	Titolo	Rev.	Data emissione
	P3 Gestione reclami, ricorsi e contenziosi	00	10/01/2019


P3

Gestione dei reclami, dei ricorsi e dei contenziosi

Rev	Data emissione	Area della modifica	Motivo della Modifica
00	10/01/2019	Intero documento	Prima emissione


COPIA A DISTRIBUZIONE CONTROLLATA	<input type="checkbox"/>	N° copia e data di assegnazione:
COPIA A DISTRIBUZIONE NON CONTROLLATA	<input type="checkbox"/>	Data di assegnazione:

Redazione	Revisione	Approvazione
Erika SUSAT	Stefano SCALINI	Stefano SCALINI
RGQ ASTER	DIR ASTER	DIR ASTER

	Titolo	Rev.	Data emissione
	P3 Gestione reclami, ricorsi e contenziosi	00	10/01/2019

INDICE

1	SCOPO	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	RESPONSABILITÀ	3
4	TERMINI E DEFINIZIONI	3
5	PROCEDURA	3
5.1	RECLAMI DALLE AZIENDE	3
5.2	RECLAMI DALL'ESTERNO	4
5.3	RICORSI	4

	Titolo	Rev.	Data emissione
	P3 Gestione reclami, ricorsi e contenziosi	00	10/01/2019

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di stabilire le modalità di gestione in caso di presentazione di ricorsi e di reclami.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura si applica alle segnalazioni pervenute:

- ✓ da parte delle aziende;
- ✓ dall'esterno (consumatori, associazioni di categoria ecc.);
- ✓ dalle autorità ufficiali di controllo;
- ✓ dai consorzi di tutela.

3 RESPONSABILITÀ

Il responsabile della gestione del processo è RGQ e la DIR per le decisioni da adottare. Per i ricorsi responsabile della gestione è l'Organo decidente i ricorsi.

4 TERMINI E DEFINIZIONI

Reclamo: insoddisfazione espressa in merito all'esecuzione di attività di controllo, ispezione e audit.

Ricorso: insoddisfazione espressa da parte di un'azienda in merito ad una decisione scaturita dall'esecuzione di attività di controllo.

5 PROCEDURA

Le segnalazioni, come specificato nel § 2 Campo d'applicazione, possono essere di varia provenienza ed interessare il prodotto controllato e/o le attività dell'organismo di controllo.


Di seguito si specificano le modalità di ricevimento e gestione in funzione della loro tipologia.

ASTER, a seguito della ricezione di un reclamo e/o ricorso, dà comunicazione scritta, a mezzo email ordinaria o PEC, di avvenuta ricezione del reclamo/ricorso.

5.1 RECLAMI DALLE AZIENDE

Nel caso di ricevimento di un reclamo, il ricevente ne dà comunicazione a RGQ che lo registra riportando tutte le indicazioni utili a risalire alla causa del reclamo e alla sua fondatezza; indica il nominativo dell'azienda che lo ha sporto, nonché ogni altro riferimento del caso.

RGQ verifica ed analizza ogni documento utile per l'individuazione delle cause che hanno originato il reclamo e per decidere sulla sua gestione.

	Titolo	Rev.	Data emissione
	P3 Gestione reclami, ricorsi e contenziosi	00	10/01/2019

I risultati di questa analisi vengono riportati a DIR per l'approvazione della gestione; in ogni caso la decisione in merito alla gestione e la risoluzione del reclamo deve essere presa da persone non coinvolte nel reclamo stesso.

L'accoglimento del reclamo può portare alla formulazione di una AC.

La gestione del reclamo, che deve essere conclusa nel tempo massimo di 30 giorni dalla data di ricezione, indipendentemente dal suo accoglimento porta ad una comunicazione formale all'azienda nel più breve tempo possibile.

5.2 RECLAMI DALL'ESTERNO

Reclami relativi alle aziende controllate possono pervenire anche da fonti esterne alla filiera o da clienti, come ad esempio i consumatori, le associazioni di categoria ecc..

Anche in questo caso la gestione segue i principi definiti in paragrafo 5.1.

La gestione del reclamo, indipendentemente dal suo accoglimento, porta ad una comunicazione formale sia all'azienda sia al reclamante nel più breve tempo possibile.

ASTER garantisce l'impegno al mantenimento dell'anonimato del reclamante e del soggetto controllato.

5.3 RICORSI

ASTER garantisce la possibilità a chiunque, oltre all'azienda, di formulare un ricorso contro una decisione presa in relazione agli esiti scaturiti dalle attività di controllo e certificazione.

L'apertura di un ricorso avviene mediante comunicazione scritta a ASTER, da parte dell'azienda, a mezzo PEC entro 30 giorni dal ricevimento dell'esito di una decisione scaturita da una attività di controllo e certificazione.

Per i ricorsi è incaricato della gestione L'Organo decidente i ricorsi, che ha l'onere di valutare la situazione entro 30 giorni dalla presentazione del ricorso.

Nel caso in cui l'ODR lo ritenesse necessario può avvalersi del supporto di un esperto tecnico interno dell'OdC per la disamina del ricorso.

La sua decisione è irrevocabile all'interno di ASTER; l'azienda può ulteriormente avvalersi degli ordinari mezzi giuridici garantiti dalla legge. Se la decisione dell'ODR è avversa alla decisione formulata da ASTER, questa gestisce la questione con l'apertura di una AC.

Le spese del ricorso sono a carico della parte soccombente.