

Procedura operativa n. 003
Operative Procedure n. 003
Procedură operațională nr. 003

ATTIVITÀ DEL COMITATO RECLAMI/RICORSI (CRI)
COMPLAINTS/APPEALS COMMITTEE (CRI) ACTIVITIES
ACTIVITĂȚILE COMITETULUI PENTRU RECLAMAȚII ȘI
CONTESTAȚII (CRI)

STATO DELLE REVISIONI / REVISIONS STATUS / STADIUL REVIZIILOR

12/01/2026	05	02	Aliniere la legislația în vigoare, art. 16 din Ordinul Ministerial nr. 0323651 din 18 iulie 2024
03/04/2025	04	02	Modificări pentru implementarea gestionării contestațiilor
07-03-2024	03	02	Revizuire ca urmare a alinierii la Decretul legislativ nr. 148/2023
06-05-2021	02	02	Revizuire în urma comparării cu AC
13-04-2021	01	02	Revizuire în urma discuțiilor cu membrii CRI
31-03-2021	00	02	Revizuire ca urmare a observațiilor MIPAAF, integrarea gestionării reclamațiilor, implementarea noilor modalități de lucru la distanță
16-12-2020	05	01	Revizuire în vederea clarificării anumitor aspecte și traducere în limba engleză
30-09-2020	04	01	Revizuire în vederea corectării lacunelor, erorilor și greșelilor tipografice, precum și actualizarea formatului
20-12-2017	03	01	Revizuire ca urmare a modificării structurii societății
04-09-2017	02	01	Revizuire ca urmare a observațiilor formulate de Accredia
15-07-2015	01	01	Revizuire ca urmare a constatărilor ICQ
14-05-2015	00	01	Prima emisiune
DATA	REV.	EDIȚ.	MOTIVO DELLA REVISIONE / REASON FOR REVISION / MOTIVUL REVIZUIRII

*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.*

*Acest document este proprietatea Bioagricert Srl Unipersonale.
Orice divulgare, reproducere sau cedare a conținutului către terți trebuie autorizată.*

SOMMARIO / CUPRINS

1.	SCOPO DELLA PROCEDURA / SCOPE OF THE PROCEDURE / SCOPUL PROCEDURII	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE / FIELD OF APPLICATION / DOMENIU DE APLICARE	3
3.	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI / DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS / DEFINIȚII ȘI ABBREVIERI.....	4
4.	ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ / ACTIVITIES AND LIABILITY/ ACTIVITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI	4
5.	MEMBRI DEL CRI/ MEMBERS OF THE CRI / MEMBRII CRI /	4
5.1.	Requisiti dei membri/ Requirements of members/ Cerințe privind membrii.....	4
5.2.	Numero di membri/ Number of members/ Numărul de membri.....	5
5.3.	Nomina e incarico dei candidati/ Appointment and assignment of candidates/ Numirea și desemnarea candidaților	5
5.3.1.	Condizioni ed obblighi/ Conditions and obligations/ Condiții și obligații	6
5.3.2.	Decadenza da membro/ Removal from office of a member/ Pierderea calității de membru.....	6
5.4.	Scioglimento del Comitato/ Dissolution of the Committee/ Dizolvarea comitetului.....	6
6.	SEGRETERIA TECNICO-ORGANIZZATIVA (SRI)/ TECHNICAL ORGANIZATIONAL SECRETARIAT/ SECRETARIATUL TEHNICO-ORGANIZATORIC (SRI)	7
7.	REGISTRO/ REGISTER/ REGISTRU.....	7
8.	FINANZE/ FINANCE/ FINANȚE.....	8
9.	GESTIONE DEI RICORSI/ MANAGEMENT OF APPEALS/ GESTIONAREA RECURSURILOR... 8	
9.1.	Presentazione del Ricorso/ Submission of appeal/ Prezentarea recursului	8
9.2.	Convocazione del Comitato/ Convening of the committee/ Convocarea Comitetului	9
9.3.	Riunione del Comitato/ Meeting of the Committee/ Ședința Comitetului	10
9.4.	Decisione sull'esito del Ricorso/ Final decision on the Appeal/ Decizie privind rezultatul recursului.....	11
9.5.	Appello alle decisioni del CRI/ Appeal to the decisions of the CRI/ Apel privind deciziile CRI... 12	
9.6.	Costi/ Costs/ Costuri	12
9.7.	Flusso CRI – Ricorsi/ CRI Flow chart – Appeals/ Fluxul CRI – Contestații	13

10.	GESTIONE DEI RECLAMI/ COMPLAINTS MANAGAMENT/ GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR	
	14	
10.1.	Presentazione del reclamo/ Submission of complaint/ Depunerea reclamației.....	15
10.2.	Convocazione del comitato/ Convening of the meeting/ Convocarea comitetului	16
10.3.	Riunione del Comitato/ Meeting of the Committee/ Ședința Comitetului	17
10.4.	Risoluzione del reclamo/ resolution of the complaint/ Soluționarea reclamației.....	18
10.5.	Obiezione alle decisioni/ Objection to the decisions fo the CRI/ Contestarea deciziilor.....	19
10.6.	Costi/ Costs/ Costuri	19
10.7.	Flusso CRI-Reclami/ CRI Flow Chart-Complaints/ Fluxul CRI-Reclamații.....	19

PREMESSA / INTRODUCTION / INTRODUCERE

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).

Prezenta procedură a fost elaborată în scopul de a reglementa funcționarea Comitetului pentru reclamații/contestații al BIOAGRICERT SRL, în conformitate cu prevederile statutului, ale schemei, ale acreditării și ale autorizației și, în general, pentru a stabili orientări și criterii pentru organizarea eficientă și buna desfășurare a activității acestui comitet.

Prezenta procedură, în scopul asigurării imparțialității, este aprobată de Comitetul de Salvagardare a Imparțialității (CSI) Bioagricert.

1. SCOPO DELLA PROCEDURA / SCOPE OF THE PROCEDURE / SCOPUL PROCEDURII

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.

Scopul prezentei proceduri este de a descrie responsabilitățile, interfețele organizaționale și modalitățile operaționale implicate în activitatea CRI.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE / FIELD OF APPLICATION / DOMENIUL DE APLICARE

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. **L'operatore può presentare ricorso all'organismo di controllo avverso le misure¹ che lo stesso abbia adottato.**

¹ L'articolo 41, paragrafo 4 del regolamento (UE) 2018/848 stabilisce disposizioni per l'adozione di un catalogo comune di misure applicabili agli operatori e ai gruppi di operatori biologici in caso di sospetta o accertata non conformità. In Italia, per il catalogo misure fare riferimento al DM_323651 del 18 luglio 2024 entrato in vigore il 1° gennaio 2026. Per il BIO/Italia fare riferimento anche all'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo n. 148 del 6 ottobre 2023.

Article 41, paragraph 4 of Regulation (EU) 2018/848 lays down provisions for the adoption of a common catalogue of measures applicable to operators and groups of organic operators in cases of suspected or confirmed non-compliance. In Italy, for the catalogue of measures, refer to Ministerial Decree No. 323651 of 18 July 2024, which entered into force on 1 January 2026. In Italy also refer to art. 9, comma 2 of legislative Decree n. 148 of 6 October 2023.

Scope of this procedure is the management of complaints regarding the certification service by any interested party, as well as the handling of appeals submitted by controlled operators against non-conformity measures adopted by the Bioagricert Certification Committee (CC). *The operator may lodge an appeal with the control body against the measures adopted by the latter.*

Domeniul de aplicare al prezentei proceduri îl constituie gestionarea reclamațiilor adresate serviciului de certificare de către orice parte interesată, precum și gestionarea contestațiilor depuse de operatorii controlați împotriva deciziilor de neconformitate luate de Comitetul de Certificare (CC) al Bioagricert. *Operatorul poate depune o contestație la organismul de control împotriva măsurilor pe care acesta le-a adoptat.*

3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI / DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS / DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

BAC: Bioagricert srl / Bioagricert srl / Bioagricert srl

CC: Comitato di Certificazione / Certification Committee / Comitetul de certificare

CdA: Consiglio di Amministrazione / BoD Board of Directors / Consiliul de administrație

CSI: Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità / Committee for the Safeguard of Impartiality / Comitetul pentru protejarea imparțialității

CRI: Comitato Reclami/Ricorsi / Complaints/Appeals Committee / Comitetul pentru reclamații/contestații

OdC: Organismo di Controllo / Control Body / Organism de control

MO: Manuale operativo / Operating Manual / Manual de utilizare

RAQ: Responsabile Assicurazione Qualità / QAM Quality Assurance Manager / Responsabil cu asigurarea calității

SRI: Segreteria del Comitato Ricorsi / Secretary of CRI / Secretariatul Comitetului de Apel

4. ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ / ACTIVITIES AND LIABILITY / ACTIVITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI

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.

Comitetul pentru reclamații și contestații este organul colegial competent să examineze orice reclamație privind serviciile de certificare ale OdC (nu produsele controlate) și contestațiile depuse de operatori împotriva măsurilor adoptate de Bioagricert srl în materie de eliberare, menținere, suspendare, retragere și anulare a certificării, precum și a altor eventuale sancțiuni aplicate

5. MEMBRI DEL CRI/ MEMBERS OF THE CRI/ MEMBRII CRI

5.1. Requisiti dei membri/ Requirements of members/ Cerințe privind membrii

- 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.*

Articolul 41 alineatul (4) din Regulamentul (UE) 2018/848 stabilește dispoziții privind adoptarea unui catalog comun de măsuri aplicabile operatorilor și grupurilor de operatori ecologici în cazul unei neconformități suspectate sau constatate. În Italia, pentru catalogul de măsuri, se face referire la DM_323651 din 18 iulie 2024, intrat în vigoare la 1 ianuarie 2026. Pentru BIO/Italia, se face referire și la articolul 9, alineatul (2) din Decretul legislativ nr. 148 din 6 octombrie 2023.

- 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.
-
- *Profesioniști (de exemplu, avocați, contabili, agronomi, medici veterinari, tehnologi alimentari) cu o experiență de cel puțin doi ani în sectorul agroalimentar.*
 - *Autoritate în domeniul propriu de activitate.*
 - *Un înalt grad de integritate personală.*
 - *Angajamentul de a păstra confidențialitatea și secretul cu privire la datele obținute în cadrul activităților Comitetului.*
 - *Alte cerințe prevăzute de legislația în vigoare, acolo unde este cazul.*

5.2. Numero di membri/ Number of members/ Numărul de membri

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.

CRI este alcătuit din 3 membri (sau un alt număr impar).

Se prevede numirea unui supleant care să poată înlocui unul dintre membri în caz de indisponibilitate sau de conflict de interese cu întreprinderea reclamantă.

5.3. Nomina e incarico dei candidati/ Appointment and assignment of candidates/ Numirea și desemnarea candidaților

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.

Secretariatul CRI (SRI) identifică posibili candidați care îndeplinesc cerințele menționate mai sus și/sau cerințe suplimentare, în cazul în care acestea sunt prevăzute de legislația în vigoare.

SRI trimite, în scris, solicitarea de colaborare direct fiecărui candidat și, în cazul acceptării solicitării, informează directorul general, care confirmă numirea.

În cazul în care legislația în vigoare prevede acest lucru, SRI comunică autorității competente includerea noului candidat.

Mandatul este reînnoit de la an la an prin confirmarea fiecărui membru la ultima ședință utilă a anului în curs. Înlocuirea membrilor poate fi efectuată în perioada intermediară de către OdC.

Nu există limite de timp care să afecteze permanența unui membru în cadrul Comitetului, întrucât integritatea membrilor depășește durata mandatului.

În cazul unei impedimente prelungite a unuia sau mai multor membri în funcție, SRI procedează la identificarea unui înlocuitor care va trebui să fie aprobat de Directorul General și de autoritatea competentă, dacă este cazul.

5.3.1. Condizioni ed obblighi/ Conditions and obligations/ Condiții și obligații

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.

Condiții și obligații

Membrii CRI trebuie să semneze un angajament de confidențialitate și discreție cu privire la datele obținute și trebuie să declare orice legătură sau interes direct cu operatorii care fac obiectul unei decizii a Comitetului. Membrii nu trebuie să participe la nicio discuție sau decizie referitoare la operatorii cu privire la care există conflicte de interese care ar putea afecta imparțialitatea judecării.

5.3.2. Decadenza da membro/ Removal from office of a member/ Pierderea calității de membru

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 withdraw 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.

Calitatea de membru poate înceta la cererea membrului în cauză. De asemenea, aceasta poate înceta prin decizia Comitetului de apeluri, în cazul în care acesta consideră că membrul nu acționează în conformitate cu prezenta procedură sau, în orice caz, la a treia absență consecutivă nemotivată. Această încetare trebuie aprobată de directorul general înainte de a intra în vigoare și trebuie comunicată autorității competente, dacă este cazul.

5.4. Scioglimento del Comitato/ Dissolution of the Committee/ Dizolvarea comitetului

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.

Decizia de dizolvare a CRI poate fi luată cu o majoritate de două treimi din membrii acestuia sau de către directorul general. În ambele cazuri, se va transmite o notificare motivată autorităților competente și organismelor de acreditare (IOAS, Accredia etc.). În cazul dizolvării inițiate de directorul general, se transmite o notificare motivată membrilor comitetului.

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

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.

CRI dispune de un serviciu de secretariat tehnico-organizatoric, care are următoarele responsabilități:

- *să informeze operatorul cu privire la preluarea contestației;*
- *să convoace ședințele, împreună cu ordinea de zi corespunzătoare;*
- *să pregătească documentația necesară pentru ședință;*
- *punerea la dispoziție a eventualelor documente de sistem ale OdC și/sau a documentelor normative, la cererea Comitetului;*
- *redactarea proceselor-verbale;*
- *efectuarea comunicărilor de la/către Comitet.*

Secretariatul CRI este numit de Responsabilul pentru Asigurarea Calității prin includerea în organigramele Bioagricert.

7. REGISTRO/ REGISTER/ REGISTRU

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.

Elementele semnificative ale activității desfășurate de CRI sunt consemnate într-un Registru al reclamațiilor/contestațiilor, care conține un rezumat al reclamațiilor și contestațiilor tratate anual. Registrul reclamațiilor/contestațiilor este pus la dispoziția CSI, care îl examinează în cadrul Raportului anual și constituie, de asemenea, un element de intrare în cadrul Reevaluării conducerii.

8. FINANZE/ FINANCE/ FINANȚE

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.

Consiliul de administrație stabilește rambursările de cheltuieli și indemnizațiile de prezență pentru membrii CRI.

9. GESTIONE DEI RICORSI/ MANAGEMENT OF APPEALS/ GESTIONAREA RECURSURILOR

9.1. Presentazione del Ricorso/ Submission of appeal/ Depunerea recursului

L'operatore può presentare ricorso all'organismo di controllo avverso le misure che lo stesso abbia adottato entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione del provvedimento.

L'operatore deve indirizzare l'istanza di ricorso al Comitato Ricorsi tramite mail PEC all'indirizzo bioagricert@pec.bioagricert.org o tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 30 (trenta) giorni di calendario 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 l'operatore deve integrare la documentazione, ha a disposizione un massimo di ulteriori 10 giorni dalla data di presentazione del ricorso.

The operator may file an appeal against the measures adopted by the CB within 30 calendar days from the notification of the decision.

The operator must address the appeal request to the Appeals Committee via certified email (PEC) to bioagricert@pec.bioagricert.org or by registered letter with return receipt within thirty (30) calendar days from receipt of the decision notified by BAC, detailing the reasons for disagreement and including the term "APPEAL" in the subject line 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 secretarial 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 operator needs to integrate the documentation, he needs to submit any integration within 10 working days from the date of submission of the appeal.

Operatorul poate introduce o contestație la organismul de control împotriva măsurilor adoptate de acesta în termen de 30 de zile de la data comunicării deciziei.

Operatorul trebuie să adreseze cererea de recurs Comitetului de recurs prin e-mail PEC la adresa bioagricert@pec.bioagricert.org sau prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la primirea comunicării deciziei trimise de BAC, detaliind motivele dezacordului și menționând în subiectul comunicării termenul RECURS.

Cererea de recurs trebuie să fie semnată de reprezentantul legal sau trebuie să fie însoțită de o împuternicire din partea acestuia, în cazul în care este prezentată de o altă persoană.

Recursul trebuie să conțină cel puțin:

1. indicarea precisă a măsurii contestate;
2. prezentarea completă a motivelor care stau la baza cererii de revizuire;
3. toată documentația eventuală pe care reclamantul declară că o produce în sprijinul cererii sale (adică anexe declarate, dar neexpediate/neprezentate împreună cu cererea);
4. împuternicirea reprezentantului legal, dacă este cazul.

Secretariatul General al Bioagricert transmite PEC-ul primit la qualita@bioagricert.org și la toate adresele de e-mail specifice secretariatului CRI sau înmânează personal scrisoarea recomandată către SRI în termen de 1 zi lucrătoare de la primirea cererii (cu excepția contestațiilor primite vinerea după programul de lucru, în timpul zilelor de sărbătoare legală și în weekend, acestea urmând a fi trimise în prima zi lucrătoare). Toți angajații de la secretariatul CRI au obligația de a verifica dacă procedura de gestionare a contestației a fost efectiv demarată.

SRI verifică dacă documentația primită include elementele descrise la punctele 1-4 de mai sus.

Dacă documentația este completă, SRI trimite reclamantului, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea cererii, o confirmare de primire și de preluare a contestației.

Dacă operatorul trebuie să completeze documentația, are la dispoziție maximum 10 zile suplimentare de la data depunerii contestației.

9.2. Convocazione del Comitato/ Convening of the committee/ Convocarea Comitetului

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.

În conformitate cu termenii și condițiile prevăzute la punctul 10.1, în termen de 10 (zece) zile de la primirea cererii de recurs, SRI convoacă o ședință specială după cum urmează:

- *Trimite un e-mail tuturor membrilor CRI, comunicând primirea recursului și numele reclamantului.*
- *Membrii Comitetului sunt obligați să verifice și să declare existența, în ceea ce îi privește, a eventualelor conflicte de interese referitoare la tratarea cazului care face obiectul recursului. În cazul existenței unor astfel de conflicte, membrii implicați trebuie să se abțină de la tratarea cazului în cauză, iar SRI va convoca supleantul. În cazul în care unul dintre membri comunică indisponibilitatea sa din alte motive, SRI procedează la convocarea supleantului.*
- *Odată stabilit grupul care va trata recursul, SRI invită membrii, prin e-mail sau telefon, să stabilească data, ora și modalitatea de desfășurare a ședinței (în prezență, la distanță sau în mod mixt).*
- *Odată stabilite data, ora și modalitatea de desfășurare, SRI trimite confirmarea convocării, în scris, grupului care va trata recursul, împreună cu cererea de recurs și anexele aferente, precum și cu toată documentația accesorie care ar putea fi utilă în cadrul ședinței (corespondența purtată, fișe, rapoarte și documente de evaluare, hotărârile Comitetului de Certificare, orice alt document util).*

Este posibil ca documentație suplimentară (rapoarte de inspecție, analize, orice alt document util) referitoare la dosarul în cauză să fie puse la dispoziția comitetului direct în cadrul ședinței, dacă este necesar sau la cererea CRI.

9.3. Riunione del Comitato/ Meeting of the Committee/ Ședința comitetului

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.

Comitetul se pronunță asupra cererilor care îi sunt supuse spre examinare în termen de 30 (treizeci) de zile de la data primirii efective de către Bioagricert a cererii de recurs depuse de operator.

CRI își organizează activitatea și organizează una sau mai multe ședințe necesare pentru examinarea completă și atentă a dosarelor care îi sunt încredințate, asigurându-se că se caută, se colectează și se analizează toate informațiile, datele și elementele utile pentru desfășurarea anchetelor și adoptarea deliberărilor corespunzătoare.

9.4. Decisione sull'esito del Ricorso/ Final decision on the Appeal/ Decizia privind soluționarea recursului

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 esprimono il proprio parere e sottoscrivono il verbale a ratifica di quanto deliberato.

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 e comunicate all'operatore 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.

L'organismo di controllo comunica la decisione assunta, senza indugio e comunque entro 5 giorni di calendario dalla data della decisione dell'Organo collegiale dei ricorsi, alle autorità competenti (ove previsto dalla normativa), all'operatore e al Comitato di Certificazione.

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 Appeals Committee assesses whether the conditions for admissibility exist and examines the merits, either fully or partially upholding the appeal or rejecting it. The decisions are binding on the parties. The members are independent from the hierarchical structure of the control body.

The decisions taken regarding the appeals examined by the Committee are recorded in detail, together with the related reasons, in the minutes of the meeting prepared by the SRI.

At the end of the meeting, all three members express their opinion and subscribe the minutes to confirm the resolutions adopted.

The decisions taken by the CRI must address each appeal individually. If Bioagricert receives an appeal related to an already open case (involving a different operator but concerning the same case or a similar one), there must still be a specific decision by the CRI for each operator submitting an appeal, along with dedicated supporting documentation. Previous CRI decisions may only serve as a reference for the Committee itself to facilitate faster decisions on similar subsequent cases.

The decisions are formalized and communicated to the operator by registered letter with return receipt or via certified email, or through a system that ensures receipt. The communication includes the Appeals Committee's decision along with a copy of the minutes or a report detailing the reasons that led to the final decision, sent to the appellant by the SRI.

The control body shall notify the decision taken, without delay and in any case within 5 calendar days from the date of the decision of the Appeals Committee, to the competent authorities (where required by law), to the operator and to the Certification Committee.

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.

Organul colegial de soluționare a contestațiilor evaluează îndeplinirea condițiilor de admisibilitate și fondul cauzei, admite contestația în totalitate sau parțial sau o respinge. Deciziile sunt obligatorii pentru părți. Membrii sunt independenți de structura ierarhică a organismului de control.

Deciziile luate cu privire la cererile supuse examinării Comitetului sunt consemnate în detaliu, împreună cu motivările aferente, în procesul-verbal al ședinței redactat de SRI.

La finalul ședinței, toți cei trei membri își exprimă opinia și semnează procesul-verbal pentru a ratifica hotărârile luate.

Deciziile luate de CRI trebuie să se refere individual la fiecare recurs. În cazul în care Bioagricert primește o contestație legată de un dosar deja deschis (care implică, prin urmare, un operator diferit, dar referitor la același caz sau la un caz similar), în orice situație, pentru fiecare operator care depune contestația trebuie să existe o decizie specifică a CRI și documentația justificativă corespunzătoare. Deciziile anterioare ale CRI pot servi doar Comitetului însuși ca referință pentru a ajunge mai rapid la o decizie în cazurile similare ulterioare.

Deciziile sunt oficializate și comunicate operatorului prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin poștă electronică certificată, respectiv printr-un sistem care garantează primirea, conținând decizia Comitetului de Recursuri împreună cu o copie a procesului-verbal sau un raport care conține motivele care a condus la decizia finală, transmisă apelantului de către SRI.

Organismul de control va notifica decizia luată, fără întârziere și, în orice caz, în termen de 5 zile calendaristice de la data deciziei Comitetului de apel, autorităților competente (în cazul în care legea prevede acest lucru), operatorului și Comitetului de certificare.

Înregistrarea prezenței la ședințe se gestionează după cum urmează:

- Ședință cu prezență fizică: semnarea formularului de prezență.
- Ședință la distanță: raport automat al instrumentului GoToWebinar sau captură de ecran a începutului și sfârșitului sesiunii Skype.

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

Le decisioni del CRI sono vincolanti per le parti.

The decisions of the CRI are binding on the parties.

Deciziile CRI sunt obligatorii pentru părți.

9.6. Costi/ Costs/ Costuri

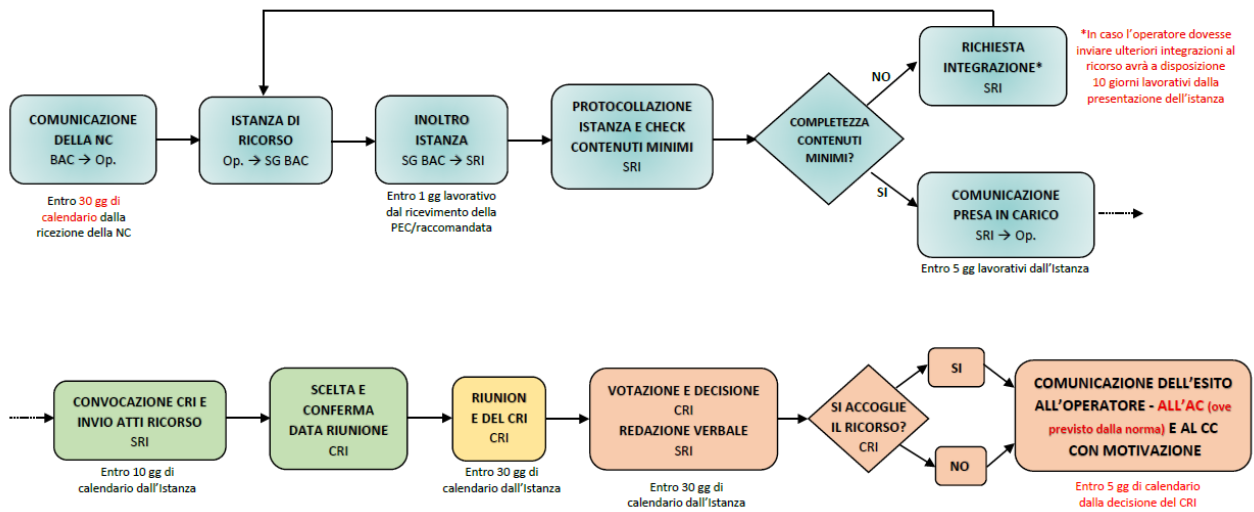
I costi relativi all'istruzione e svolgimento delle istanze di ricorso, fissati in € 450, sono a carico del soccombente. In caso il ricorso venga accolto parzialmente il costo sarà il 50% a carico dell'OdC e il 50% a carico dell'operatore.

The costs relating to the investigation and execution of the appeals, set at € 450, 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.

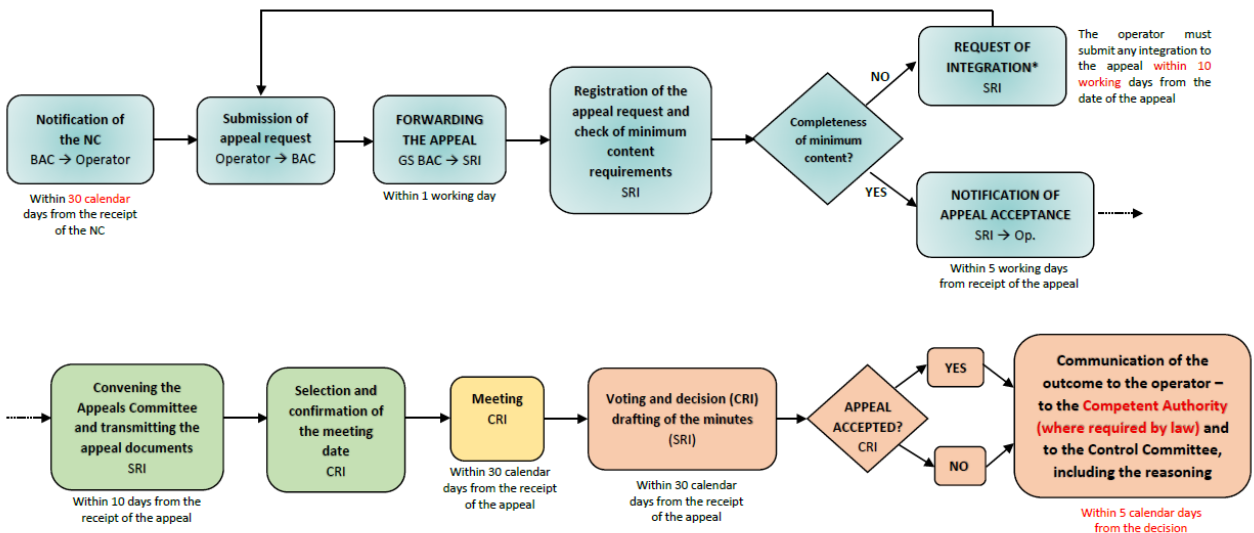
Costurile legate de depunerea și soluționarea cererilor de recurs, stabilite la 450 €, sunt suportate de partea care pierde procesul.

În cazul în care recursul este admis parțial, 50 % din costuri vor fi suportate de OdC, iar 50 % de operator.

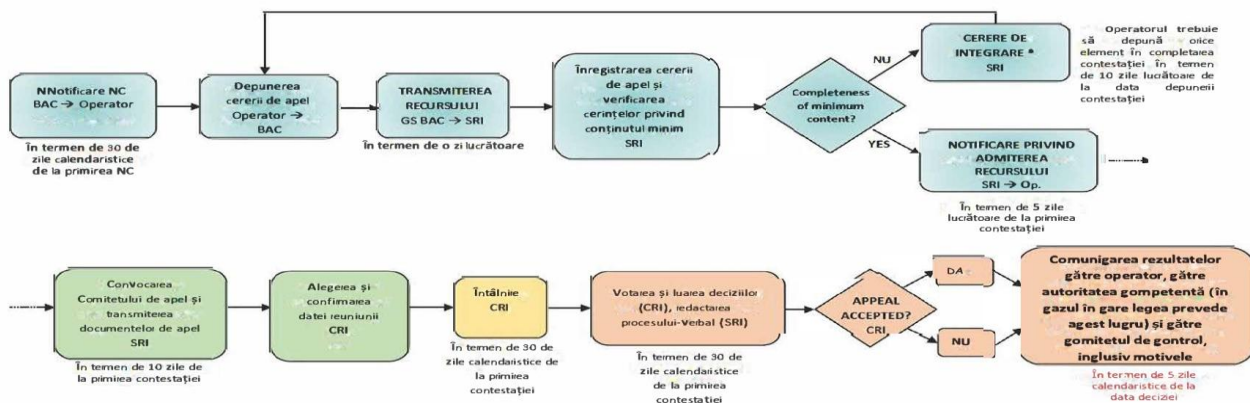
9.7. Flusso CRI – Ricorsi/ CRI Flow chart – Appeals/ Fluxul CRI – Contestații



ENGLISH



ROMÂNĂ



Ove non diversamente specificato le tempistiche riguardano giorni di calendario.
Unless otherwise specified, the timing relates to calendar days.
 Cu excepția cazului în care se specifică altfel, termenele se referă la zile calendaristice.

10. GESTIONE DEI RECLAMI/ COMPLAINTS MANAGAMENT/ GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR

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).

Frecvența reuniunilor depinde de numărul de reclamații depuse pe parcursul anului. Comitetul are dreptul de a decide unde și/sau în ce mod (în persoană, prin conferință telefonică, online, în regim mixt etc.) se va desfășura reuniunea.

Se consideră reclamație orice observație externă (plângere) referitoare la serviciul de control și certificare, la activități, la documentație sau la orice birou/reprezentant al personalului BAC, intern sau extern, implicat sau nu în orice calitate în serviciul care face obiectul reclamației, în marketing și în domeniul comercial, administrativ sau al calității Bioagricert.

Reclamațiile includ:

- orice reclamație provenită de la operatorii controlați (altele decât apelul la o măsură de neconformitate) și/sau
- orice reclamație provenită de la entități/asociații/companii interesate de certificare sau orice alt părți interesate.

Nu sunt considerate reclamații și, prin urmare, nu sunt tratate prin CRI:

- cererile de acțiune corectivă (RAC) primite de la AC,
- sesizările privind presupusa neconformitate sau solicitările de informații și/sau de confirmare a validității/veridicității primite cu privire la produsele certificate, documentele de certificare, etichetele aplicate pe produse și/sau tranzacțiile cu produse certificate între operatori supuși sau nu sistemului de control BAC (pentru aceste cazuri, consultați documentul Pro_009 Gestionarea sesizărilor, OFIS și verificările încrucișate).

10.1. Presentazione del reclamo/ Submission of complaint/ Depunerea reclamației

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.

Au dreptul de a depune o plângere la OdC toți operatorii supuși controlului (cu excepția celor care contestă o decizie de neconformitate) și/sau orice entitate/asociație/client/furnizor/întreprindere interesată de certificare sau orice altă parte interesată, inclusiv autoritățile competente și organismele de acreditare, prin următoarele canale de colectare:

- Site-ul web www.bioagricert.org ;
- E-mail PEC, e-mailurile sediilor OdC, e-mailurile directe ale personalului OdC;
- Fax și alte sisteme de comunicare postală și electronică;
- Comunicare directă, anonimă sau semnată.

În termen de 5 zile de la depunerea reclamației, SRI înregistrează aceasta în secțiunea specială „Registrul reclamațiilor” din sistemul informatic BAG și verifică dacă este prezentă toată documentația pe care reclamantul declară că o prezintă în sprijinul cererii sale (adică anexele declarate, dar neexpediate/neprezentate împreună cu cererea).

Dacă documentația este completă, SRI trimite reclamantului, în scris, în termen de 7 (șapte) zile de la primirea cererii, o confirmare de primire și de preluare a reclamației.

Dacă documentația nu este completă, SRI trimite reclamantului o solicitare de completare. Perioada de timp care se scurge de la solicitarea de completare până la completarea dosarului de reclamație determină amânarea tuturor termenelor ulterioare.

SRI se ocupă de transmiterea informațiilor privind reclamația (și orice completare ulterioară) către serviciile competente ale băncii centrale responsabile de sectoarele vizate de reclamație; banca centrală este invitată să transmită observații utile pentru soluționarea reclamației în termen de 10 zile de la primirea informațiilor din partea SRI.

10.2. Convocazione del comitato/ Convening of the meeting/ Convocarea comitetului

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.

În conformitate cu termenii și condițiile prevăzute la punctul 11.1, în termen de 15 (cincisprezece) zile de la depunerea reclamației, SRI convoacă o ședință specială a Comitetului de Recursuri, după cum urmează:

- *Trimite un e-mail tuturor membrilor CRI, comunicând primirea reclamației, o copie și detaliile acesteia, precum și o copie a observațiilor OdC cu privire la reclamație;*
- *Membrii Comitetului sunt obligați să verifice și să declare existența, în ceea ce îi privește, a eventualelor conflicte de interese referitoare la tratarea cazului care face obiectul reclamației. În cazul existenței unor astfel de conflicte, membrii implicați trebuie să se abțină de la tratarea dosarului în cauză, iar SRI va convoca suplantul. În cazul în care unul dintre membri comunică indisponibilitatea sa din alte motive, SRI procedează la convocarea suplantului.*
- *Odată stabilit grupul care va trata reclamația, SRI invită membrii, prin e-mail sau telefon, să stabilească data, ora și modalitatea de desfășurare a ședinței (în prezență, la distanță sau în mod mixt).*
- *Odată stabilite data, ora și modalitatea de desfășurare, SRI trimite confirmarea convocării prin e-mail grupului care va trata reclamația, împreună cu cererea de reclamație și observațiile furnizate de OdC.*

Este posibil ca documentația suplimentară referitoare la cazul în cauză să fie pusă la dispoziția Comitetului direct în cadrul ședinței, dacă este necesar sau la cererea CRI.

10.3. Riunione del Comitato/ Meeting of the Committee/ Ședința comitetului

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.

Comitetul se pronunță cu privire la cazurile care îi sunt supuse spre examinare în termen de 30 (treizeci) de zile de la data depunerii reclamației.

Comitetul se reunește conform prevederilor din e-mailul de convocare trimis de SRI.

CRI își organizează activitatea și ține una sau mai multe ședințe necesare pentru examinarea completă și amănunțită a dosarelor care îi sunt încredințate.

10.4. Risoluzione del reclamo/ resolution of the complaint/ Soluționarea reclamației

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.).

CRI examinează observațiile furnizate de OdC cu privire la reclamație și se pronunță asupra caracterului adecvat sau inadecvat al acestora. Avizul CRI este consemnat în detaliu în procesul-verbal al ședinței redactat de SRI.

Avizele CRI trebuie să se refere individual la fiecare reclamație. În cazul în care Bioagricert primește o reclamație legată de un dosar deja deschis (privind același caz sau un caz similar), fiecare dosar de reclamație va fi tratat și deciziile privind acesta vor fi luate în cadrul ședinței CRI. Cazurile similare anterioare deja tratate de CRI pot servi doar Comitetului însuși ca referință, în scopul de a ajunge mai rapid la o soluție în cazurile similare ulterioare.

Înregistrarea prezențelor la ședințe se gestionează după cum urmează:

- *Ședință fizică: semnarea formularului de prezență.*
- *Ședință la distanță: raport automat al instrumentului GoToWebinar sau captură de ecran la începutul și la sfârșitul sesiunii Skype.*

La sfârșitul ședinței, membrii care au participat semnează procesul-verbal; în cazul unei ședințe la distanță, SRI se ocupă de trimiterea procesului-verbal prin e-mail către membri, care returnează o copie semnată.

Hotărârile CRI cu privire la reclamație sunt oficializate prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin poștă electronică certificată, respectiv printr-un sistem care garantează primirea, conținând o copie a procesului-verbal sau un raport care conține motivele detaliate care au condus la decizia finală, trimisă reclamantului de către SRI.

SRI transmite rezultatul reclamației și directorului general al Bioagricert, care poate decide, la rândul său, cu privire la eventualele măsuri care urmează a fi luate ca răspuns la reclamația primită sau la rezultatul acesteia; acestea pot include măsuri externe (față de furnizori, operatorii controlați, parteneri etc.) sau interne (solicitări, retrageri de produse, monitorizare etc.).

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

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.

Atât BAC, cât și reclamantul au la dispoziție 30 de zile pentru a contesta decizia luată de CRI. În acest caz, procedura se repetă începând cu punctul 11.1 din prezenta procedură. O a doua decizie privind același caz este considerată definitivă.

După expirarea termenului de 30 de zile pentru depunerea unei a doua reclamații, procesul de reclamație se consideră încheiat, iar SRI indică data de închidere a reclamației în Registrul reclamațiilor/recursurilor și în secțiunea Reclamații a sistemului de gestionare BAG.

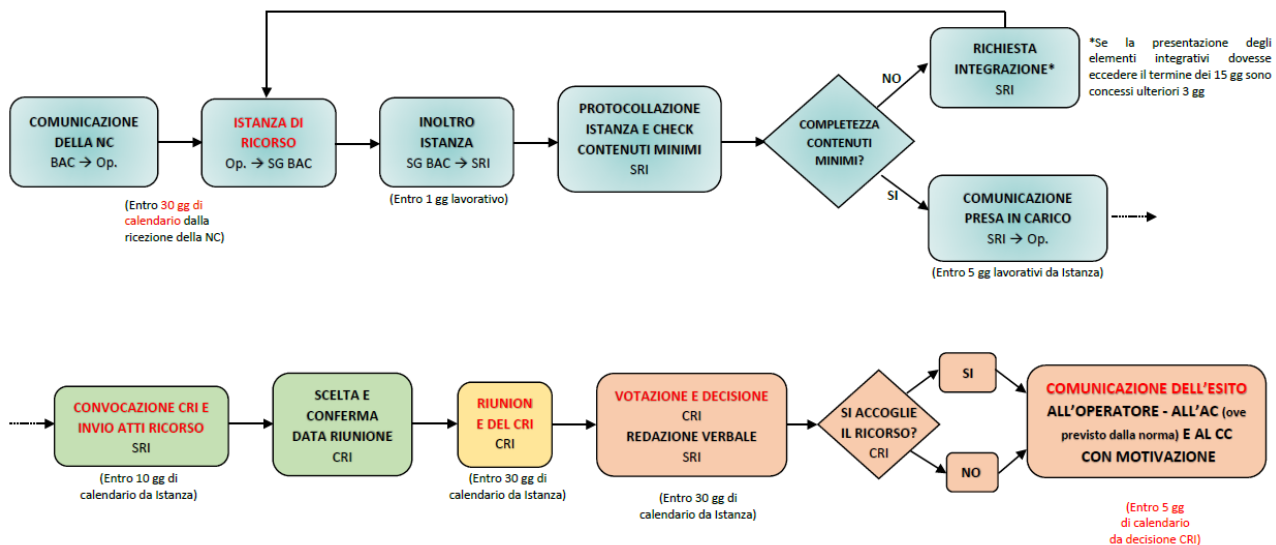
10.6. Costi/ Costs/ Costuri

I costi relativi all'istruzione e svolgimento dei reclami sono a carico dell'OdC.

The costs related to the handling and processing of complaints are borne by the Control Body (OdC).

Costurile legate de examinarea și soluționarea reclamațiilor sunt suportate de OdC.

10.7. Flusso CRI-Reclami/ CRI Flow Chart-Complaints/ Fluxul CRI-Reclamații



Ove non diversamente specificato le tempistiche riguardano giorni di calendario.
Unless otherwise specified, the timing relates to calendar days.
 Cu excepția cazului în care se specifică altfel, termenele se referă la zile calendaristice.