



## INDICE

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 2 |
| 2. RIFERIMENTI NORMATIVI         | 2 |
| 3. TERMINI E DEFINIZIONI         | 2 |
| 4. MODALITÀ OPERATIVE            | 2 |
| 5. ARCHIVIAZIONE                 | 3 |
| 6. ELENCO MODULISTICA ALLEGATA   | 3 |



## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le responsabilità e le modalità operative con la quale l'Organismo di Controllo gestisce i reclami che pervengono presso l'OdC in merito alle attività di controllo e certificazione svolte.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si fa riferimento alle definizioni contenute nelle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e UNI EN ISO 9000.

## 4. MODALITÀ OPERATIVE

Ogni reclamo presentato dal Cliente viene ricevuto dalla Segreteria Tecnica e registrato sul modulo reclami (**M-PRECL4-1a** "Modulo reclamo-sito"), disponibile sul sito all'indirizzo <http://www.bz.camcom.it/it/servizi/agricoltura/organismo-controllo-vini>.

Se il reclamo viene presentato in via informale colui che lo riceve provvede a formalizzarlo.

Il modello può essere consegnato o inoltrato all'OdC:

- a mano
- mediante lettera raccomandata,
- posta elettronica,
- posta elettronica certificata (PEC).

Il modulo reclamo (**M-PRECL4-1a** "Modulo reclamo - sito" e **M-PRECL4-1b** "Modulo reclamo - gestione interna") riporta le seguenti informazioni:

- *spazio riservato al cliente (rif. M-PRECL4-1a "Modulo reclamo - sito")*
  - nominativo e dati generali del cliente;
  - oggetto del reclamo;
  - documentazione allegata relativa al reclamo
- *spazio riservato alla Segreteria Tecnica dell'OdC (rif. M-PRECL4-1b "Modulo reclamo - gestione interna")*
  - numero identificativo del reclamo e data di presentazione;
  - valutazione della fondatezza del reclamo;
  - soluzione adottata e la relativa comunicazione al cliente;



- data di risoluzione del reclamo.

Il modulo pervenuto all'OdC (**M-PRECL4-1a** "Modulo reclamo - sito") viene protocollato dall'Ufficio Protocollo della CCIAA di Bolzano (mediante l'applicativo GEDOC) ed inoltrato alla Segreteria Tecnica, che ne valuta l'entità e lo rimette, se del caso, all'analisi del Responsabile del Sistema di Gestione/Responsabile del Piano dei Controlli.

La Segreteria Tecnica procede a inoltrare al cliente una notifica avente per oggetto l'avvenuta ricezione del reclamo e le tempistiche di gestione (risposta entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione).

La Segreteria Tecnica, una volta valutata l'ammissibilità e la fondatezza del reclamo, registra i contenuti sul modulo **M-PRECL4-1b** "Modulo reclamo - gestione interna" e lo sottopone all'attenzione della funzione dell'OdC interessata con il cui contributo vengono individuate le azioni da intraprendere per la risoluzione. Le azioni da intraprendere e il responsabile per l'esecuzione delle azioni vengono registrate sul modulo **M-PNC\_AM8-1** "Rapporto di non conformità e azione correttiva".

Una volta concluso il reclamo, se esso è giudicato fondato e accoglibile, la Segreteria Tecnica comunicherà al clientela soluzione adottata registrandola sul modulo **M-PRECL4-1b** "Modulo reclamo - gestione interna".

I reclami sono tutti portati all'attenzione del CSI nella prima riunione utile; nel caso in cui pervengano reclami che possono essere di impatto sull'imparzialità dell'OdC, il Responsabile del Sistema di Gestione dovrà tempestivamente informare i membri del CSI in modo da esprimere opinioni e organizzare apposite riunioni per la loro risoluzione.

### 5. ARCHIVIAZIONE

Tutta la documentazione relativa ai reclami viene conservata dalla Segreteria Tecnica all'interno del registro dei reclami (rif. **R-RECL**).

### 6. ELENCO MODULISTICA ALLEGATA

- **M-PRECL4-1a** Modulo reclamo - sito
- **M-PRECL4-1b** Modulo reclamo - gestione interna
- **M-PNC\_AM8-1** Rapporto di non conformità e azione correttiva