

FSC® , PEFC e ISCC RECLAMI

Settembre 2015

DNV GL Business Assurance Sweden AB (A000509) è l'ente di certificazione accreditato.

LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE

Se uno stakeholder

- non è soddisfatto dalla risposta o delle azioni intraprese dalla organizzazione certificata in merito a un reclamo diretto all'organizzazione,
- non è soddisfatto dalla decisione presa da DNV GL durante un Audit, relativa alla certificazione o un Commento precedentemente inviato all'Organismo di Certificazione,
- vuole reclamare direttamente presso l'ente di certificazione in merito a qualcosa relativo all'organizzazione certificata (non è obbligatorio inviare il reclamo prima alla organizzazione stessa, anche se è buona pratica cercare di risolvere la questione tra lo stakeholder e l'organizzazione prima di rivolgersi all'Organismo di Certificazione),

lo stakeholder può inviare un Reclamo Formale all'Organismo di Certificazione.

CONTATTI

inviare per email il reclamo a:

fsccomplaints@dnvgl.com

o per posta al seguente indirizzo:

DNV GL Business Assurance Sweden AB (FSC® A000509)

FSC Complaints

P O Box 6046

SE - 171 06 Solna, Sweden

Phone: +46 8 587 940 00

Fax: +46 8 651 70 43

www.dnvgl.se/certifiering

Indicare sempre le seguenti informazioni:

- Nome dello stakeholder
- Nome dell'organizzazione (se rilevante)
- Indirizzo postale e/o email
- Informazioni relative ai servizi/attività/area geografica
- Dettagli e motivo del reclamo

PROCEDURA DI RECLAMO

Il "Complaint and Appeal Board" è responsabile per gestire i Reclami Formali. Il Board è formato da dipendenti DNV GL che non hanno partecipato all'ultimo audit presso l'organizzazione certificata coinvolta nel reclamo.

Una prima risposta è inviata al reclamante entro due (2) settimane da quando viene ricevuto il reclamo o la richiesta. Nella risposta vengono indicate le prime azioni previste per dar seguito al reclamo o alla richiesta.

Ogni mese è prevista una riunione sui reclami e le richieste pervenute, e a seguito della riunione viene inviato al reclamante un report su come si sta procedendo.

DNV GL deve mantenere informati i/i reclamanti/e di come sta procedendo la valutazione del reclamo/richiesta, e, entro tre mesi dal ricevimento del reclamo/richiesta, deve aver investigato tutte le asserzioni e specificare tutte le azioni previste in risposta al reclamo/richiesta.

Quando il processo porta a una non-conformità, una sospensione o un ritiro del certificato, deve essere aggiornato il LOF (elenco delle evidenze) e inviato al cliente, inoltre in base all'FSC FM, il LOF deve essere pubblicato nel data base pubblico di FSC. Il report pubblico non è sempre aggiornato, solitamente viene aggiornato solo l'elenco delle evidenze (LOF). Il risultato deve essere comunicato al reclamante.

In caso di raccomandazione per la sospensione o il ritiro del certificato, il risultato deve essere inviato al Technical Review (revisione tecnica) per la decisione finale.

L'implementazione e la verifica dell'implementazione delle azioni correttive deve essere fatta entro un anno per le non- conformità minori mentre per quelle maggiori il limite è di 3 mesi.

Nel caso lo stakeholder non sia riuscito a risolvere il reclamo formale tramite DNV GL, può fare appello alla procedura di risoluzione delle controversie di FSC. Vedere le procedure FSC-PRO-01-005, FSC-PRO-01-008 e FSC-PRO-01-009, disponibili sul sito [FSC](http://www.fsc.org) oppure rivolgersi alla FSC [nazionale](http://www.fsc.org).

I Reclami Formali relativi alla conformità di DNV GL rispetto ai requisiti FSC o in merito all'operatività dell'ASI possono essere inoltrate al Direttore Generale di ASI. Vedere le procedure FSC-PRO-01-008 e FSC-PRO-01-009 per maggiori informazioni oppure consultare le iniziative nazionali di FSC.

I reclami/segnalazioni di utilizzo errato del logo FSC e/o PEFC devono essere gestite rapidamente e senza ritardi. E' necessario contattare chi detiene il certificato, inviare a DNV GL le ricevute di acquisto o

vendita oltre a dover informare l'ufficio marchi di FSC. Se la questione non può essere risolta tramite un audit documentale, è necessario pianificare al più presto un audit con breve preavviso. La gestione del ritiro del certificato a seguito dell'uso non corretto del logo FSC è di pertinenza dell'ufficio marchi di FSC.

VERIFICA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAGLI STAKEHOLDER DOPO LA VALUTAZIONE DI FSC.

I commenti ricevuti dagli stakeholder dopo una valutazione principale devono essere registrati, valutati e documentati alla successiva verifica di sorveglianza, a meno che non siano forniti come parte di un reclamo formale o indicante una non conformità maggiore che richiede un'azione immediata.

Questo significa che non è possibile posticipare al successivo audit di sorveglianza ad esempio: minacce a HCV (Alti Valori di Conservazione) secondo la definizione di FSC, conversione di terreni forestali ecc..

I commenti ricevuti devono essere inviati a un Lead Auditor per verificare se il commento indichi una non conformità maggiore che richiede un intervento immediato oppure no.

I commenti indicanti una non conformità maggiore che richiedono un'azione immediata devono essere gestiti al più presto. Deve essere designato un Lead Auditor per investigare il caso al più tardi durante il successivo meeting del "Complaint and Appeal Board".

Per maggiori informazioni è possibile consultare i seguenti documenti:

ISO Guide 65

FSC-STD-20-001

ISCC 253 Complaints, Appeals and Arbitration