



PROCEDURA OPERATIVA

**Gestione dei reclami, dei ricorsi e
delle segnalazioni**


**PO05-Cert
rev. 0
del 31/05/2024**

PROCEDURA OPERATIVA

Gestione dei reclami, dei ricorsi e delle segnalazioni

PO05-Cert rev.0

Emessa il **31/05/2024**
In vigore dal **31/05/2024**

	PROCEDURA OPERATIVA Gestione dei reclami, dei ricorsi e delle segnalazioni	P005-Cert rev. 0 del 31/05/2024
---	--	--

Stato delle revisioni

Rev.	Emissione	Entrata in vigore	Descrizione delle modifiche	Redazione	Verifica e Approvazione	Autorizzazione all'emissione
0	31/05/2024	31/05/2024	Prima Emissione	Staff ISO 17065 S. Sposato, A.A. Coniglio	RSC S. Barbera	DIRC A. Proposito

SOMMARIO

1.	Scopo e campo di applicazione.....	3
2.	Termini e Definizioni.....	3
3.	Responsabilità	4
4.	Segnalazioni.....	4
5.	Reclami.....	4
6.	Ricorsi	5
6.1.	<i>Ammissibilità del ricorso.....</i>	<i>5</i>
6.2.	<i>Trattamento del ricorso</i>	<i>5</i>
7.	Contenzioso.....	6
8.	Trattamento dei dati.....	6
9.	Moduli di registrazione	6



1. Scopo e campo di applicazione

Scopo della procedura è definire le modalità di presentazione di reclami e ricorsi ad ADM-Cert da parte degli operatori che usufruiscono del suo servizio di certificazione di prodotto e sono inseriti nella filiera dei controlli e iscritti negli elenchi degli operatori controllati da ADM-Cert, oltre che definire le modalità di segnalazione da parte di altre parti interessate di presunte irregolarità dei prodotti certificati.

La presente procedura definisce inoltre le responsabilità e i criteri adottati da ADM-Cert nel trattamento delle segnalazioni, dei reclami e dei ricorsi presentati.

2. Termini e Definizioni

ADM-Cert: Settore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli che opera in qualità di Organismo di Certificazione indipendente secondo i criteri definiti dalla norma UNI CEI EN ISO 17065:2012 e fornisce, agli operatori che ne facciano richiesta, un servizio di valutazione e certificazione di conformità dei propri prodotti alle prescrizioni delle norme e dei documenti di riferimento. Si articola in una **Sede Centrale** e nelle sedi territoriali (**DT**).

Cliente: Qualsiasi Operatore interessato che richiede l'inserimento nel sistema dei controlli per la certificazione di prodotto offerta da ADM-Cert.

Comitato di Certificazione (CC): Organo competente a livello territoriale che si occupa delle decisioni inerenti al rilascio, la sospensione o revoca della certificazione per il prodotto in esame.

Comitato Gestione Ricorsi (CGR): Comitato istituito per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e dei ricorsi.

Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI): Comitato istituito per la salvaguardia della trasparenza e imparzialità di giudizio nell'attività di certificazione.

Coordinamento Tecnico territoriale (CT-DT): Organo competente presso ogni sede territoriale di ADM-Cert per la gestione dell'attività di certificazione relativamente a uno specifico prodotto.


DIRC: Dirigente della Sede Centrale di ADM-Cert

Organismo di Controllo e Certificazione (OdC): Soggetto pubblico o privato, terzo e indipendente, incaricato dal Ministero dell'agricoltura, della sovranità alimentare e delle foreste a svolgere servizi di valutazione della conformità per le produzioni agroalimentari certificate, accreditato alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, se previsto dalle norme di riferimento. L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli è stata designata dal MASAF quale autorità pubblica ad espletare le funzioni di controllo, previste dagli articoli 38 e 43 del regolamento (UE) 2019/787 per le IG e dagli articoli 22 e 23 del regolamento (UE) 2014/251 per le IGP.

Reclamo: Espressione di insoddisfazione per una reale o presunta irregolarità inerente all'attività di certificazione svolta da ADM-Cert.

Ricorso: Richiesta formale e motivata a ADM-Cert per ottenere riesame, annullamento o revoca di un atto.

Segnalazioni: Comunicazione ad ADM-Cert di informazioni relative ai prodotti da essa certificati, utili ai fini delle attività di controllo della filiera.

	<p>PROCEDURA OPERATIVA</p> <p>Gestione dei reclami, dei ricorsi e delle segnalazioni</p>	<p>PO05-Cert rev. 0 del 31/05/2024</p>
---	---	---

3. Responsabilità

Le segnalazioni, i reclami e i ricorsi sono gestiti dal CGR di ADM-Cert, nominato mediante Determinazione Direttoriale e composto da membri dello Staff ISO 17065 non coinvolti direttamente nelle attività propedeutiche al processo di certificazione.

Il CGR svolge la funzione di organo di riesame avverso le decisioni assunte dall'OdC, nei confronti degli operatori inseriti nella filiera. In particolare, assume decisioni in ordine a ricorsi e reclami che dovessero originarsi circa il rilascio, la sospensione e la revoca della certificazione, nonché circa le modalità di conduzione e gli esiti delle verifiche ispettive condotte presso i Clienti.

4. Segnalazioni

La Segnalazione è la comunicazione ad ADM-Cert da parte di un qualsiasi stakeholder (consumatore finale, rivenditori, istituzioni, ecc.) di informazioni utili ai fini delle attività di controllo della filiera che possano essere quindi portate all'attenzione dei CT-DT che coordinano il processo di certificazione.

Tale segnalazione deve essere inviata tramite e-mail all'indirizzo del CGR utilizzando il modulo MO-PO05Cert-03 presente sul sito web di ADM alla pagina dell'Organismo di Certificazione.

Il CGR valuta l'entità della segnalazione e la inoltra al Coordinamento Tecnico territoriale competente affinché ne tenga conto nella pianificazione delle attività di controllo.

5. Reclami

Il reclamo è la manifestazione d'insoddisfazione di un Cliente di ADM-Cert rispetto ad aspetti amministrativi, tecnici e prestazionali relativi alle attività svolte da ADM-Cert.


Il reclamo deve essere inviato tramite e-mail all'indirizzo del CGR, utilizzando il modulo MO-PO05Cert-01 presente sul sito web di ADM alla pagina dell'Organismo di Certificazione. In tale modulo dovranno essere indicati gli estremi e i recapiti del reclamante, l'indicazione dell'atto o della situazione contingente contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali.

Il CGR trasmetterà entro 15 giorni al reclamante una prima risposta contenente la conferma dell'avvenuto ricevimento

Il CGR, una volta ricevuti i reclami, li registra nell'apposito registro FE-PO05Cert-01 contenente i seguenti elementi:

- Sigla con numero progressivo del reclamo
- Data ricezione reclamo
- Prodotto
- Cliente
- Descrizione del reclamo
- Documentazione allegata
- Data di riunione del Comitato gestione ricorsi
- Funzioni coinvolte nella valutazione
- Esito
- Data di risposta al cliente

Il Comitato Gestione Ricorsi si riunisce per valutare l'ammissibilità del reclamo e, con il supporto delle funzioni interessate (es. ispettori, membri del comitato di certificazione, etc.), provvede ad analizzarlo nell'ottica della soddisfazione del cliente.

	<p>PROCEDURA OPERATIVA</p> <p>Gestione dei reclami, dei ricorsi e delle segnalazioni</p>	<p>PO05-Cert rev. 0 del 31/05/2024</p>
---	---	---

Entro 30 giorni lavorativi, il cliente viene informato tramite e-mail sull'esito delle indagini effettuate da ADM-Cert e le relative decisioni:

- a) se il reclamo è ritenuto infondato, la lettera deve contenere almeno un'illustrazione chiara ed esauriente dei motivi che hanno indotto a rigettare il reclamo, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di procedere con la presentazione di un ricorso;
- b) se il reclamo è ritenuto fondato, la lettera deve indicare le iniziative che ADM-Cert si impegna ad assumere e le tempistiche previste per realizzarle.
- c) se il Comitato di Gestione Ricorsi ha valutato che sia necessario più tempo per l'analisi del reclamo stesso, la lettera deve indicare la data entro la quale il CGR comunicherà la sua decisione ed eventualmente la richiesta di documentazione integrativa.

Tali indagini, in relazione alla sussistenza di fattori di criticità per il processo di certificazione e/o per il sistema di gestione, possono comportare mirate azioni di follow up (es. attuazione Azioni correttive e/o Azioni di miglioramento) all'interno di ADM-Cert,

Nel caso in cui la parte interessata non sia soddisfatta dell'esito del reclamo, può presentare, qualora ne sussistano le condizioni per l'ammissibilità, un ricorso.

6. Ricorsi

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da ADM-Cert nell'ambito dello svolgimento delle attività di certificazione e del successivo iter decisionale.

In particolare, possono essere presentati ricorsi in merito alle decisioni relative a emissione, mantenimento, sospensione o revoca della certificazione.

Il ricorso deve essere inviato tramite e-mail all'indirizzo del Comitato di Gestione Ricorsi utilizzando il modulo MO-PO05Cert-02 presente sulla pagina web dell'Organismo di Certificazione. Tale modulo deve contenere i dati anagrafici e i recapiti del soggetto che formula il ricorso, la chiara indicazione del provvedimento impugnato e delle ragioni su cui si basa la richiesta, nonché l'indicazione della eventuale documentazione che si intende produrre.

6.1. Ammissibilità del ricorso

Il ricorso è ammissibile se:

- Perviene ad ADM-Cert in forma scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento da parte del cliente del documento al quale si riferisce.
- Contiene gli estremi del ricorrente, l'indicazione del provvedimento contro cui viene presentato, nonché la motivazione supportata da evidenze documentali.

6.2. Trattamento del ricorso

I ricorsi ammissibili sono registrati, unitamente al loro stato di avanzamento, nell'apposito registro FE-PO05Cert-01. Ogni ricorso viene registrato con un numero progressivo di identificazione.

Il CGR trasmette al ricorrente una prima risposta contenente la conferma dell'avvenuto consegna del ricorso entro quindici giorni dal ricevimento.

I ricorsi sono valutati dal CGR che decide in merito dopo aver esaminato la documentazione relativa allo schema di certificazione sulle questioni oggetto del contendere.



Il CGR può decidere di sottoporre il caso alla valutazione del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, in particolare quando non abbia elementi sufficienti per potere decidere in modo oggettivo. Il CGR di ADM-Cert esamina il ricorso, ascolta i rappresentanti dell'operatore se richiesto, e decide entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. Le delibere verranno ufficializzate al ricorrente tramite posta elettronica certificata, dal Coordinamento Tecnico della DT competente per la certificazione oggetto del ricorso, con la chiara indicazione, laddove necessario, della necessità di effettuare una nuova visita ispettiva e/o la ripetizione dell'analisi dei campioni relativi all'oggetto del ricorso.

Le spese relative al ricorso sono calcolate come previsto dal Piano Tariffario di ADM-Cert, pubblicato sulla pagina web di ADM-Cert, e rimarranno a carico della parte soccombente.

Le decisioni, deliberate dal CGR, sono vincolanti per ADM-Cert e per il ricorrente e sono impugnabili esclusivamente innanzi all'Autorità Giudiziaria. Tutta la documentazione inerente al trattamento del ricorso, ovvero il relativo stato di avanzamento, sono archiviate in formato elettronico.

7. Contenzioso

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente si instaura un contenzioso, su istanza presentata dalla parte interessata.

L'eventuale contenzioso è trasmesso all'ufficio legale che cura gli interessi di ADM-Cert e sarà risolto presso il Foro competente per la sede legale di ADM-Cert.

8. Trattamento dei dati

Le informazioni relative alla natura dei soggetti che procedono ad effettuare segnalazioni, reclami e ricorsi sono gestite da ADM-Cert in accordo alla normativa vigente in materia di trattamento dei dati, ai sensi del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679. L'Informativa sul trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 è pubblicata sul sito di ADM alla pagina web dell'Organismo di Certificazione: <https://www.adm.gov.it/portale/organismo-di-certificazione-adm-cert>.

9. Moduli di registrazione

Di seguito è riportato l'elenco dei fogli elettronici e dei moduli allegati a cui si fa riferimento nella presente procedura.

MO-PO05Cert-01	Modulo Reclamo (ad uso degli operatori)
MO-PO05Cert-02	Modulo Ricorso (ad uso degli operatori)
MO-PO05Cert-03	Modulo Segnalazione (ad uso degli stakeholders)
FE-PO05Cert-01	Registro Ricorsi, reclami e segnalazioni (ad uso di ADM-Cert)