

Procedura operativa n. 003 *Operative Procedure n. 003*

ATTIVITÀ DEL COMITATO RECLAMI/RICORSI (CRI) *COMPLAINTS/APPEALS COMMITTEE (CRI) ACTIVITIES*

STATO DELLE REVISIONI / REVISIONS STATUS

03/04/2025	04	02	Modifiche per implementazione gestione ricorsi
07-03-2024	03	02	Revisione a seguito di adeguamento al D. lgs. 148/2023
06-05-2021	02	02	Revisione a seguito confronto con AC
13-04-2021	01	02	Revisione a seguito confronto con i membri del CRI
31-03-2021	00	02	Revisione a seguito di rilievi MIPAAF, integrazione gestione reclami, implementazione nuove modalità da remoto
16-12-2020	05	01	Revisione per chiarimento di alcuni aspetti e traduzione in inglese
30-09-2020	04	01	Revisione per correzione di carenze, errori, refusi e aggiornamento format
20-12-2017	03	01	Revisione per cambiamento assetto societario
04-09-2017	02	01	Revisione a seguito di rilievi Accredia
15-07-2015	01	01	Revisione a seguito di rilievi ICQ
14-05-2015	00	01	Prima emissione
DATA APPR.	REV.	EDIZ.	MOTIVO DELLA REVISIONE / REASON FOR REVISION

*Questo documento è di proprietà di Bioagricert Srl Unipersonale.
Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata.*

This document is a Bioagricert Srl Unipersonale property.

Each divulgation, reproduction or sharing of the content to third parties has to be authorized.

SOMMARIO

1.	PREMESSA / INTRODUCTION	3
2.	SCOPO DELLA PROCEDURA / SCOPE OF THE PROCEDURE	3
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE / FIELD OF APPLICATION	3
4.	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI / DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS	3
5.	ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ / ACTIVITIES AND LIABILITY	3
6.	MEMBRI DEL CRI/ MEMBERS OF THE CRI	4
6.1.	Requisiti dei membri/ Requirements of members	4
6.2.	Numero di membri/ Number of members	4
6.3.	Nomina e incarico dei candidati/ Appointment and assignment of candidates	4
6.3.1.	Condizioni ed obblighi/ Conditions and obligations	5
6.3.2.	Decadenza da membro/ Removal from office of a member	5
6.4.	Scioglimento del Comitato/ Dissolution of the Committee	5
7.	SEGRETERIA TECNICO-ORGANIZZATIVA (SRI)/ TECHNICAL ORGANIZATIONAL SECRETARIAT	5
8.	REGISTRO/ REGISTER	6
9.	FINANZE/ FINANCE	6
10.	GESTIONE DEI RICORSI/ MANAGEMENT OF APPEALS	6
10.1.	Presentazione del Ricorso/ Submission of appeal	6
10.2.	Convocazione del Comitato/ Convening of the committee	7
10.3.	Riunione del Comitato/ Meeting of the Committee	8
10.4.	Decisione sull'esito del Ricorso/ Final decision on the Appeal	8
10.5.	Appello alle decisioni del CRI/ Appeal to the decisions of the CRI	9
10.6.	Costi/ Costs	9
10.7.	Flusso CRI – Ricorsi/ CRI Flow chart - Appeals	9
11.	GESTIONE DEI RECLAMI/ COMPLAINTS MANAGAMENT	10
11.1.	Presentazione del reclamo/ Submission of complaint	10
11.2.	Convocazione del comitato/ Convening of the meeting	11
11.3.	Riunione del Comitato/ Meeting of the Committee	12
11.4.	Risoluzione del reclamo/ resolution of the complaint	12
11.5.	Obiezione alle decisioni/ Objection to the decisions fo the CRI	13
11.6.	Flusso CRI-Reclami/ CRI Flow Chart-Complaints	13

PREMESSA / INTRODUCTION

La Presente Procedura è stata redatta al fine di disciplinare il funzionamento del Comitato Reclami/Ricorsi di BIOAGRICERT SRL in conformità alle norme statutarie, di schema, di accreditamento e di autorizzazione e, più in generale, di stabilire indirizzi e criteri per l'efficace organizzazione ed il buon svolgimento dei lavori del Comitato stesso.

La presente Procedura, ai fini dell'imparzialità, è approvata dal Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI) Bioagricert.

This Procedure has been drawn up in order to regulate the functioning of the Complaints/Appeals Committee of BIOAGRICERT SRL in accordance with the statutory, certification scheme, accreditation and authorization rules and, more generally, to establish guidelines and criteria for the effective organization and good performance of the work of the Committee itself.

This Procedure for impartiality purposes is approved by the Bioagricert Impartiality Safeguard Committee (CSI).

1. SCOPO DELLA PROCEDURA / SCOPE OF THE PROCEDURE

Scopo della presente procedura è descrivere le responsabilità, le interfacce organizzative e le modalità operative che intervengono nell'attività del CRI.

The purpose of this procedure is to describe the responsibilities, organizational interfaces and operating methods involved in the activities of the CRI.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE / FIELD OF APPLICATION

Campo di applicazione della presente procedura è la gestione dei reclami al servizio di certificazione da parte di qualsiasi soggetto interessato e la gestione dei ricorsi presentati dagli operatori controllati contro i provvedimenti di non conformità presi dal Comitato di Certificazione (CC) di Bioagricert.

The scope of this procedure is the management of appeals presented by operators against the decisions taken by the Certification Committee (CC) of Bioagricert, regarding access to the certification scheme, issue, maintenance, suspension, withdrawal and cancellation of the certification and any other measures imposed.

3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI / DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS

BAC: Bioagricert srl / Bioagricert srl

CC: Comitato di Certificazione / Certification Committee

CdA: Consiglio di Amministrazione / BoD Board of Directors

CSI: Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità / Committee for the Safeguard of Impartiality

CRI: Comitato Reclami/Ricorsi / Complaints/Appeals Committee

OdC: Organismo di Controllo / Control Body

MO: Manuale operativo / Operating Manual

RAQ: Responsabile Assicurazione Qualità / QAM Quality Assurance Manager

SRI: Segreteria del Comitato Ricorsi / Secretary of CRI

4. ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ / ACTIVITIES AND LIABILITY

Il Comitato Reclami/Ricorsi è l'organo collegiale competente per la trattazione di qualsiasi reclamo sui servizi di certificazione dell'OdC (non sui prodotti controllati) e sulle istanze di ricorso presentate dagli operatori contro i provvedimenti adottati da Bioagricert srl in materia di rilascio, mantenimento, sospensione, ritiro e annullamento della certificazione e ad altre eventuali sanzioni comminate.

The Complaints/Appeals Committee is the collegiate body competent for handling any complaint on the certification services of the CB (not on the controlled products) and on the appeals submitted by the operators against the measures adopted by Bioagricert srl regarding the issue, maintenance, suspension, withdrawal and cancellation of the certification and any other sanctions imposed.

5. MEMBRI DEL CRI/ MEMBERS OF THE CRI

5.1. Requisiti dei membri/ Requirements of members

- Professionisti (ad esempio, avvocati, commercialisti, agronomi, veterinari, tecnologi alimentari) con un'esperienza di almeno due anni nel settore agroalimentare.
 - Autorevolezza nel proprio campo di lavoro.
 - Alto grado di integrità personale.
 - Impegno a mantenere la confidenzialità e segretezza sui dati acquisiti durante le attività del Comitato stesso.
 - Altri requisiti previsti dalla normativa cogente, ove applicabile.
-
- *Professionals (for example, lawyers, accountants, agronomists, veterinarians, food technologists) with at least two years' experience in the agri-food sector.*
 - *Authority in their own work.*
 - *High degree of personal integrity.*
 - *Commitment to maintain confidentiality and secrecy on data acquired during the activities of the Committee.*
 - *Other requirements envisaged by mandatory legislation, where applicable.*

5.2. Numero di membri/ Number of members

Il CRI è composto da 3 membri (o altro numero dispari).

È prevista la figura di un supplente che possa sostituire uno dei membri in caso di indisponibilità o conflitto di interessi con l'azienda ricorrente.

The CRI is made up of 3 members (or other odd number).

A substitute is provided to replace one of the members in the event of unavailability or conflict of interest with the appellant.

5.3. Nomina e incarico dei candidati/ Appointment and assignment of candidates

La Segreteria del CRI (SRI) identifica i possibili candidati in possesso dei requisiti sopracitati e/o di requisiti aggiuntivi ove previsti dalla normativa cogente.

La SRI invia, in forma scritta, la richiesta di collaborazione direttamente a ciascun candidato e in caso di accoglimento della richiesta, lo comunica all'Amministratore Delegato che conferma la nomina.

Ove previsto dalla normativa cogente, SRI comunica l'inserimento del nuovo candidato all'autorità competente.

La permanenza in carica è rinnovata di anno in anno tramite conferma di ciascun membro all'ultima riunione utile dell'anno in corso. Può essere effettuata la sostituzione dei membri nel periodo intermedio da parte dell'OdC.

Non ci sono limiti di tempo che pregiudichino la permanenza di un membro all'interno del Comitato in quanto l'integrità dei membri va al di là della durata dell'incarico.

In caso di impedimento prolungato di uno o più dei membri in carica, la SRI procede a identificare un sostituto che dovrà essere approvato dall'Amministratore Delegato e dall'autorità competente ove applicabile.

The Secretariat of the CRI (SRI) identifies the possible candidates in possession of the aforementioned requisites and / or additional requisites where provided for by the mandatory legislation.

The SRI sends, in writing, the request for collaboration directly to each candidate and in case of acceptance of the request, it communicates it to the Managing Director who confirms the appointment.

Where required by mandatory legislation, SRI communicates the insertion of the new candidate to the competent authority.

The assignment is valid for a period of one year. Re-commissioning is possible. Replacement of members in the interim period can be done.

The role of the CRI members is renewed from year to year by confirmation of each member at the last meeting of the current year. The substitution of the members in the intermediate period can be carried out by the CB.

There are no time limits that affect the permanence of a member within the Committee as the integrity of the members goes beyond the term of office.

In the event of prolonged impediment of one or more of the members in office, the SRI proceeds to identify a replacement who must be approved by the Managing Director and the competent authority where applicable.

5.3.1. Condizioni ed obblighi/ Conditions and obligations

I membri del CRI devono sottoscrivere un impegno di confidenzialità e riservatezza sui dati acquisiti, devono dichiarare ogni rapporto o interesse diretto con operatori che sono soggetti a decisione del Comitato stesso. I membri non devono prendere parte a nessun lavoro di discussione o decisione relativo ad operatori per i quali abbiano in essere conflitti di interessi che possono pregiudicare l'imparzialità di giudizio.

Conditions and obligations

The members of the CRI must sign a commitment of confidentiality on the data acquired, they must declare any relationship or direct interest with operators who are subject to a decision by the Committee itself. Members must not take part in any discussion or decision relating to operators for which they have existing conflicts of interest that may affect the impartiality of judgment.

5.3.2. Decadenza da membro/ Removal from office of a member

Il membro può decadere a seguito di richiesta dello stesso. Può anche decadere per decisione del Comitato Ricorsi se questo valuta che non agisce in accordo con la presente Procedura, o comunque alla terza assenza consecutiva non motivata. Questa decadenza deve essere approvata dall'Amministratore Delegato prima di diventare esecutiva e deve essere comunicata all'autorità competente ove applicabile.

A member can decide to resign on his/her own initiative. The CRI itself can decide to withdrawn the mandate of a member if she/he does not act in accordance with this Procedure, or in any case at the third consecutive unjustified absence. In this case, Bioagricert CEO must approve the removal before it becomes executive and it must be communicated to the competent authority where applicable.

5.4. Scioglimento del Comitato/ Dissolution of the Committee

La decisione di sciogliere il CRI può essere presa dalla maggioranza dei 2/3 dei membri dello stesso o dall'Amministratore Delegato. In entrambi i casi si darà informazione motivata alle Autorità Competenti e agli Enti di accreditamento (IOAS, Accredia, etc.). In caso di scioglimento da parte dell'Amministratore Delegato viene data informazione motivata ai membri del Comitato.

The majority of 2/3 of the CSI members or the Managing Director have the right to decide to dissolve the committee. In both cases, motivated information will be given to the Competent Authorities and to the accreditation bodies (IOAS, Accredia, etc.). In the event the Managing Director decides to dissolve the Committee, he gives motivated information to the members of the CRI.

6. SEGRETERIA TECNICO-ORGANIZZATIVA (SRI)/ TECHNICAL ORGANIZATIONAL SECRETARIAT

Il CRI dispone di un servizio di segreteria tecnico-organizzativa, che ha responsabilità di:

- **comunicare all'operatore la presa in carico del ricorso;**
- convocare le riunioni con il relativo ordine del giorno;
- preparare la documentazione utile alla riunione;
- mettere a disposizione eventuale documentazione di sistema dell'OdC e/o documenti normativi su richiesta del Comitato;
- redigere i verbali;
- effettuare le comunicazioni da /per il Comitato.

La segreteria del CRI è nominata dal Responsabile Assicurazione Qualità tramite inserimento negli organigrammi di Bioagricert.

The CRI has a technical-organizational secretarial service, which is responsible for:

- **communicate to the operator that the appeal has been taken into account;**
- *calling the meetings with the relative agenda;*
- *preparing the documentation useful for the meeting;*
- *making available the documents and records relating to the appeal in question;*
- *drawing up the minutes.*

- making communications from / to the Committee.

The Quality Assurance Manager appoints the CSI secretariat/s through inclusion in Bioagricert Organization Chart.

7. REGISTRO/ REGISTER

Gli elementi significativi dell'attività svolta dal CRI sono formalizzati in un Registro Reclami/Ricorsi che riporta una sintesi dei reclami e ricorsi trattati annualmente. Il Registro Reclami/Ricorsi è a disposizione del CSI, che ne effettua una presa visione in sede di Relazione annuale ed è anche un elemento in entrata al Riesame della Direzione.

The significant elements of the activity carried out by the CRI are formalized in a Complaints / Appeals Register which contains a summary of the complaints and appeals processed annually. The Complaints / Appeals Register is available to the CSI, which inspects it in the Annual Report and it is also an input element to the Management Review.

8. FINANZE/ FINANCE

Il C.d.A. definisce i rimborsi spese ed il gettone di presenza per i membri del CRI.

The Board of Directors defines expense reimbursements and attendance fees for the CRI members.

9. GESTIONE DEI RICORSI/ MANAGEMENT OF APPEALS

9.1. Presentazione del Ricorso/ Submission of appeal

L'operatore deve indirizzare al CRI l'istanza di ricorso tramite Bioagricert (tramite PEC bioagricert@pec.bioagricert.org o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno) entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione di provvedimento inviata da BAC, dettagliando le ragioni del dissenso e **inserendo nell'oggetto della comunicazione il termine RICORSO**.

L'istanza di ricorso deve essere sottoscritta dal legale rappresentante o deve essere corredata da delega dello stesso qualora sia presentata da altro soggetto.

Il ricorso deve contenere come minimo:

1. la precisa indicazione del provvedimento impugnato;
2. la completa illustrazione delle ragioni poste alla base della richiesta di revisione;
3. tutta la eventuale documentazione posta a fondamento del ricorso che l'istante dichiara di produrre a sostegno della propria richiesta (i.e. allegati dichiarati ma non inviati/presentati unitamente all'istanza);
4. delega del legale rappresentante ove applicabile.

La Segreteria Generale di Bioagricert inoltra la PEC ricevuta a qualita@bioagricert.org e a tutti gli indirizzi mail specifici della segreteria del CRI o consegna la raccomandata brevi manu alla SRI entro 1 g lavorativo dal ricevimento dell'istanza (salvo ricorsi ricevuti il venerdì dopo l'orario di lavoro, durante le feste comandate e nel weekend che saranno inviati il primo giorno utile). Tutte le figure di segreteria del CRI sono tenute a verificare che l'iter di gestione del ricorso abbia effettivamente preso inizio.

La SRI verifica che la documentazione pervenuta includa quanto sopra descritto nei punti da 1 a 4.

Se la documentazione risulta completa, la SRI invia al ricorrente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, conferma di ricezione e presa in carico del ricorso.

Se la documentazione non risulta completa, la SRI invia al ricorrente richiesta di integrazione. Nel caso siano trascorsi i 15 gg dal ricevimento del provvedimento comunicato da BAC, l'operatore avrà a disposizione un massimo di ulteriori 3 (tre) giorni per fornire l'integrazione richiesta.

*The operator must address the appeal to the CRI via Bioagricert (PEC bioagricert@pec.bioagricert.org or registered letter with acknowledgment of receipt within 15 (fifteen) days of receipt of the notice of the measure sent by BAC, detailing the reasons for the dissent **and including the term APPEAL in the subject of the communication**.*

The appeal must be signed by the legal representative. If the appeal is signed by a different subject, the appeal must contain the delegation of the legal representative of the appellant.

The appeal must contain at least:

- 1. the precise indication of the contested measure;*
- 2. a complete illustration of the reasons underlying the request for revision;*
- 3. any documentation supporting the appeal that the applicant declares to produce in support of his / her request (i.e. attachments declared but not sent / presented together with the appeal);*
- 4. delegation of the legal representative of the appellant where applicable.*

The General Secretariat of Bioagricert forwards the PEC mail received to qualita@bioagricert.org and to all the specific email addresses of the CRI secretariat or delivers the registered letter to the SRI within 1 working day of receipt of the application (except appeals received on Friday after working hours, during official holidays and at weekends which will be sent the first useful day). All CRI secretariat figures are required to verify that the appeal management process has actually begun.

The SRI verifies that the documentation received includes what is described above in points 1 to 4.

If the documentation is complete, the SRI sends the appellant, within 5 (five) working days of receipt of the appeals, confirmation of receipt and acceptance of the appeal.

If the documentation is not complete, the SRI sends the appellant a request for integration. In the event that 15 days have elapsed from receipt of the provision communicated by BAC, the operator will have a maximum of 3 (three) days more to provide the requested integration.

9.2. Convocazione del Comitato/ Convening of the committee

Nei termini e con le premesse di cui al punto 10.1, entro giorni 10 (dieci) dalla ricezione dell'istanza di ricorso, la SRI convoca apposita riunione come segue:

- Invia una mail a tutti i membri del CRI comunicando la ricezione del ricorso e il nome del ricorrente.
- I membri del Comitato sono tenuti a verificare e dichiarare l'esistenza, a loro carico, di eventuali conflitti di interesse riguardanti la trattazione della pratica oggetto del ricorso. In caso di sussistenza di tali conflitti, i membri coinvolti devono astenersi dal trattare la pratica interessata e la SRI provvede a convocare il supplente. Qualora uno dei membri comunichi la propria indisponibilità per altre ragioni, la SRI procede a convocare il supplente.
- Definito il gruppo che tratterà il ricorso, la SRI invita i membri, via mail o telefono, a definire data, orario e modalità di svolgimento riunione (in presenza, da remoto o in modalità mista).
- Una volta definiti data, orario e modalità di svolgimento la SRI invia conferma di convocazione, in forma scritta, al gruppo che tratterà il ricorso unitamente all'istanza di ricorso e ai relativi allegati oltre a tutta la documentazione accessoria che possa risultare utile alla riunione (corrispondenza intercorsa, schede, rapporti e documenti di valutazione, deliberazioni del Comitato di Certificazione, ogni altro documento utile).

È possibile che ulteriore documentazione (rapporti ispettivi, analisi, ogni altro documento utile) attinente alla pratica in esame venga resa disponibile al Comitato direttamente in sede di riunione se necessario o richiesto dal CRI stesso.

Within the terms and with the premises referred to in point 10.1, within 10 (ten) days from the receipt of the appeal, the SRI convenes a meeting as follows.

- *The SRI sends an email to all members of the CRI communicating the receipt of the appeal and the name of the appellant.*
- *The members of the Committee are required to verify and declare the existence, against them, of any conflicts of interest regarding the appellant. In the event of such conflicts, the members involved must refrain from dealing with the matter concerned and the SRI shall convene the substitute.*
- *Committee members are required to communicate any unavailability due to other reasons. For example: health reasons, personal reasons, business reasons that extend beyond the period of 30 days from the receipt of the appeal, within which the case must be treated. In this case also the SRI shall convene the substitute. If one of the members communicates his unavailability for other reasons, the SRI proceeds to convene the substitute.*
- *Once the group that will discuss the appeal has been defined, the SRI invites the members to define the date, time and methods of conducting the meeting (in presence, remotely or in mixed modality).*

- *Once the date, time and method of conduct have been defined, the SRI sends confirmation, in writing, to the group of discussion together with the appeal request and related attachments as well as all documentation that may be useful for the meeting (correspondence, reports and evaluation documents, resolutions of the Certification Committee, any other useful document).*

It is possible that further documentation (inspection reports, analyses, any other useful document) relating to the case in question is made available to the Committee directly at the meeting if necessary or requested by the CRI itself.

9.3. Riunione del Comitato/ Meeting of the Committee

Il Comitato decide in ordine alle istanze sottoposte alla sua trattazione entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione effettiva da parte di Bioagricert dell'istanza di ricorso presentata dall'operatore.

Il CRI organizza i propri lavori e svolge una o più riunioni necessarie per l'esame completo ed accurato delle pratiche che gli vengono affidate, provvedendo a ricercare, raccogliere e vagliare tutte le informazioni, dati ed elementi utili alla conduzione delle istruttorie e all'assunzione delle relative deliberazioni.

The Committee decides on the appeals submitted to it within 30 (thirty) days from the date on which Bioagricert received the appeal filed by the operator.

The CRI organizes its work and carries out one or more meetings necessary for the complete and accurate examination of the practices entrusted to it, seeking to search, collect and examine all the information, data and elements useful for conducting the investigations and taking the related resolutions.

9.4. Decisione sull'esito del Ricorso/ Final decision on the Appeal

L'organo collegiale dei ricorsi valuta l'esistenza delle condizioni di procedibilità ed il merito accogliendo, totalmente o parzialmente, il ricorso o rigettandolo. Le decisioni sono vincolanti per le parti. I componenti sono indipendenti dalla struttura gerarchica dell'organismo di controllo.

Le decisioni assunte in ordine alle istanze sottoposte all'esame del Comitato vengono dettagliatamente riportate, con le relative motivazioni nel Verbale della riunione redatto a cura di SRI.

Al termine della Riunione, tutti e tre i membri del gruppo di discussione firmano il verbale a ratifica di quanto deliberato. In caso di riunione da remoto, la SRI provvede ad inoltrare il verbale via mail ai membri che ne restituiscono copia firmata.

Le decisioni assunte dal CRI devono riguardare singolarmente ogni ricorso. Qualora Bioagricert ricevesse un ricorso collegato ad una pratica già aperta (che coinvolgesse pertanto operatore diverso, ma sullo stesso caso, o su caso simile), in ogni caso per ogni singolo operatore presentante ricorso vi deve essere decisione specifica del CRI e relativa documentazione giustificativa dedicata. Precedenti decisioni del CRI possono fungere unicamente al Comitato stesso da consultazione al fine di addivenire più velocemente a decisione sui successivi casi simili.

Le decisioni vengono ufficializzate tramite lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata ovvero con un sistema che garantisca l'avvenuta ricezione, contenente la decisione del Comitato Ricorsi con copia del verbale o una relazione che contenga le motivazioni dettagliate che hanno portato alla decisione finale, inviata al ricorrente dalla SRI.

La SRI inoltra l'esito del ricorso anche al Comitato di Certificazione (CC) Bioagricert.

La registrazione delle presenze alle riunioni è gestita come segue:

- Riunione in presenza: firma del modulo presenze.
- Riunione da remoto: report automatico dello Strumento GoToWebinar oppure screen shot di inizio e fine sessione di Skype.

The CRI evaluates the existence of the conditions for admissibility of the appeal/complaint, accepting the appeal, totally or partially, or rejecting it. Decisions are binding on the parties. The components are independent of the hierarchical structure of the control body.

The SRI prepares the minutes detailing the decisions taken by the Committee and including the related reasons.

At the end of the meeting, all members of the discussion group sign the minutes to ratify the final decision.

In the event of a remote meeting, the SRI will forward the minutes via email to the members who return a signed copy.

The decisions taken by the CRI must regard each appeal individually. If Bioagricert receives an appeal linked to an already open case (which therefore involves a different operator, but on the same case, or on a similar case), for each individual operator filing an appeal, there must be a specific decision of the CRI and related dedicated supporting documentation. Previous decisions of the CRI can only act as a consultation for the Committee itself in order to reach a faster decision on subsequent similar cases.

The decisions are made official by registered letter with return receipt or by certified e-mail or with a system that guarantees receipt, containing the decision of the Appeals Committee with a copy of the minutes or a report containing the detailed reasons that led to the final decision, sent to the applicant by SRI.

The SRI forwards the outcome of the appeal to the Bioagricert Certification Committee (CC).

Registration of attendance at meetings is managed as follows:

- Meeting in presence: signature of the attendance form.
- Remote meeting: automatic report of the GoToWebinar tool or screen shot of the start and end of Skype session.

9.5. Appello alle decisioni del CRI/ Appeal to the decisions of the CRI

Le decisioni del CRI sono vincolanti per le parti.

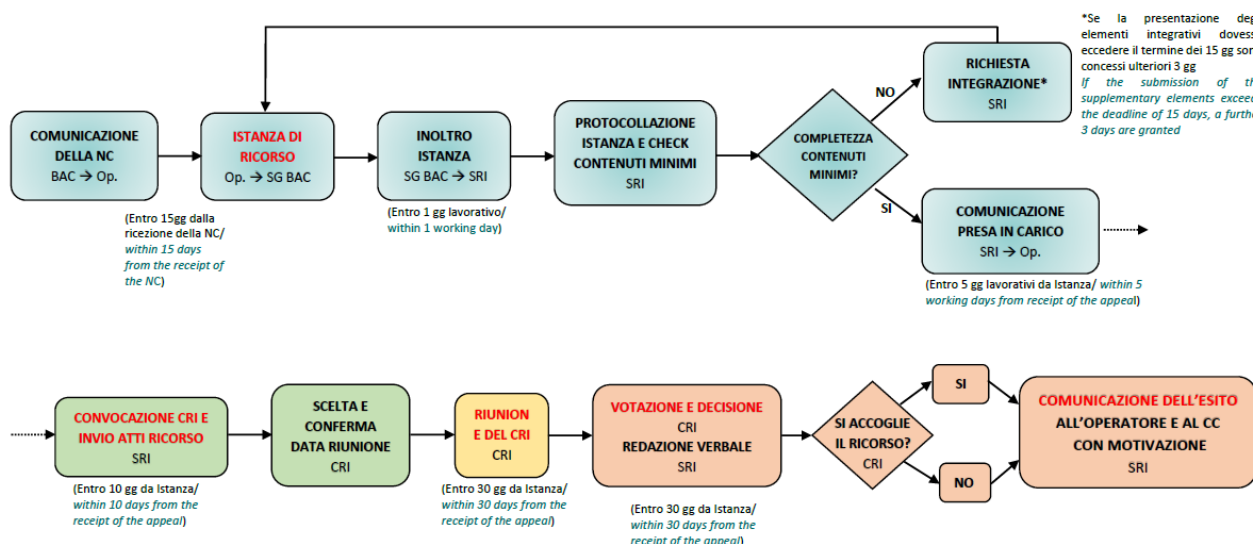
The decisions of the CRI are binding on the parties.

9.6. Costi/ Costs

I costi relativi all'istruzione e svolgimento delle istanze di ricorso, fissati in € 350, sono a carico del soccombente. In caso il ricorso venga accolto parzialmente il costo sarà il 50% a carico dell'OdC e il 50% a carico dell'operatore.

The costs relating to the investigation and execution of the appeals, set at € 350, are borne by the losing party. If the appeal is partially accepted, the cost will be 50% borne by the CB and 50% borne by the operator.

9.7. Flusso CRI – Ricorsi/ CRI Flow chart - Appeals



Ove non diversamente specificato le tempistiche riguardano giorni di calendario.

Unless otherwise specified, the timing relates to calendar days.

10. GESTIONE DEI RECLAMI/ COMPLAINTS MANAGAMENT

La frequenza delle riunioni dipende dal numero dei reclami presentati nel corso dell'anno. Il Comitato ha la facoltà di decidere in quale sede e/o secondo quale modalità (presenza, conferenza telefonica, informatica, modalità mista ecc.) svolgere la riunione.

È considerato reclamo qualsiasi osservazione esterna (lamentela) in merito al servizio di controllo e certificazione, alle attività, alla documentazione o a qualsivoglia ufficio/rappresentante dello staff BAC, interno o esterno, coinvolto o meno a qualsiasi titolo nel servizio oggetto del reclamo, nel marketing e area commerciale, amministrativa o qualità di Bioagricert.

I reclami comprendono:

- qualsiasi reclamo proveniente dagli operatori controllati (diverso dal ricorso ad un provvedimento di NC) e/o
- qualsiasi reclamo proveniente da enti/associazioni/aziende interessate alla certificazione o qualsiasi altro stakeholder.

Non sono considerati reclami e pertanto non vengono trattati tramite CRI:

- le RAC richieste di azione correttiva ricevute dalle AC,
- le segnalazioni di presunta non conformità o le richieste di informazioni e/o di conferma validità/veridicità ricevute in merito a prodotti certificati, documenti di certificazione, delle etichette apposte sui prodotti e/o delle transazioni di prodotto certificato tra operatori assoggettati o meno al sistema di controllo BAC (riferirsi per questi casi al doc Pro_009 Gestione delle Segnalazioni, OFIS e controlli incrociati).

The frequency of the meetings depends on the number of complaints presented during the year. The Committee has the right to decide in which location and / or according to which modalities (presence, telephone conference, computer, mixed modality etc.) to hold the meeting.

A complaint is considered to be any external observation regarding the control and certification service, the activities, the documentation or any office / representative of the BAC staff, internal or external, whether or not involved in any service subject to the complaint, in the marketing, commercial, administrative or quality sector of Bioagricert.

Complaints include:

- *any complaint from controlled operators (other than appeal against a NC measure) and / or*
- *any complaint from organizations / associations / companies interested in certification or any other stakeholder.*

They are not considered complaints and therefore are not processed through the CRI:

- *RAC requests for corrective actions received by CAs,*
- *reports of presumed non-compliance or requests for information and / or confirmation of validity / truthfulness received regarding certified products, certification documents, products labels and / or certified product transactions between operators subject or not to BAC control system (for these cases, refer to doc Pro_009 Report Management, OFIS and cross-checks).*

10.1. Presentazione del reclamo/ Submission of complaint

Hanno diritto di presentare reclamo all'OdC tutti gli operatori controllati (diversi dai ricorrenti ad un provvedimento di NC) e/o qualsivoglia ente/associazione/cliente/fornitore/aziende interessate alla certificazione o qualsiasi altro stakeholder, ivi compresi le Autorità Competenti e gli Enti di Accreditamento, attraverso i seguenti canali di raccolta:

- Sito web www.bioagricert.org ;
- Mail PEC, mail delle sedi dell'OdC, mail dirette del personale dell'OdC;
- Fax e altri sistemi di comunicazione postale ed elettronica;
- Comunicazione diretta, anonima o firmata.

La SRI entro 5 giorni dalla presentazione del reclamo provvede alla protocollazione dello stesso in apposita sezione Registro Reclami del Gestionale BAG e verifica che sia presente tutta la eventuale documentazione posta a fondamento del reclamo e che il reclamante dichiara di produrre a sostegno della propria richiesta (i.e. allegati dichiarati ma non inviati/presentati unitamente all'istanza).

Se la documentazione risulta completa, la SRI invia in forma scritta al reclamante, entro 7 (sette) giorni dal ricevimento dell'istanza, conferma di ricezione e presa in carico del reclamo.

Se la documentazione non risulta completa, la SRI invia al reclamante richiesta di integrazione. Il tempo che interviene dalla richiesta di integrazioni alla completezza della pratica di reclamo determinano lo slittamento di tutte le tempistiche successive.

SRI provvede ad inoltrare informativa del reclamo (e qualsiasi successiva integrazione) alle funzioni Responsabili competenti dell'OdC per i settori interessati dal reclamo; l'OdC è invitato a fornire osservazioni utili alla risoluzione del reclamo entro 10 giorni dall'informativa ricevuta da SRI.

All controlled operators (other than appellant against a NC measure) and / or any body / association / customer / supplier / company interested in certification or any other stakeholder, including Competent Authorities and Accreditation Bodies, have the right to lodge a complaint with the CB in the following ways:

- Website www.bioagricert.org;
- PEC mail, mail of the CB offices, direct mail of the CB staff;
- Fax and other postal and electronic communication systems;
- Direct, anonymous or signed communication.

The SRI, within 5 days of submitting the complaint, records the same in a specific area of the BAG Management System called "Complaints Register" and verifies that any documentation supporting the complaint and that the complainant declares to produce in support of his request is present (i.e. attachments declared but not sent / presented together with the complaint).

If the documentation is complete, the SRI sends the complainant, within 7 (seven) days of receipt of the application, confirmation of receipt and taking charge of the complaint, in written form.

If the documentation is not complete, the SRI sends the complainant a request for integration, in written form. The time that intervenes from the request for integrations to the completeness of the complaint file determines the postponement of all subsequent times.

SRI forwards information on the complaint (and any subsequent integration) to the competent responsible functions of the CB for the sectors affected by the complaint; the CB is invited to provide useful comments for resolving the complaint within 10 days of the information received from SRI.

10.2. Convocazione del comitato/ Convening of the meeting

Nei termini e con le premesse di cui al punto 11.1, entro giorni 15 (quindici) giorni dalla presentazione del reclamo, la SRI convoca apposita riunione del Comitato Ricorsi come segue:

- Invia una mail a tutti i membri del CRI comunicando la ricezione del reclamo, copia ed estremi dello stesso e copia delle Osservazioni dell'OdC in merito al reclamo;
- I membri del Comitato sono tenuti a verificare e dichiarare l'esistenza, a loro carico, di eventuali conflitti di interesse riguardanti la trattazione del caso oggetto del reclamo. In caso di sussistenza di tali conflitti, i membri coinvolti devono astenersi dal trattare la pratica interessata e la SRI provvede a convocare il supplente. Qualora uno dei membri comunichi la propria indisponibilità per altre ragioni, la SRI procede a convocare il supplente.
- Definito il gruppo che tratterà il reclamo, la SRI invita i membri, via mail o telefono, a definire data, orario e modalità di svolgimento riunione (in presenza, da remoto o in modalità mista).
- Una volta definiti data, orario e modalità di svolgimento la SRI invia conferma di convocazione via mail al gruppo che tratterà il reclamo unitamente all'istanza di reclamo e alle osservazioni fornite dall'OdC.

È possibile che ulteriore documentazione attinente alla pratica in esame venga resa disponibile al Comitato direttamente in sede di riunione se necessario o richiesto dal CRI stesso.

Within the terms and with the premises referred to in point 11.1, within 15 (fifteen) days from the submission of the complaint, the SRI convenes a specific meeting of the Appeals Committee as follows:

- *SRI sends an email to all members of the CRI communicating the receipt of the complaint, a copy and details of the same and a copy of the CB's observations on the complaint;*
- *The members of the Committee are required to verify and declare the existence, against them, of any conflicts of interest regarding the handling of the case that is the subject of the complaint. In the event of such conflicts, the members involved must refrain from dealing with the matter concerned and the SRI calls the substitute. If one of the members communicates his unavailability for other reasons, the SRI proceeds to convene the substitute.*

- Once the group that will handle the complaint has been defined, the SRI invites the members, via email or telephone, to define the date, time and method of conducting the meeting (in presence, remotely or in mixed modality).
- Once the date, time and methods of conduct have been defined, the SRI sends confirmation of the meeting via email to the group that will handle the complaints together with the comments sent by the CB.

It is possible that further documentation relating to the case in question is made available to the Committee directly at the meeting if necessary or requested by the CRI itself.

10.3. Riunione del Comitato/ Meeting of the Committee

Il Comitato si esprime in ordine ai casi sottoposti alla sua trattazione entro 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Il Comitato si riunisce secondo quanto definito nella mail di convocazione inviata dalla SRI.

Il CRI organizza i propri lavori e svolge una o più riunioni necessarie per l'esame completo ed accurato delle pratiche che gli vengono affidate.

The Committee decides on the cases submitted within 30 (thirty) days from the date of presentation of the complaint.

The Committee meets as defined in the convocation email sent by the SRI.

The CRI organizes its work and carries out one or more meetings necessary for the complete and accurate examination of the files entrusted to it.

10.4. Risoluzione del reclamo/ resolution of the complaint

Il CRI esamina le osservazioni fornite dall'OdC circa il reclamo e si esprime sulla congruenza o meno delle stesse. Il parere del CRI viene dettagliatamente riportato nel Verbale della riunione redatto a cura di SRI.

I pareri del CRI devono riguardare singolarmente ogni reclamo. Qualora Bioagricert ricevesse un reclamo collegato ad una pratica già aperta (sullo stesso caso, o su caso simile), ogni pratica di reclamo avrà la propria trattazione e decisione in sede di riunione del CRI. Precedenti simili casi già trattati dal CRI possono fungere unicamente al Comitato stesso da consultazione al fine di addivenire più velocemente a risoluzione sui successivi casi simili.

La registrazione delle presenze alle riunioni è gestita come segue:

- Riunione in presenza: firma del modulo presenze.
- Riunione da remoto: report automatico dello Strumento GoToWebinar oppure screen shot di inizio e fine sessione di Skype.

Al termine della Riunione, i membri che vi hanno partecipato firmano il verbale; in caso di riunione da remoto, la SRI provvede ad inoltrare il verbale via mail ai membri che ne restituiscono copia firmata.

Le risoluzioni del CRI in merito al reclamo vengono ufficializzate tramite lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata ovvero con un sistema che garantisca l'avvenuta ricezione, contenente copia del verbale o una relazione che contenga le motivazioni dettagliate che hanno portato alla decisione finale, inviata al ricorrente dalla SRI.

La SRI inoltra l'esito del reclamo anche all'AD di BAC che potrà decidere a sua volta per eventuali azioni conseguenti in reazione al reclamo ricevuto o all'esito dello stesso; esse possono comprendere azioni esterne (verso fornitori, operatori controllati, partner, ecc.) o interne (richieste, richiami, monitoraggi, ecc.).

The CRI examines the observations provided by the CB about the complaint and expresses its opinion on the consistency or otherwise of the same. The opinion of the CRI is reported in detail in the Minutes of the meeting drawn up by SRI.

The opinions of the CRI must regard each complaint individually. If Bioagricert receives a complaint related to an already open case (on the same case, or on a similar case), each complaint case will have its own treatment and decision at the meeting of the CRI. Previous decisions of the CRI can only act as a consultation for the Committee itself in order to reach a faster decision on subsequent similar cases.

Registration of attendance at meetings is managed as follows:

- Meeting in presence: signature of the attendance form.
- Remote meeting: automatic report of the GoToWebinar tool or screen shot of the start and end of Skype session.

At the end of the meeting, the members who attended it sign the minutes; in the event of a remote meeting, the SRI will forward the minutes via e-mail to the members who return a signed copy.

The SRI communicates the resolutions of the CRI to the complainant by registered letter with return receipt or by certified e-mail or with a system that guarantees receipt. SRI sends a copy of the minutes or a report containing the detailed reasons which led to the final decision, sent to the applicant by SRI.

The SRI forwards the outcome of the complaint also to Bioagricert CEO who can decide in turn for any consequent actions in reaction to the complaint received or the outcome of the same; they may include external (towards suppliers, controlled operators, partners, etc.) or internal actions (requests, recalls, monitoring, etc.).

10.5. Obiezione alle decisioni/ Objection to the decisions fo the CRI

Sia BAC che il reclamante hanno 30 giorni per appellarsi alla risoluzione presa dal CRI. In questo caso si ripete l'iter dal punto 11.1 della presente procedura. Una seconda risoluzione sullo stesso caso è considerata definitiva. Trascorso il termine dei 30 gg per la presentazione di un secondo reclamo, il processo di reclamo si ritiene concluso e SRI indica la data di chiusura del reclamo sul Registro Reclami/Ricorsi e nell'area Reclami del gestionale BAG.

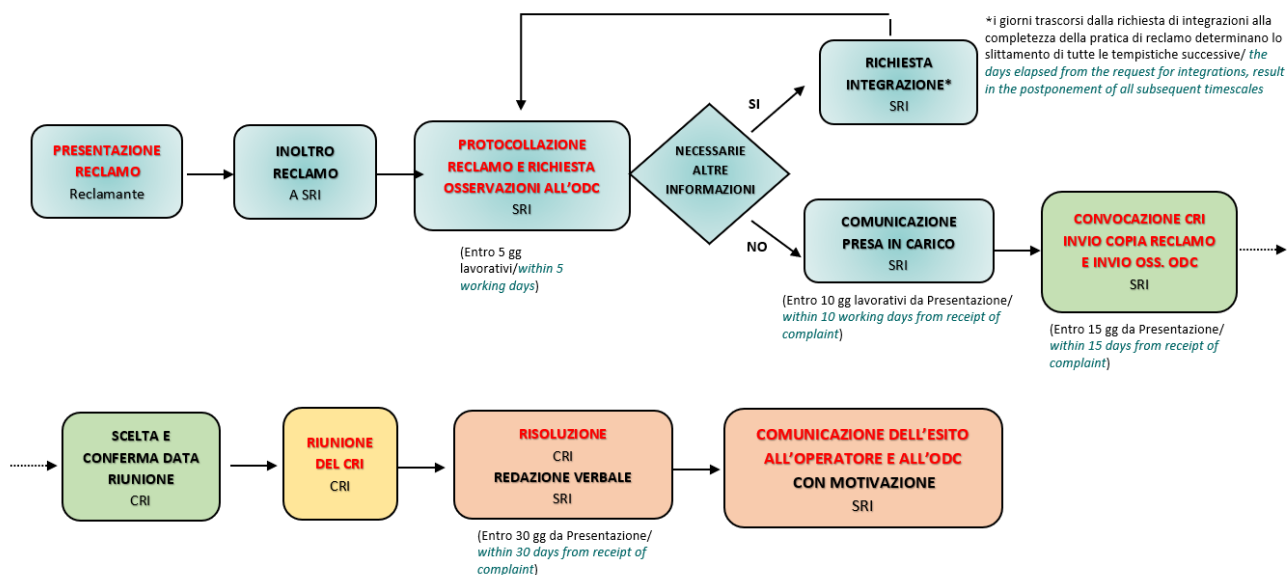
Both BAC and the complainant have 30 days to send a further complaint against the resolution taken by CRI.

In this case, the process is repeated from point 11.1 of this procedure.

A second resolution on the same case is considered final.

After the 30-day deadline for submitting a second complaint, the complaint process is considered concluded and SRI indicates the closing date of the complaint in the Complaints / Appeals Register and in the Complaints area of the BAG management.

10.6. Flusso CRI-Reclami/ CRI Flow Chart-Complaints



Ove non diversamente specificato le tempistiche riguardano giorni di calendario.

Unless otherwise specified, the timing relates to calendar days.