



---

## **MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI**

---

---

REV.00

DATA 2012.09.19

PAG. 1

DI 1

---

La Fondazione "Centro Studi del Consiglio Nazionale dei Geologi" (di seguito CAB), attraverso apposita procedura PSG 9.7-9.8/1\_7.13/1 definisce responsabilità, ruoli e modalità operative per una corretta gestione dei ricorsi, dei reclami e dei contenziosi, al fine di garantire una risposta rapida e più obiettiva possibile a ricorrenti e reclamanti in modo da garantire l'imparzialità e la percezione della stessa da parte del mercato.

Il processo di trattamento dei reclami, dei ricorsi e dei contenziosi è accessibile al pubblico in quanto definito nella procedura PSG 9.7-9.8/1\_7.13/1 e nel REG 01 "Regolamento per la Certificazione", la prima disponibile su richiesta, dopo presentazione di formale reclamo o ricorso, il secondo, disponibile sul sito web [www.centrostudicng.it](http://www.centrostudicng.it) del CAB.

Quando il CAB riceve un reclamo o un ricorso ne conferma il ricevimento, se il reclamo o il ricorso si riferisce ad attività di certificazione di cui è responsabile. Tutti questi reclami o ricorsi sono oggetto di trattamento da parte del CAB e nel caso il reclamo o il ricorso riguardi un'Organizzazione certificata/Professionista, il riesame del reclamo prende in considerazione, tra le altre informazioni, anche l'efficacia del sistema di gestione della stessa/stesso.

Il processo di gestione dei reclami o ricorsi è, come tutte le attività del CAB, soggetto a requisiti di riservatezza, pertanto, saranno tenuti riservati sia i contenuti dei reclami che i reclamanti, altresì il CAB si impegna, grazie al suo sistema di gestione e al comitato di salvaguardia per l'imparzialità e non essere in alcun modo discriminatorio.

Il CAB prende in considerazione tutti i reclami o ricorsi pervenuti per iscritto dai richiedenti/licenziatari o da altre parti nelle modalità definite nel REG 01 e nella procedura PSG 9.7-9.8/1\_7.13/1 e li gestisce in accordo allo stesso regolamento e alla procedura.

Relativamente ai contenziosi, le parti sottoporranno, in prima istanza, tutti i contenziosi e/o le controversie derivanti dal contratto o, comunque collegati allo stesso, ivi comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, efficacia, esecuzione e risoluzione, al tentativo di mediazione previsto dal servizio di mediazione della Camera Arbitrale di Roma, iscritta al n. 44 del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia, conformemente al relativo regolamento, che le parti dichiarano, alla firma dell'Offerta – Contratto, di conoscere ed accettare interamente. Il tentativo di mediazione si considererà esperito solo in caso di effettivo svolgimento della procedura oltre il primo incontro informativo. La sede della mediazione sarà in Roma presso la sede della Camera Arbitrale di Roma.

Qualora risulti impossibile esperire il tentativo di mediazione e/o in caso di mancato raggiungimento di un accordo per esito negativo del tentativo di mediazione, i medesimi contenziosi e/o controversie di cui sopra saranno devoluti al Foro giurisdizionale di Roma, che sarà competente in via esclusiva.

Ai fini dei suddetti contenziosi e/o controversie, il domicilio eletto dal Richiedente/Licenziatario è, ad ogni effetto di legge, esclusivamente quello indicato nella pratica di certificazione del Richiedente/Licenziatario, anche ai fini di eventuali notificazioni.