



Direzione Generale

N. 5458 /DG-7359.3 di prot.

San Daniele, 30 aprile 2010

Spett.li Aziende riconosciuti nel sistema di controllo e certificazione dei prodotti a DOP e IGP

Loro sedi

OGGETTO : gestione e rilevazione dei reclami

CIRCOLARE N. 6/2010

Nel dare esecuzione agli adempimenti connessi al proprio accreditamento ai sensi della Norma UNI CEI EN 45011 l'istituto deve, tra l'altro, osservare le prescrizioni del relativo § 15, in tema di reclami ai fornitori (qui considerati come produttori/fornitori dei prodotti DOP-IGP certificati dall' istituto).

Tale dispositivo integra la disciplina osservata dagli scriventi secondo la seguente sintesi divulgativa : *“L'organismo di certificazione deve richiedere al fornitore dei prodotti certificati di mantenere le registrazioni di tutti i reclami relativi alla conformità dei prodotti certificati e renderle disponibili su richiesta dell' istituto. Quest'ultimo deve adottare e documentare le azioni correttive opportune o necessarie a seguito dei reclami aventi per oggetto la conformità dei requisiti dei prodotti certificati”*.

Il altre parole, le spett.li Aziende in indirizzo sono cortesemente pregate di registrare gli eventuali reclami scritti o documentati, ricevuti con riferimento ai requisiti di conformità dei prodotti certificati e di assicurare la loro disponibilità . Per la registrazione sarà sufficiente uno schema semplice, da implementare – in sequenza cronologica, per ogni singolo reclamo – con la data di ricevimento e l'oggetto delle osservazioni; agli atti potrà essere anche conservata copia del reclamo, in luogo della registrazione degli estremi del proponente.

Con periodicità da perfezionare, per ora definita in termini bimestrali e, quindi, con la prima scansione all'inizio di luglio 2010, gli ispettori incaricati di operare presso le spett.li Aziende in indirizzo provvederanno a richiedere la consultazione delle registrazioni, traendone fotocopia o trascrivendone i contenuti. Sarà utile acquisire, nell'occasione, anche le eventuali osservazioni che il produttore riterrà di formulare. Delle circostanze – anche nel caso di mancanza di registrazioni – sarà dato atto nell'ambito di apposito rapporto, sottoscritto anche dall'incaricato aziendale.

Apposite istruzioni vengono impartite agli ispettori contestualmente alla emissione della presente circolare e saranno oggetto di specifica formazione sia in occasione della più prossima scansione applicativa che in seguito.

Grati per l'attenzione e la collaborazione su un aspetto che non inquadra soltanto un adempimento formale ma introduce autentiche possibilità di miglioramento, restiamo a disposizione per qualsiasi esigenza e porgiamo i migliori saluti.

dr. Francesco Ciani
direttore generale

ISTITUTO NORD EST QUALITÀ • INEQ

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E SEDE CENTRALE:

33038 San Daniele del Friuli (UD) Via Rodeano, 71 • C.P. 59
Tel. 0432 940349 r.a. • Fax 0432 943357 • E-mail: info@ineq.it
P. I.V.A. C.F. Reg. Impr. Udine n. 02027110309 • REA 229848

SEDI OPERATIVE:

53043 Chiusi (SI) Via Porsenna, 17 • Tel. 0578 227816 • Fax 0578 227816
39100 Bolzano Via Max Valier, 4/B • Tel. 0471 401144 • Fax 0471 408547
43036 Fidenza (PR) Via Cavour, 64 • Tel. 0524 81958 • Fax 0524 591556
LABORATORIO ANALISI: 33038 Villanova di San Daniele del Friuli (UD) Via Ortigara, 11 • Tel. 0432 956884 • Fax 0432 956896