

Direzione

Laboratori

PROCESSO DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI

I Laboratori di Italcertifer S.p.A. gestiscono i reclami, intesi come l'espressione d'insoddisfazione manifestata da una persona o da una organizzazione ai Laboratori relativa alle attività o ai risultati di laboratorio, secondo un'apposita procedura aziendale che assicura che il trattamento dello stesso sia conforme ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO/IEC 17025:2018 e dei regolamenti Accredia applicabili.

ITCF, quindi, assicura sotto la propria responsabilità un processo di trattamento dei reclami che non dia luogo a qualsiasi condotta di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo. In particolare, il processo applicato da ITCF assicura che la decisione da comunicare al reclamante venga assunta da, o riesaminata ed approvata da, persona (e) non coinvolta (e) nelle attività di laboratorio originarie in questione. Il reclamo potrà avere ad oggetto ogni contestazione riguardante l'iter di prova e dovrà essere presentato a mezzo raccomandata presso la sede legale di ITCF, ovvero via PEC all'indirizzo italcertifer@pec.it. ITCF, quindi, confermerà l'avvenuta ricezione, e avvierà il processo attraverso la raccolta e la verifica di tutte le informazioni necessarie alla validazione del reclamo. Il reclamo, che non potrà essere in forma anonima, dovrà riportare la descrizione dell'attività oggetto di contestazione e il processo a cui essa si riferisce. A seguito della ricezione nelle forme sopra descritte, ITCF verificherà, entro (15) giorni solari consecutivi l'ammissibilità del reclamo in relazione alla riferibilità alla attività di laboratorio di cui è responsabile; in caso di procedibilità, dopo averlo comunicato al cliente, darà seguito alla fase istruttoria. Tale fase sarà svolta dalla struttura organizzativa di competenza, la quale - entro trenta (30) giorni solari nel caso il reclamo riguardi il proprio operato oppure entro sessanta (60) giorni solari se il reclamo coinvolge altre parti interessate - darà riscontro alla richiesta presentata. Nel caso in cui alle decisioni prese in relazione al reclamo siano collegate specifiche correzioni o azione correttive, ITCF ne garantisce l'adozione. ITCF comunicherà al soggetto che ha presentato il reclamo gli stati di avanzamento del processo. Ogni reclamo e la relativa determinazione sono conservate in apposito archivio. Infine, si precisa al riguardo che ITCF è tenuta ad assicurare in ogni caso la riservatezza, su chi ha presentato il reclamo e sul contenuto del reclamo stesso.

Firenze, 16/02/2026