esaustivo.

LSFire si impegna a fornire una risposta per iscritto entro trenta (30) giorni dalla data di ricezione della comunicazione, motivandone i contenuti.

5. RICORSI

Eventuali richieste di ricorso devono sempre essere formalizzate per iscritto da parte del Cliente via posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo amministrazione@pec.lsfire.it (per i clienti italiani) o via posta elettronica all'indirizzo labo@lsfire.it (per i clienti esteri). Non sono ammesse comunicazioni telefoniche.

Il ricorso può essere inoltrato a LSFire entro 30 giorni dalla notifica della presa decisione oggetto dello stesso.

Nell'e-mail di formalizzazione del ricorso, si richiede che il ricorrente fornisca le seguenti informazioni:

- dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, indirizzo e-mail);
- descrizione del ricorso e motivazioni connesse;
- identificazione del prodotto oggetto del ricorso;
- decisione che si intende sottoporre a rivalutazione ed eventuale documentazione a supporto (comunicazioni via e-mail, certificato,...).

Non saranno ammesse integrazioni documentali successive alla formalizzazione del ricorso a meno che LSFire non ne faccia esplicita richiesta durante la gestione dello stesso.

Alla luce di quanto sopra, LSFire darà conferma dell'avvenuta ricezione del ricorso della sua eventuale pertinenza entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.

Una volta verificata la fondatezza, LSFire avvia la formale gestione del ricorso pianificando un'attività di analisi interna delle cause, un trattamento ed eventualmente delle azioni correttive formalizzando ogni fase intercorsa in un documento di gestione del ricorso (MD 433). LSFire è altresì responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie (per quanto possibile) per poter trattare il ricorso e condurlo verso una decisione. La gestione del ricorso può prevedere la rivalutazione dei processi che hanno interessato il servizio oggetto del ricorso.

I ricorsi verranno riesaminati ed eventualmente approvati da persona(e) non coinvolta(e) nelle attività di certificazione in esame, a garanzia dell'indipendenza ed imparzialità di giudizio.

Le risposte, così come l'esito e la conclusione del processo di ricorso, devono sempre essere inviate al Cliente con l'impiego della posta certificata amministrazione@pec.lsfire.it entro trenta (30) giorni dalla data di ricezione della comunicazione.

La pratica di ricorso si considera conclusa quando la richiesta del Cliente è stata trattata e la risposta è stata formalizzata al ricorrente in modo chiaro ed esaustivo.

Non verranno accettati ulteriori ricorsi sulla stessa attività, né sull'esito di un ricorso già presentato.