

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti da agricoltura biologica	01	15/04/2019

Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione dei prodotti vitivinicoli DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti da agricoltura biologica

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

Redazione	Revisione	Approvazione
Fabrizio Nicolè	Elena Piccoli	Guido Giacometti
Ex RGQ SIQURIA	RGQ SIQURIA	DIR SIQURIA 15/04/2019

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti da agricoltura biologica	01	15/04/2019

INDICE

1	SCOPO	3
2	CAMPO D'APPLICAZIONE	3
3	RESPONSABILITÀ.....	3
4	DOCUMENTAZIONE APPLICABILE.....	4
5	TERMINI E DEFINIZIONI	4
6	RECLAMI E RICORSI.....	4
6.1	RECLAMI ALLA RELAZIONE DI ISPEZIONE	4
6.2	RECLAMI ATTINENTI L'ATTIVITÀ DI SIQURIA	4
6.3	RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	5
6.4	RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI ANALISI SENSORIALE	5

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti da agricoltura biologica	01	15/04/2019

1 SCOPO

La presente Istruzione Operativa norma le modalità di presentazione, da parte dei soggetti certificati da SIQURIA, dei reclami e dei ricorsi verso l'attività svolta da parte dell'Organismo di controllo Società Italiana per la Qualità e Rintracciabilità degli Alimenti S.p.a., di seguito denominato 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.

Le aziende assoggettate al controllo di SIQURIA possono utilizzare, per formalizzare i reclami qualsiasi metodo di comunicazione quali ad esempio:

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

Le aziende assoggettate al controllo di SIQURIA possono utilizzare, per formalizzare i ricorsi come metodo di comunicazione Lettera R.A.R. o email 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 RDS che cura la trasmissione all'ODR.

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti da agricoltura biologica	01	15/04/2019

4 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

PG 03 - Gestione dei Reclami e dei Ricorsi

MD 03 01 - Reclamo

5 TERMINI E DEFINIZIONI

Reclamo: insoddisfazione espressa da parte di un'azienda in merito all'esecuzione di attività di controllo.

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

6 RECLAMI E RICORSI

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 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, attinenti a qualsiasi livello, l'attività di SIQURIA devono essere trasmesse alla Sede centrale di Soave, in forma scritta, all'attenzione del Responsabile Gestione Qualità (RGQ) il quale in funzione della tipologia delle stesse coinvolge le figure responsabili.

RGQ analizza la segnalazione e se la classifica come fondata gestisce il reclamo come previsto in PG 03.

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.

	Titolo	Rev.	Data emissione
	IST-REC Istruzione operativa per la presentazione dei reclami e dei ricorsi inerenti il processo di certificazione di prodotti vitivinicoli DOP e IGP, dei vini varietali e dei prodotti da agricoltura biologica	01	15/04/2019

6.3 RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

I ricorsi formulati dalle aziende, attinenti a qualsiasi livello l'attività di certificazione svolta da SIQURIA, devono essere trasmessi in forma scritta a Siquiria nella sede di Soave a mezzo lettera R.A.R. o mediante mail P.E.C. allegando idonea documentazione a supporto; devono essere indirizzati all'attenzione del 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 comunicano all'Azienda.

L'ODR gestisce il ricorso come previsto in PG 03.

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 è competente a decidere in merito a provvedimenti sanzionatori emanati dall'Autorità amministrativa o giudiziaria ai sensi della normativa comunitaria e nazionale vigente.

6.4 RICORSI ATTINENTI I RISULTATI DEL PROCESSO DI ANALISI SENSORIALE

I ricorsi avverso gli esiti di certificazioni scaturiti dall'analisi sensoriale sono gestiti come previsto dal D.M. 11/11/2011