
	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti la certificazione dei vini DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti biologici	02	15/10/2021

Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti la certificazione dei vini DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti biologici


Rev	Data emissione	Area della modifica	Motivo della Modifica
00	08/09/2016 31/03/2017	Varie Punto 1, 3, 6.3	Prima emissione Revisione a seguito di nota MIPAAF VICO1 n. 251 del 09/01/2017 e Osservazione n. 5 ACCREDIA da audit del 7-8/11/2016
01	15/04/2019	Punto 6	Revisione per nota Accredia Prot. DC2019ACO012
02	15/10/2021	Varie	Revisione in seguito ad aggiornamento PG 03 rev08

Redazione	Revisione	Approvazione
Fabrizio Nicolè	Elena Piccoli	Guido Giacometti
Ex RGQ SIQURIA	RGQ SIQURIA	DIR SIQURIA 15/10/2021

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti la certificazione dei vini DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti biologici	02	15/10/2021

INDICE

1	SCOPO	3
2	CAMPO D'APPLICAZIONE	3
3	RESPONSABILITÀ	3
4	DOCUMENTAZIONE APPLICABILE	4
5	TERMINI E DEFINIZIONI	4
6	RECLAMI	4
6.1	RECLAMI ALLA RELAZIONE DI ISPEZIONE	4
6.2	RECLAMI ATTINENTI L'ATTIVITÀ DI SIQURIA	4
7	RICORSI	5
7.1	RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	5
7.2	RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DEI VINI DOP E IGP.....	5

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti la certificazione dei vini DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti biologici	02	15/10/2021

1 SCOPO

La presente Istruzione Operativa norma le modalità di presentazione dei reclami da parte dei soggetti certificati da SIQURIA e da parte di soggetti esterni.

La presente Istruzione Operativa norma le modalità di presentazione dei ricorsi da parte dei soggetti certificati da SIQURIA relativamente a controllo e alla certificazione di:

- Vini DOP e IGP, in conformità ai vigenti Piani di controllo;
- Vini riportanti le indicazioni facoltative relative all'annata e/o al nome e di una o più varietà di uve da vino, detti vini varietali, in conformità al DM 18 Luglio 2018;
- Prodotti da agricoltura biologica;
- Produzioni SQNPI
- Produzioni VIVA.

2 CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente Istruzione Operativa si applica alla gestione dei reclami e ricorsi verso tutti gli schemi di certificazione di cui al punto 1.

Per formalizzare i reclami si può utilizzare qualsiasi metodo di comunicazione:

- Lettera Raccomandata
- Lettera R.A.R.
- Comunicazione tramite PEC
- Comunicazione tramite e-mail
- Segnalazioni sui verbali d'ispezione
- Comunicazione tramite telefonata in sede


Per formalizzare i ricorsi le aziende assoggettate al controllo di SIQURIA devono utilizzare come metodo di comunicazione la Lettera R.A.R. o la comunicazione tramite PEC.

3 RESPONSABILITÀ

La persona che riceve il reclamo (ISP, AMM, RDS, DIR) lo trasmette a RGQ, responsabile della gestione del processo, che può coinvolgere nella gestione DIR e/o RDS in base all'argomento del reclamo.

In ogni caso nella gestione del reclamo non possono intervenire figure coinvolte nell'attività relativa al reclamo stesso.

La persona che riceve il ricorso (ISP, AMM, RDS, DIR) lo trasmette a DIR e/o RDS che ne cura la trasmissione all'ODR.

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti la certificazione dei vini DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti biologici	02	15/10/2021

4 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

PG 03 - Gestione dei Reclami e dei Ricorsi

MD 03 01 - Reclamo

5 TERMINI E DEFINIZIONI

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

Reclamo avverso gli esiti delle certificazioni dei vini DOP sia pur conformi: non condivisione dei risultati dell'attività di certificazione da parte dell'operatore.

Ricorso avverso le NC chimico fisiche o non idoneità nella fase di certificazione dei vini DOP e IGP: secondo quanto dettagliato nel D.M. 12 marzo 2019 - *Disciplina degli esami analitici per i vini DOP e IGP, degli esami organolettici e dell'attività delle commissioni di degustazione per i vini DOP e del finanziamento dell'attività della commissione di degustazione di appello.*

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

6 RECLAMI

6.1 RECLAMI ALLA RELAZIONE DI ISPEZIONE

Il Responsabile dell'azienda presso la quale, in sede di ispezione, siano state rilevate non conformità, nel caso non concordi con la valutazione del personale tecnico incaricato, deve far riportare e sottoscrivere nel verbale di ispezione le motivazioni del suo dissenso.


La gestione della segnalazione deve essere conclusa entro 30 giorni ed è comunicata formalmente all'azienda a cura di DIR o RDS.

RGQ o RDS comunicano formalmente all'azienda proponente il reclamo il ricevimento dello stesso.

6.2 RECLAMI ATTINENTI L'ATTIVITÀ DI SIQURIA

Tutte le segnalazioni formulate dalle aziende o dall'esterno, e attinenti a qualsiasi livello l'attività di SIQURIA, devono essere trasmesse alla sede legale e operativa di ~~Seave~~ San Bonifacio (VR), in forma scritta, all'attenzione del Responsabile Gestione Qualità – RGQ.

Verranno valutate come Reclami anche le segnalazioni che arrivano all'Organismo di Certificazione in qualunque altra forma comunicativa (telefonata, contatto personale, etc.) purché ritenuti validi e fondati.

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti la certificazione dei vini DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti biologici	02	15/10/2021

Il Responsabile Gestione Qualità – RGQ analizza le segnalazioni, ne valuta la fondatezza e, se del caso, gestisce il reclamo come previsto in PG 03 – Procedura di gestione dei reclami e dei ricorsi. In funzione della tipologia del reclamo coinvolge le figure responsabili.

RGQ o RDS comunicano formalmente all’azienda proponente il ricevimento del reclamo stesso.

La gestione della segnalazione deve essere conclusa entro 30 giorni ed è comunicata formalmente all’azienda a cura di RGQ o RDS.

7 RICORSI

7.1 RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

I ricorsi attinenti a qualsiasi livello l’attività di certificazione svolta da SIQURIA, formulati dalle aziende (e da chiunque ritenga di voler presentarli), devono essere trasmessi in forma scritta a Siquiria nella sede legale e operativa di ~~Seave~~ San Bonifacio (VR), a mezzo lettera R.A.R. o mediante comunicazione PEC (all’indirizzo *comunicazioni@cert.siquiria.it*) allegando idonea documentazione a supporto, e devono essere indirizzati al Presidente dell’Organo decidente i ricorsi.

Il ricorso deve essere inoltrato entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento dell’esito dell’attività di controllo.

RGQ o RDS comunicano formalmente all’azienda proponente il ricevimento dello stesso ricorso.

Entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del ricorso, l’Organo decidente i ricorsi prende in carico e valuta la situazione, invia l’esito a RDS o al CDC secondo le competenze, che lo prendono in carico per la comunicazione all’Azienda.

L’ODR gestisce il ricorso come previsto in PG 03 - Procedura di gestione dei reclami e dei ricorsi.

La decisione dell’Organo decidente i Ricorsi è irrevocabile.


L’azienda in opposizione alla decisione può quindi avvalersi degli ordinari mezzi giuridici garantiti dalla legge.

Le spese di ricorso sono a carico della parte soccombente.

SIQURIA non ha competenza decisionale in merito a provvedimenti sanzionatori emanati dall’Autorità amministrativa o giudiziaria ai sensi della normativa comunitaria e nazionale vigente.

7.2 RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DEI VINI DOP E IGP

I ricorsi avverso gli esiti di certificazione scaturiti dall’analisi chimico-fisica e dall’esame organolettico sono gestiti come previsto dal D.M. 12 marzo 2019, in particolare:

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti la certificazione dei vini DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti biologici	02	15/10/2021

a. **RICORSI CONTRO L'ESITO NEGATIVO DELLE ANALISI CHIMICO-FISICHE**

In caso di esito negativo dell'analisi per la certificazione dei vini DOP e IGP, l'azienda entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione può richiedere all'ODC un eventuale nuovo prelievo, ai fini della ripetizione dell'esame chimico-fisico e a condizione che la partita possa essere oggetto di pratiche e trattamenti enologici ammessi dalla normativa vigente in materia.

Entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, l'azienda può alternativamente richiedere una revisione dell'analisi, che viene effettuata su un esemplare del campione già disponibile e indirizzato presso un laboratorio diverso da quello che ha effettuato la prima analisi.

b. **GESTIONE DEI GIUDIZI DI RIVEDIBILITÀ**

Qualora un campione venga giudicato "rivedibile" dalla commissione di degustazione, l'operatore può richiedere una nuova campionatura entro 60 giorni dalla comunicazione.

c. **RICORSI AVVERSO GIUDIZI DI NON IDONEITÀ**

Qualora un campione venga giudicato "non idoneo" dalla commissione di degustazione, l'operatore può presentare ricorso alla Commissione di appello per i vini DO, istituita presso la segreteria del Comitato nazionale vini DOP e IGP - Ministero delle politiche agricole, alimentari, forestali, entro 30 giorni dalla comunicazione e secondo quanto stabilito dal D.M 12/03/2019.