



Ente Certificazione Macchine

Organismo Notificato n. 1282 - Laboratorio di Prova ISO/IEC 17025 n. 1515L

Ente di Formazione autorizzato n. 6737 - Organismo di Ispezione

Versione italiana

COMUNICAZIONI TRA ENTE CERTIFICAZIONE MACCHINE ED I PROPRI CLIENTI

Di seguito vengono fornite alcune informazioni per richiedere informazioni ad Ente Certificazione Macchine (d'ora in poi ECM) e per inoltrare ad esso reclami e ricorsi.

1. MODALITÀ DI RICHIESTA INFORMAZIONI E PREVENTIVI

Per chiedere

- un preventivo senza impegno,
- informazioni,
- materiali di approfondimento

inviare richiesta ufficiale tramite e-mail a questo indirizzo:

info@entecerma.it

2. MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMI E/O RICORSI

Tutti i reclami e ricorsi ricevuti da ECM vengono trattati secondo una procedura interna documentata, codificati univocamente, registrati, e le relative azioni per gestirli sono tracciate.

Oltre all'analisi e risposta al singolo reclamo/ricorso, ECM effettua un'analisi periodica complessiva di tutti i reclami/ricorsi registrati in determinati periodi, valutandone le cause e verificando l'efficacia delle soluzioni adottate.

Eventuali reclami/ricorsi in merito all'operato di ECM devono essere inviati

- via Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo contatti@pec.entecerma.it, oppure
- via mail all'indirizzo info@entecerma.it, oppure
- via fax al numero 051 6705156, oppure
- tramite lettera raccomandata A/R.

English version

COMMUNICATION BETWEEN ENTE CERTIFICAZIONE MACCHINE AND ITS CUSTOMERS

Below you can find some instructions to send requests of information to Ente Certificazione Macchine (ECM from now on) and send complaints and appeals as well.

1. HOW REQUIRE INFORMATION AND QUOTES

To request

- a quote without obligation,
- information,
- brochures on specific topics,

please send an official request via e-mail to this address:

info@entecerma.it

2. PROCEDURE TO SUBMIT COMPLAINTS AND/OR APPEALS

All complaints and appeals received by ECM are handled according to a documented internal procedure; they are identified by a unique code, registered and the actions to solve them are tracked.

ECM not only manages each single complaint / appeals but also performs periodic analysis of all complaint / appeals recorded over a certain time frame, assessing their causes and checking the effectiveness of the implemented solutions.

Any complaints/appeals related to ECM activities have to be sent to ECM

- via e-mail to this address: contatti@pec.entecerma.it; or
- via e-mail to this address: info@entecerma.it, or
- via fax, dialing 051 6705156; or
- via registered letter.

ENTE CERTIFICAZIONE MACCHINE SRL

Via Ca' Bella, 243 – Loc. Castello di Serravalle – 40053 Valsamoggia (BO) – Italia

☎ 051.6705141 📠 051.6705156 ✉ info@entecerma.it www.entecerma.it



Ente Certificazione Macchine

I ricorsi devono essere notificati non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione dell'atto contro cui si vuole ricorrere.

In caso di ricezione di reclami via telefono, ECM comunica al reclamante la corretta procedura di trasmissione.

Comunque, anche se il mittente non applica la procedura corretta, ECM prende in considerazione il reclamo.

ECM prende in considerazione reclami e ricorsi pervenuti sia dai clienti che da tutte le eventuali altre parti interessate, senza fare alcuna discriminazione.

ECM prende in considerazione reclami in forma anonima solo se afferiscono alla qualità, efficacia, prestazione, sicurezza di prodotti certificati / ispezionati / testati da ECM o se si riferiscono al SGQ di aziende certificate da ECM.

ECM fornisce al mittente conferma della ricezione del reclamo in forma scritta (via e-mail ovunque possibile) entro 2 giorni dalla sua ricezione. La sola eccezione a queste tempistiche è costituita dai periodi di chiusura aziendale: in tali casi entro 2 giorni dalla riapertura di ECM.

ECM conferma al mittente la presa in carico del ricorso entro 5 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

ECM può richiedere informazioni aggiuntive al reclamante. Se le informazioni ricevute sono ritenute incomplete, ECM richiede in forma scritta i dati mancanti per almeno 3 volte consecutive. I metodi di comunicazione possono essere, ad esempio, e-mail, telefonate, fax, inoltrando la richiesta al più alto livello gerarchico. Se, dopo le 3 richieste documentate, ECM non riceve ancora alcuna risposta, il reclamo viene gestito sulla base dei dati disponibili e può essere formalmente chiuso per mancanza di informazioni necessarie all'indagine.

Per reclami/ricorsi infondati, ECM contatta il reclamante in forma scritta, per informarlo della chiusura della pratica e del motivo di tale decisione.

Appeals have to be notified in not more than 15 days from the receipt of the decision against which appeal.

If the complaints are notified by phone, ECM reports to the customer the right procedure to send them.

However, even if the sender does not apply the right procedure, ECM takes the complaint into account.

ECM takes into account complaints and appeals received both from customers and from all other interested parties, with no discrimination.

ECM takes into account anonymous complaints only if they deal with quality, efficacy, performance and safety of products certified / inspected / tested by ECM or if they deal with the QMS of companies certified by ECM.

ECM provides complainant with feedback on the complaint receipt in writing (by e-mail whenever possible) in maximum 2 days after its receipt. The only exception to this deadline is the event of receipt of complaint over ECM shutdown period: in such a case, in maximum 2 days from ECM restoring.

ECM sends confirmation of receipt and processing of the appeal to the appellant in not more than 5 working days from its receipt

ECM may ask the complainant for additional information. If the information received is incomplete, ECM will ask in writing for the missing data at least 3 consecutive times. ECM can communicate with the complainant for instance by e-mail, phone calls, fax, forwarding the request to the highest hierarchical level. If, after 3 documented requests, no reply is received yet, the complaint is managed by ECM based on the available data and may be officially closed because of lack of primary information to investigate it.

In the event of unjustified complaints/appeals, ECM reports in writing to the complainant the closure of the complaint/appeal file, explaining the reason that led to this decision.



Ente Certificazione Macchine

Se, invece, il reclamo/ricorso è fondato, ECM lo analizza per comprenderne la causa e definire ed attuare sia correzioni che azioni correttive per evitare che si ripeta. Inoltre ECM tiene il reclamante informato sullo stato di avanzamento della sua gestione; in seguito al completamento di tale gestione, informa il reclamante di quanto è stato svolto, attraverso condivisione di uno specifico modulo, nel quale dichiara anche la chiusura del reclamo/ricorso.

L'investigazione del reclamo/ricorso può richiedere lo svolgimento di:

- un riesame della certificazione / rapporto di ispezione / test report rilasciata/o da ECM coinvolta nel reclamo/ricorso; oppure
- la conduzione di una nuova valutazione di conformità / ispezione / test di laboratorio in aggiunta a quella già svolta/o da ECM e contestato/a.

In tali casi il tecnico/team che svolge il riesame o la nuova valutazione di conformità/ispezione/test non deve aver preso parte all'iter/test sotto inchiesta.

Ulteriori informazioni sono presenti all'interno dei regolamenti che coprono le aree specifiche in cui ECM lavora.

On the other hand, if the complaint/appeal is justified, ECM investigates to find out the cause and define corrections and corrective actions to avoid its recurrency. Furthermore, ECM updates regularly the complainant/appellant on the management status of the complaint/appeal; after its closure, ECM reports the complainant about the whole management process sharing a form, where ECM also declares the closure of the complaint/appeal.

The complaint/appeal investigation may require ECM to carry out:

- the review of the certification / inspection report / test report released by ECM involved in the complaint/appeal; or
- a new conformity evaluation / inspection / laboratory test in addition to the one already carried out, that is involved in the complaint/appeal.

In these cases, the review of conformity evaluation / inspection / laboratory test or the new one has to be carried out by a technician/team who have not taken part to the one under investigation.

Further information is available inside Regulations covering the specific areas ECM works in.

Valsamoggia 08/02/2022

ENTE CERTIFICAZIONE MACCHINE

Luca Bedonni

Rappresentante Legale (*Legal Representative*)