



Procedura per le Dispute e gli Appelli

Un sistema efficace deve disporre di uno strumento che permetta alle parti, che ritengono di essere trattate ingiustamente, di presentare il proprio ricorso presso una giuria imparziale. Per la nomina di un Comitato Speciale che gestisca le dispute e gli appelli, PJLA si affida al proprio Top Management. Questa procedura definisce in che modo le parti interessate possano presentare ricorso, allo scopo di modificare una decisione con la quale si trovino in disaccordo.



Procedura per le Dispute e gli Appelli

1.0 GENERALITÀ

- 1.1 Obiettivi: Stabilire il processo attraverso il quale le organizzazioni possano ricevere una gestione imparziale ed equa delle dispute, ed il processo attraverso il quale le organizzazioni possano appellarsi alle decisioni di PJLA.
- 1.2 Campo di applicazione: Tutte le organizzazioni che richiedano, o siano in possesso di un accreditamento per mezzo di PJLA, e tutte le organizzazioni in rapporti commerciali con esse, nell'ambito degli accreditamenti effettuati da PJLA.

2.0 PROCEDURE CORRELATE, DEFINIZIONI, ALLEGATI

- 2.1 ISO/IEC 17011: 2004
- 2.2 IPL-2, Manuale Qualità
- 2.3 IPL-1, Statuto
- 2.4 SOP-1, Procedura di Accredimento
- 2.5 SOP-5, Procedura per i Registri di Qualità
- 2.6 SOP-9, Procedura per i Reclami
- 2.7 SOP-11, Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

3.0 RESPONSABILITÀ

- 3.1 Ai sensi della IPL-1, Statuto, i membri del Consiglio per le Dispute e gli Appelli verranno nominati dal Top Management di PJLA.
- 3.2 Il Top Management dovrà garantire che i membri del Consiglio per le Dispute e gli Appelli siano competenti ed indipendenti, rispetto all'oggetto della disputa o dell'appello in questione. Nel caso in cui si ricorra in appello per una disputa, verranno selezionati dei nuovi membri del consiglio, in modo da garantire l'imparzialità delle decisioni.

4.0 PROCESSO PER LE DISPUTE

- 4.1 Per tutte le dispute, il Presidente/Responsabile delle Operazioni otterrà tutte le informazioni pertinenti dalle parti interessate, valuterà le dispute alla luce delle politiche PJLA e delle norme applicabili, e impiegherà ogni sforzo possibile nella sua risoluzione.
- 4.2 Nel caso in cui il Presidente/Responsabile delle Operazioni non sia in grado di determinare se la disputa sia valida o meno, verrà creato un sottocomitato, che consisterà di almeno due parti.



Procedura per le Dispute e gli Appelli

- 4.3 Una volta che i membri di entrambi i comitati raggiungono una decisione, il Presidente/Responsabile delle Operazioni fornirà la risoluzione della disputa ai contendenti. A questo punto, il Presidente/Responsabile delle Operazioni informerà le parti in merito al diritto d'appello sulla decisione presa.

5.0 PROCESSO D'APPELLO

- 5.1 Il Top Management, seguendo lo Statuto (IPL-1) ed ai sensi della ISO/IEC 17011: 2004, avvia le fasi necessarie a nominare un comitato speciale che svolga la funzione del Consiglio d'Appello.
- 5.2 L'Appellante sceglie un difensore che rappresenti la propria causa, e ne invia il nome, in forma scritta, al Presidente/Responsabile delle Operazioni. Nel caso in cui l'appellante richieda assistenza nel trovare un rappresentante legale, il Presidente/Responsabile delle Operazioni potrà assisterlo. L'appellante riceverà il nome del rappresentante legale e, nel caso in cui esistano dei conflitti di interesse tra il rappresentante ed il caso in questione, avrà il diritto di rifiutarlo.
- 5.3 Il Consiglio d'Appello dovrà assicurarsi di essere in possesso di tutte le informazioni necessarie, in merito all'appello ed ai dati pertinenti.
- 5.4 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni sceglierà un difensore adeguato a rappresentare la posizione di PJLA.
- 5.5 Un incaricato informerà l'appellante ed il difensore di PJLA in merito alla composizione del Consiglio d'Appello, dando ad entrambe le parti l'opportunità di esporre eventuali obiezioni sulla stessa. In caso di obiezioni, l'incaricato del Consiglio d'Appello, di concerto con il Presidente/Responsabile delle Operazioni, deciderà sulla composizione definitiva del Consiglio d'Appello.
- 5.6 Il Consiglio d'Appello si riunirà in un luogo e in una data decisa di comune accordo, tenendo un incontro privato per discutere la validità del caso presentato dall'Appellante. Il Consiglio potrà richiedere, ad entrambe le parti, delle evidenze oggettive da esaminare e discutere. L'Appellante e il difensore di PJLA avranno l'opportunità di presentare tutte le evidenze e/o le dichiarazioni che riterranno necessarie.
- 5.7 A questo punto, se il Consiglio d'Appello ritiene di aver esaminato tutti gli spunti di riflessione, esprimerà un voto segreto in forma scritta. Le decisioni vengono prese semplicemente attraverso una votazione per



Procedura per le Dispute e gli Appelli

maggioranza. Lo scrutinio servirà ad “Affermare” la decisione di PJLA in appello o a “Modificare” tale decisione.

- 5.8 Il Consiglio d’Appello redige una bozza che definisca la propria decisione, allegando le informazioni che ritenga importante comunicare, fornendone una copia ai difensori dell’Appellante e di PJLA. Il Consiglio d’Appello non è tenuto a rivelare i dettagli relativi alle proprie decisioni.
- 5.9 La decisione del Consiglio d’Appello è sempre vincolante in merito alle questioni relative all’appello.
- 5.10 Il Consiglio d’Appello redigerà la propria delibera non oltre 30 giorni dal momento in cui il Presidente/Responsabile delle Operazioni riceverà, in forma scritta, il nome del difensore dell’Appellante.
- 5.11 Eventuali azioni di follow-up, qualora necessarie, verranno supervisionate dal Presidente/Responsabile delle Operazioni.

6.0 REGISTRI

- 6.1 Ai sensi della SOP-5, verranno mantenuti i registri relativi a tutte le dispute, al processo di selezione del Consiglio d’Appello ed alle decisioni prese dallo stesso Consiglio.