



**Richieste, reclami e ricorsi – Istruzioni a pag.2**  
**(Applications / Complaints / Appeals-see pag.2 for instructions)**

**Applicant / Richiedente**

**1. Details of applicant**

*(Richiedente)*

Name/organization: \_\_\_\_\_

*(Nome/azienda)*

Address: \_\_\_\_\_

*(Indirizzo)*

Postal code, town: \_\_\_\_\_

*(Codice postale, città)*

Country: \_\_\_\_\_

*(Paese)*

Phone N°.: \_\_\_\_\_

*(Numero di telefono)*

Fax N°.: \_\_\_\_\_

*(Numero fax)*

E-Mail: acaec@acaecert.it \_\_\_\_\_

*(Indirizzo posta elettronica)*

Details of person acting on behalf of applicant: \_\_\_\_\_

*(Persona delegata)*

Person to be contacted (if different from above): \_\_\_\_\_

*(Persona da contattare – se diversa dalla precedente-)*

**2. Description**

*(Descrizione della segnalazione)*

Reference number of the Certificate/Licence/Other: \_\_\_\_\_

*(Numero di riferimento del Certificato/Licenza/Altro)*

Description

*(Descrizione)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. Remedy requested**

*(Richiesta di trattamento)*

Yes (si)  no (no)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4. Date, signature**

Date (Data) \_\_\_\_\_ Signature (Firma): \_\_\_\_\_

**5. Enclosure**

*(Allegati)*

List of enclosed documents

*(Lista dei documenti allegati)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Riservato ad ACAE**

Reclamo/Ricorso N° (rif.MOD 080)	.....		Valutazione: Responsabilità ACAE		Visto SG
Pratica N°	.....		Si	Compilare MOD 99 Inviare p.c. RSQ	
Data di arrivo	.....		No	Azione: .....	



## Richieste, reclami e ricorsi – Istruzioni a pag.2 (Applications / Complaints / Appeals-see pag.2 for instructions)

Sono previste le seguenti tipologie di segnalazioni, per eventuali richieste, reclami e ricorsi:

- 1) Richieste relative ai Certificati emessi con esclusione di quanto previsto al punto successivo
- 2) Reclami (tipo a) relativi all'attività svolta da ACAE, (p.e.: reclami relativi a errori od omissioni rilevati nel certificato/Licenza, contenziosi di natura economica, uso improprio del marchio, ecc., ecc.)
- 3) Ricorsi (tipo b) contro decisioni avverse adottate da ACAE in merito a opposizione alla non emissione, sospensione od annullamento della certificazione, ecc.
- 4) Ricorsi (tipo c) relativi l'articolo 7.2.2 dello Statuto.

### Presentazione

**Le richieste** relative i Certificati emessi devono essere presentate per iscritto, motivandole, al Segretario Generale il quale ne giudica la validità e la possibilità di procedere per il suo soddisfacimento.

**I reclami** possono essere presentati da chiunque ed in ogni momento; devono essere presentati per iscritto al Segretario Generale.

**I ricorsi** devono essere presentati, per iscritto, entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento emesso da ACAE. Questa prescrizione è richiamata nel paragrafo 12 dello schema di certificazione ACAE (MOD 035) e nel paragrafo 9 dello schema di rilascio della Licenza per l'uso del marchio LOVAG (MOD 141), e questi vengono sottoscritti dal richiedente.

ACA E confermerà al ricorrente il ricevimento della comunicazione entro 10 gl dal ricevimento della stessa.

### Trattamento

Le richieste relative i Certificati emessi sono gestiti dal Segretario Generale, il quale, giudicata in modo positiva la validità provvede affinché venga esaudita la richiesta del cliente.

I reclami ed i ricorsi sono gestiti dall'ACA E allo stesso modo sia che siano presentati dal richiedente la certificazione, sia che siano presentati da altre parti interessate.

I reclami di cui al punto 2) saranno gestiti dal Segretario Generale con l'ausilio del personale ACA E competente e, se necessario, avvalendosi di persone del Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità quale supporto a carattere consultivo.

I ricorsi di cui al punto 3) saranno gestiti dal Segretario Generale che, in una prima fase, prenderà contatto con il richiedente per appurare eventuali equivoci, e successivamente, se il ricorso viene confermato, provvederà a indirizzarlo al Comitato Direttivo che delibererà di conseguenza.

I ricorsi di cui al punto 4) saranno gestiti dal Segretario Generale che provvederà ad indirizzarli al Comitato Direttivo e successivamente all'Assemblea dei Soci, che delibererà di conseguenza.

Se emergono "non conformità", ACA E attuerà tutte le necessarie azioni correttive, ed il Segretario Generale informerà il richiedente circa la risoluzione.

Se non emergono "non conformità", il Segretario Generale comunque comunicherà la decisione al richiedente.

Il tempo per la risoluzione del reclamo o ricorso, non deve essere superiore a quarantacinque giorni dalla data di ricezione della richiesta.

Il Segretario Generale riferirà al Comitato Direttivo durante il Riesame ed al Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità nel corso della riunione annuale.

Per le segnalazioni trattate è stato predisposto il modulo precedente.

We provide for the following types of customer communications:

- 1) Applications related to issued Certificates, with the exclusion of what is foreseen in the next point
- 2) Complaints (type "a") related to the activity of ACAE, (eg: complaints about errors or omissions reported in the certificate / license, economic disputes, improper use of the trademark, etc. etc.)
- 3) Appeals (type "b") against adverse decisions taken by ACAE about opposition to the non-issue, suspension or cancellation of certification, etc..
- 4) Actions (type "c") relating to Article 7.2.2 of the Statute.

### Istance

**Requests** relating to the issued Certificates must be submitted in writing to the Secretary General, who shall consider the validity and the possibility of proceeding for its fulfillment

**Complaints** may be submitted by anyone at any time; they have to be submitted in writing to the Secretary General.

**Appeals** must be filed within thirty days from the order's notification issued by ACAE. This requirement is stated in the 12<sup>th</sup> paragraph of the ACAE certification scheme (MOD 035) and in the 9<sup>th</sup> paragraph of the licence's release scheme for the use of the LOVAG mark (MOD 141); these documents have been signed by the applicant, for acceptance. ACAE confirms the applicant on receipt of the complaint or appeal.

### Treatment

Requests for issued Certificates are handled by the Secretary General who, judged in a positive way, validates the client's request.

Complaints and appeals are handled by ACAE the same way whether they are submitted by the applicant for certification, whether they are presented by other interested parties.

The complaints referred to in point 2) will be managed by the General Secretary, with the help of ACAE competent staff; he can be supported by people of the advisory Committee for Safeguarding Impartiality.

The appeals referred to in point 3) will be managed by the General Secretary in the first phase only; he contacts the applicant to ascertain any misunderstandings, and then, if the claim is confirmed, he submits it to the Steering Committee which will decide accordingly.

For the appeals referred to in point 4), the General Secretary directs it to the Steering Committee and then to the General Meeting, which will decide accordingly.

If some no-compliance emerge, ACAE will implement all necessary corrective actions, and the General Secretary will inform the applicant about the resolution.

If no-compliance does not emerge, however, the General Secretary will communicate the decision to the applicant.

The dead-line for the resolution of the complaint or appeal, shall not exceed forty-five days from the request's receipt date.

The General Secretary will report to the Steering Committee at the Management Review and to the Committee for Safeguarding Impartiality during the annual meeting.

The previous form was prepared for the above mentioned communications.