



## Risolvere in modo trasparente eventuali dubbi sulla certificazione

Per oltre due decenni, PJR ha lavorato diligentemente con migliaia di clienti soddisfatti come ente di certificazione di fiducia. Benché possano talvolta nascere delle controversie, siamo orgogliosi del fatto che, in media, ne registriamo solo una ventina all'anno. Consapevoli che le controversie sono parte integrante del processo di certificazione, PJR si impegna affinché eventuali problemi vengano affrontati e risolti in modo strutturato. In questo documento, spiegheremo cosa si intende per controversia, il processo che PJR segue per la loro risoluzione e i possibili esiti di questa procedura.

Le dispute, note anche come "appelli", rappresentano le divergenze sollevate dai clienti in merito alle conclusioni tratte dall'auditor. Per avviare il processo di contestazione, il cliente PJR deve contattare l'ufficio PJR, dove un nostro rappresentante compilerà il "Modulo per la risoluzione delle dispute" (F-217). È necessario presentare eventuali dispute entro 15 giorni consecutivi dal termine dell'audit e compilare un F-217 per ogni non conformità.

Il modulo F-217 raccoglie alcuni dati essenziali sull'audit in questione. La sezione "Richiesta di risoluzione" comprende i seguenti campi:

1. **Criteri di certificazione:** Il numero assegnato dall'auditor alla non conformità.
2. **Rilievi dell'auditor/dell'OdC:** Sintesi o copia esatta della non conformità emesse dall'auditor.
3. **Motivazione della disputa:** Descrizione dettagliata del disaccordo, che comprenda i punti relativi alle evidenze, ai criteri di audit o ad altri aspetti rilevanti.
4. **Descrizione degli allegati:** Descrizione esaustiva delle evidenze fornite a sostegno della disputa, che può essere presentata in qualsiasi formato.

Al ricevimento dei moduli e delle evidenze necessarie, PJR fissa un'udienza per la disputa in questione, che coinvolge i rappresentanti del cliente, l'auditor responsabile della non conformità contestata e un panel composto da tre Lead Auditor per lo schema corrispondente. L'udienza è condotta dal Presidente del Comitato per le Dispute. Durante l'udienza, ciascuna parte presenta il proprio punto di vista, e il panel può porre ulteriori domande per chiarire la situazione.

Al termine dell'udienza, il panel si riunisce in seduta privata, al fine di emettere una sentenza definitiva in merito agli elementi contestati. La decisione sarà vincolante e verrà comunicata al cliente. Questo processo presenta tre possibili esiti:

1. **Conferma della non conformità contestata:** Le argomentazioni del cliente contro la non conformità vengono respinte e la stessa dovrà essere presa in carico.
2. **Revoca della non conformità contestata:** Il panel accoglie le argomentazioni contro la non conformità e la stessa viene ritirata dal rapporto ufficiale dell'audit.
3. **Conferma, con attenuazione, della non conformità contestata:** In questo caso, parte della non conformità viene considerata valida, mentre altre parti vengono eliminate o la loro gravità viene ridimensionata. In questi casi viene fornito un rapporto di audit aggiornato.

Per eventuali dubbi sul Processo per la risoluzione delle dispute, o sul modo in cui tale processo rientra nel vostro rapporto con PJR, contattateci al numero **0823/354874** o visitate il nostro sito web all'indirizzo **[www.pjritaly.com](http://www.pjritaly.com)**.