



# Procedura per la risoluzione dei reclami e ricorsi relativi alla certificazione FSC® Per TÜV SÜD Rep. Ceca

## *Procedure for Complaints and Appeals Resolution related to FSC® Certification at TÜV SÜD Czech*

## 1 Introduzione

L'Organismo di Certificazione TÜV SÜD Czech s.r.o (di seguito TÜV SÜD) è accreditato dall'Organismo Internazionale di Accreditamento ASI (Assurance Services International GmbH) per poter effettuare certificazioni a livello mondiale sulla Catena di Custodia (CoC) FSC.

Al fine di garantire trasparenza e equità all'interno del proprio processo di certificazione, la presente procedura descrive in che modo i clienti e le parti interessate possono presentare reclami e ricorsi al TÜV SÜD e di come tali reclami e ricorsi vengono dallo stesso trattati. Lo scopo della procedura è quello di risolvere eventuali problemi nel contesto della certificazione Catena di Custodia FSC di TÜV SÜD, e di migliorare le procedure di certificazione per evitare che tali problemi possano ripresentarsi in futuro.

Nel caso in cui i reclami siano correlati direttamente alle attività di clienti di TÜV SÜD, incoraggiamo chi ha presentato la segnalazione a presentarla direttamente il cliente utilizzando il proprio sistema interno di denuncia dei reclami, al fine di risolvere la controversia, se possibile, direttamente a questo livello.

## 2 Definizioni

Le definizioni applicate in questa norma sono basate sullo standard FSC-STD-20-001.

**Appello:** richiesta di un cliente TÜV SÜD all'organismo di certificazione per il riesame di una decisione formulata dallo stesso in merito a quel cliente.

**Appellante:** Individuo o Organizzazione che presentano un ricorso.

**Reclamo:** espressione di insoddisfazione (diverso da un appello) presentato al TÜV SÜD da qualsiasi persona giuridica o organizzazione e relativo alle attività FSC di TÜV SÜD e/o riferito ad attività FSC dei clienti TÜV SÜD.

**Querelante:** persona giuridica o Organizzazione che presentano un reclamo

**Controversia:** Termine generico per il ricorso o reclami

## 3 Procedura per reclami e ricorsi

### 3.1 Trasmissione di reclami e ricorsi

Il Responsabile Qualità FSC dell'organismo di certificazione TÜV SÜD è responsabile del coordinamento dei reclami o ricorsi. I reclami e gli appelli devono essere inviati per iscritto (via e-mail, fax o lettera) a:

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
Quality Manager of FSC Certification Body  
Novodvorská 994/138, 142 21 Prague 4,  
Czech Republic

Email: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz),  
phone. +420 239 046 800,  
FAX +420 239 046 805

Il reclamo o l'appello devono contenere

- una chiara descrizione del reclamo o appello
- evidenza oggettiva per sostenere ogni elemento o aspetto del reclamo o del ricorso
- il nome e le informazioni del contatto del mittente
- una dichiarazione chiara se il denunciante desidera rimanere anonimo nei confronti del titolare del certificato verso cui la denuncia è diretta.

**In caso di ricorso, il querelante deve depositare il suo appello entro 14 giorni di calendario dalla notifica della decisione.**

### **3.2 Passi per il trattamento dei ricorsi e dei reclami**

**Fase 1:** Nel giro di cinque (5) giorni lavorativi, il Quality Manager FSC di TÜV SÜD conferma per iscritto (e-mail, fax o lettera) il ricevimento del reclamo o del ricorso. In risposta al querelante o denunciante, il Quality Manager FSC di TÜV SÜD conferma se il reclamo o ricorso riguarda attività di certificazione per le quali l'Organismo di certificazione FSC di TÜV SÜD è responsabile. Se il ricorso o la denuncia non è correlato alla attività di certificazione FSC di TÜV SÜD, non ci sarà un ulteriore follow-up. Questa decisione può essere impugnata nuovamente utilizzando la presente procedura.

**Fase 2:** Una volta ricevuto il ricorso o il reclamo, il Quality Manager FSC nominerà una squadra di follow-up. La squadra è composta da persone che non sono state coinvolte nella controversia. Se ciò è applicabile e possibile, la squadra dispone di un Auditor qualificato FSC e di una persona con competenze specifiche per il Paese. La "squadra" può essere costituita anche da una sola persona. Il responsabile della Qualità o i membri del "Consiglio di certificazione" se approvano il rapporto, non possono far parte del Team (vedi Punto 4). Nel caso in cui il Quality Manager FSC fosse stato coinvolto nella controversia, la responsabilità di follow-up sulla stessa verrà trasmessa al "Consiglio certificazione" di TÜV SÜD.

L'appello o reclamo e tutte le informazioni pertinenti e le decisioni sono registrate all'interno del sistema IT di TÜV SÜD (ESE).

Il denunciante o ricorrente è informato dei progressi nella valutazione del reclamo o ricorso, durante l'intero processo. Le informazioni possono essere ottenute anche dal denunciante o ricorrente su richiesta.

**Fase 3:** entro due (2) settimane dalla ricezione di un reclamo o ricorso il Quality Manager FSC di TÜV SÜD fornisce una prima risposta, compresa una descrizione della proposta di azione da seguire da parte dell'Organismo di Certificazione, e il Team per il follow-up. Nel caso in cui il querelante o chi presenta l'appello viene a conoscenza di un conflitto di interessi, lo deve far presente immediatamente affinché il Team possa essere cambiato. Laddove il ricorso o la denuncia richiedano un'indagine più approfondita; il team nominato nella fase 2 deve:

- Rivedere il reclamo o appello ed i relativi elementi probatori presentati.
- Raccogliere tutte le informazioni supplementari necessarie per valutare il ricorso o denuncia
- Se richiesto dovranno essere condotte interviste con le parti interessate, o una valutazione sul posto

- Preparare una relazione scritta e la sottopone al Quality Manager FSC o al Consiglio di certificazione

I costi per tale indagine devono essere stimati in anticipo e comunicati al ricorrente o denunciante. Mentre TÜV SÜD mira ad un processo di valutazione equa e trasparente, i costi per il processo non può essere a carico del solo TÜV SÜD. TÜV SÜD si riserva il diritto di addebitare il costo per l'indagine a seconda della natura del ricorso o reclamo.

**Fase 4:** Una relazione scritta da parte del Team relativa al ricorso o denuncia, viene presentata al Responsabile della Qualità (o Consiglio di Certificazione). Il Responsabile della Qualità (o Consiglio di Certificazione) esamina la relazione e la approva o la respinge.

Questa decisione comprende:

- Descrizione delle indagini che TÜV SÜD ha condotto, le prove raccolte e verificate e le relative conclusioni tratte dal team investigativo;
- Se applicabile, azioni correttive che sono state implementate, o che devono essere attuate, sia a TÜV SÜD o clienti di TÜV SÜD;
- Informazioni relative al ricorso o denuncia che TÜV SÜD ritiene come deliberate (chiuse) in base alle informazioni incluse nel report.

**Fase 5:** entro tre (3) mesi dal ricevimento del reclamo o ricorso il rapporto del punto 4 e la decisione di TÜV SÜD è comunicata per iscritto al denunciante o ricorrente.

**Fase 6:** il denunciante potrà riferire il suo reclamo ad ASI nel caso in cui:

- Il denunciante non è d'accordo con la risposta da TÜV SÜD, o
- la questione non è stata risolta attraverso la piena attuazione delle procedure di TÜV SÜD, o
- Il denunciante è soddisfatto dal modo in cui TÜV SÜD ha gestito la denuncia.

Per avanzare reclami presso ASI, ASI-PRO-20-104-Reclami deve essere applicato il relativo processo. Ulteriori informazioni possono essere trovate sul sito ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>.

Come passo finale la denuncia può seguire la procedura dei reclami FSC come stabilito nella procedura FSC relativa (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.

## 4 Ulteriori argomenti

4.1 Secondo i requisiti FSC, tutte le denunce presentate a TÜV SÜD sono registrate presso FSC.

4.2 Le denunce anonime e le espressioni di insoddisfazione che non sono giustificati reclami, sono trattati come "commenti delle parti interessate" da parte di TÜV SÜD e indirizzati al titolare del certificato nel corso dell'audit successivo.

4.3 TÜV SÜD risponde ai reclami e ricorsi nella stessa lingua utilizzata nel Rapporto di certificazione, o sono d'accordo con il denunciante sulla lingua utilizzata. Più comunemente dovrebbe essere in inglese o nella lingua del ricorrente o del denunciante.

4.4 Nel corso del processo di risoluzione delle controversie, tutte le decisioni originali del TÜV SÜD restano in vigore fino a quando le lamentele o appelli saranno risolte da parte di TÜV SÜD o di un'altra autorità designata.

4.5 Questa procedura è un documento pubblico e disponibile per il download presso [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz) e potrà essere inviata a chiunque su richiesta.

## 1. Introduction

The FSC Certification Body at TÜV SÜD Czech s.r.o. (below TÜV SÜD) is accredited by Assurance Services International GmbH (ASI) to carry out FSC Chain-of-Custody (CoC) certifications worldwide.

In order to ensure that a fair and transparent certification process, this procedure describes how clients or stakeholders can submit complaints, appeals to TÜV SÜD Czech and how such complaints and appeals are dealt with. The aim of the procedure is resolve any issues in the context of FSC COC certification of TÜV SÜD Czech, and to improve the certification procedures to avoid such issue in future.

In case complaints are related to activities of TÜV SÜD clients, we encourage the complainants to first contact the client directly and use their complaint system, to settle the dispute already on this level if possible.

## 2. Definitions

Definitions applied in this standard are based on FSC standard FSC-STD-20-001.

**Appeal:** request by a TÜV SÜD client to the certification body for reconsideration of a decision it has made relating to that client.

**Appellant:** individual or organization filing an appeal.

**Complaint:** expression of dissatisfaction (other than an appeal) by any person or organization presented to TÜV SÜD relating to the FSC activities of TÜV SÜD and/ or the FSC activities of their clients.

**Complainant:** person or organization filing a complaint.

**Dispute:** Umbrella term for appeal and complaints.

## 3. Procedure for Complaints and Appeals

### 3.1 Submission of complaints and appeals

The FSC Quality Manager of the FSC certification body at TÜV SÜD Czech is responsible for coordination of complaints or appeals. Complaints and appeals shall be sent in writing (by e-mail, fax or letter) to:

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
Quality Manager of FSC Certification Body  
Novodvorská 994/138, 142 21 Prague 4,  
Czech Republic  
Email: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz),  
phone. +420 239 046 800,  
FAX +420 239 046 805

The complaint or appeal shall to include:

- a clear description of the complaint or appeal;
- objective evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal;
- the name and contact information of the submitter;
- a clear statement if the complainant wishes to stay anonymous in relation to the certificate holder against whom the complaint is directed.

**In case of appeals, the appellant must file its appeal within 14 calendar days after notification of the decision.**

## **4.1 Steps for Processing of Appeals and Complaints**

**Step 1:** Within five (5) business days, the FSC Quality Manager of TÜV SÜD Czech shall acknowledge in writing (email, fax or letter) the receipt of the complaint or appeal. In the response to the appellant or complainant, the FSC Quality Manager of TÜV SÜD Czech confirms whether the complaint or appeal relates to certification activities for which the FSC CB of TÜV SÜD is responsible. If the appeal or complaint is not related to FSC certification activities of TÜV SÜD, there will be no further follow-up. This decision can be appealed again by using this procedure.

**Step 2:** Once the complaint or appeal is received, the FSC Quality Manager shall appoint a team to follow up on the appeal or complaint. The team shall consist of persons that have not been involved in the matter so far. If applicable and possible, the team shall include an appointed FSC Lead auditor, and a person with country specific knowledge. The “team” can also consist of only one person. The Quality Manager or persons of the “Certification Council” shall not be part of the team, if they approve the report (see step 4)

In case the FSC Quality Manager has been involved in the matter of the dispute, the responsibility to follow-up on the dispute is forwarded to the “certification council” of TÜV SÜD Czech.

The appeal or complaint and all relevant information and decision are recorded in the TÜV SÜD Czech IT system (ESE).

The complainant or appellant is informed of the progress in evaluating the complaint or appeal during the whole process. Information can also be obtained by the complainant or appellant on request.

**Step 3:** within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal the FSC Quality Manager of TÜV SÜD Czech provides an initial response, including an outline of the certification body's proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, and the team for the follow-up. In case of any perceived conflicts of interest with the team member, the complainant or appellant shall identify this and the team may be changed.

In case the appeal or complaint require for in-depth investigation; the team appointed in step 2 shall:

- Review the compliant or appeal and the related evidence submitted.
- Collect any additional information necessary to assess the appeal or complaint
- If required conduct interviews with stakeholders, or onsite assessment
- Prepare a written report and submit it to the FSC Quality Manager or Certification Council

**The costs for such an investigation shall be estimated upfront and communicated to the appellant or complainant.** While TÜV SÜD aims for a fair and transparent assessment process, the costs for the process cannot be borne by TÜV SÜD alone. TÜV SÜD reserves the right to charge cost for the investigation depending on the nature of the appeal or complaint,

**Step 4:** A written report of the team related to the appeal or complaint is presented to the Quality Manager (or Certification Council). The Quality Manager (or Certification Council) reviews the report and approves or rejects it. This decision includes:

- Description of the investigation that TÜV SÜD conducted, evidences gathered and verified and the conclusions drawn by the investigation team;
- If applicable, Corrective Actions that were implemented, or are to be implemented, whether at TÜV SÜD or TÜV SÜD's clients;

- Information if TÜV SÜD considers the appeal or complaint as resolved (closed) based on the information included in the report.

**Step 5:** Within three (3) months of receiving the complaint or appeal the report from Step 4 and the decision of TÜV SÜD is communicated in writing to the complainant or appellant.

**Step 6:** the complainant can refer its complaint to ASI in case:

- The complainant disagrees with the response from TÜV SÜD, or
- the issue has not been resolved through the full implementation of TÜV SÜD's procedures, or
- The complainant is dissatisfied by the way TÜV SÜD handled the complaint.

For filing complaints at ASI, the respective process ASI-PRO-20-104-Complaints shall be applied. Further information can be found on the ASI website: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>.

As the ultimate step, the complaint may follow the FSC complaint procedure as laid out in the respective FSC procedure (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.

## 4. Further Topics

- 4.1 According to FSC requirements, all complaints brought forward to TÜV SÜD are registered with FSC.
- 4.2 Anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints are treated as "stakeholder comments" by TÜV SÜD and address during the next audit at the certificate holder.
- 4.3 TÜV SÜD responds to complaints and appeals in the same language that is used in the public summary certification report, or shall agree with the complainant on the language used. Most commonly this would either be English, or the language of the appellant or complainant.
- 4.4 During the process of dispute resolution, all original decisions of the TÜV SÜD Czech remain in force until the complaints or appeal is settled by TÜV SÜD Czech or another appointed authority.
- 4.5 This Procedure is a public document and available for downloading at [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz) and shall be sent to anybody upon request.