

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version)

Procedura di Gestione dei Reclami e dei Ricorsi – Sintesi (Versione Pubblica)

1. OBJECTIVE OBIETTIVO

The purpose of this procedure is to communicate the standard process to all stakeholders to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner.

Lo scopo della presente procedura è comunicare a tutte le parti interessate il processo standard adottato per garantire che tutti i reclami e i ricorsi siano gestiti in modo professionale, imparziale e responsabile.

ESTS DEFINITIONS DEFINIZIONI ESTS

Complaint: An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to ESTS relating to the certification, auditing or verification activities of ESTS and/or the certification activities of the clients certified by ESTS.

Reclamo: Espressione di insoddisfazione presentata da qualsiasi persona o organizzazione a ESTS, relativa alle attività di certificazione, audit o verifica svolte da ESTS e/o alle attività di certificazione dei clienti certificati da ESTS.

Note: The **Complaint** could be also the **Grievance** expressed by any interested party related to the certification, auditing or verification activities delivered by ESTS.

Nota: Il **Reclamo** può anche configurarsi come una **Rimostranza** presentata da una parte interessata in relazione alle attività di certificazione, audit o verifica erogate da ESTS.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, a Complaint shall include:

Nel contesto dei programmi di certificazione, audit o verifica di ESTS, un Reclamo deve includere:

- a) Name and contact information of the complainant, and
Nome e informazioni di contatto del reclamante
- b) A clear description of the issue, and
Una descrizione chiara del problema
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
Evidenze a supporto di ciascun elemento o aspetto del reclamo.

Appeal: A request by the client to the ESTS for reconsideration of a certification, auditing or verification Decision or Decision made by ESTS relating to that client.

Ricorso: Richiesta presentata dal cliente a ESTS per il riesame di una decisione di certificazione, audit o verifica, o di qualsiasi altra decisione assunta da ESTS in relazione a tale cliente.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, an Appeal shall include:

Nel contesto dei programmi di certificazione, audit o verifica di ESTS, un Ricorso deve includere:

- a) Name and contact information of the submitter, and
Nome e informazioni di contatto del richiedente
- b) A clear description of the issue, and
Una descrizione chiara del problema
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
Evidenze a supporto di ciascun elemento o aspetto del ricorso.

2. GENERAL PRINCIPLES

PRINCIPI GENERALI

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

La presentazione, l'istruttoria e la decisione in merito a reclami o ricorsi devono essere condotte evitando qualsiasi forma di discriminazione nei confronti della parte interessata. L'intero processo deve essere gestito in modo riservato.

The aggrieved party could send Complaints and Appeals to ESTS Integrity Committee (hereafter called ESTS IC) by email, the email address (integrity@estsglobal.com) is available on the ESTS website: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

La parte lesa può inviare Reclami e Ricorsi al Comitato per l'Integrità di ESTS (di seguito denominato ESTS IC) via e-mail. L'indirizzo di posta elettronica (integrity@estsglobal.com) è disponibile sul sito web di ESTS:

<https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

If a complaint is raised against the clients certified, audited or verified by ESTS, ESTS shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant.

Qualora un reclamo sia presentato nei confronti di clienti certificati, auditati o verificati da ESTS, ESTS garantisce l'anonimato del reclamante nei confronti del proprio cliente, qualora ciò sia richiesto dal reclamante.

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant ESTS services for processing. The relevant ESTS services is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

Tutti i reclami e i ricorsi ricevuti devono essere registrati e i relativi dettagli trasmessi ai servizi ESTS competenti per la gestione. Il servizio ESTS competente è responsabile della raccolta e verifica, per quanto possibile, di tutte le informazioni necessarie per pervenire a una decisione sul reclamo o ricorso. La decisione finale deve essere riesaminata e approvata da una persona che non sia stata coinvolta nella valutazione oggetto del reclamo o del ricorso.

ESTS shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used.

ESTS risponde ai Reclami e ai Ricorsi nella stessa lingua utilizzata dal mittente, oppure concorda con il richiedente la lingua da utilizzare.

Complainant has the opportunity to refer their complaint to the Accreditation Body (AB), including ASI (AB for FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, etc.), JAS-ANZ (AB for BRCGS), SAAS (AB for SA8000 program), among others, if the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by ESTS and/or is dissatisfied by the way the ESTS handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to the Program/Scheme Owner, including FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, among others.

Il reclamante ha la possibilità di sottoporre il reclamo all'Ente di Accreditamento (AB), inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: ASI (AB per gli schemi FSC, MSC, ASC, RSPO, ecc.), JAS-ANZ (AB per BRCGS), SAAS (AB per il programma SA8000), qualora la questione non sia stata risolta mediante la piena applicazione della presente procedura, oppure qualora il reclamante non concordi con le conclusioni di ESTS e/o non sia soddisfatto delle modalità con cui ESTS ha gestito il reclamo. Come fase finale, il reclamo può essere inoltrato al Proprietario del Programma/Schema (Program/Scheme Owner), inclusi FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, tra gli altri.

3. OVERALL PROCESS STEPS FASI GENERALI DEL PROCESSO

For each complaint or appeal, the following points must be followed:

Per ogni reclamo o ricorso, devono essere seguite le seguenti fasi:

1) Upon receipt a Complaints or Appeals, ESTS IC shall confirm whether the complaint or appeal relates to ESTS certification, auditing or verification activities for which ESTS is responsible and, if so, ESTS IC shall determine which relevant ESTS service is responsible to address it.

Alla ricezione di un Reclamo o Ricorso, ESTS IC verifica se esso rientra nelle attività di certificazione, audit o verifica di competenza di ESTS e, in caso affermativo, determina quale servizio ESTS sia responsabile della sua gestione.

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, the Program Manager is appointed. If the Program Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by ESTS IC.

Viene quindi nominata una persona interna qualificata e indipendente; di norma viene designato il Program Manager. Qualora il Program Manager sia stato coinvolto nel processo di valutazione (audit o decisione) oggetto del reclamo o ricorso, ESTS IC nomina un'altra persona interna qualificata e indipendente.

2) If the Complaints or Appeals are acceptable, ESTS IC shall acknowledge receipt of a complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by the Program Manager or a qualified internal independent person, if different.

Qualora il Reclamo o Ricorso sia ritenuto ammissibile, ESTS IC ne conferma la ricezione via e-mail. Il reclamo o ricorso deve essere registrato dal Program Manager o dalla persona interna qualificata e indipendente, se diversa.

3) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall provide an initial response, including an outline of the ESTS proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

Il Program Manager (o la persona interna qualificata e indipendente, se diversa) fornisce una risposta iniziale, includendo una descrizione del percorso di azione proposto da ESTS per la gestione del reclamo o ricorso, entro due (2) settimane dalla ricezione.

4) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of relevant ESTS services manager.

Il Program Manager (o la persona interna qualificata e indipendente, se diversa) monitora l'avanzamento delle attività, tiene informato il reclamante/ricorrente sullo stato della valutazione e, con il supporto dei responsabili dei servizi ESTS competenti, completa l'indagine delle contestazioni e definisce tutte le azioni proposte entro tre (3) mesi dalla ricezione del reclamo.

5) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) and ESTS IC shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant/appellant once the complaint or appeal is considered to be closed, meaning that the ESTS has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant/appellant.

Il Program Manager (o la persona interna qualificata e indipendente, se diversa) e ESTS IC riesaminano e approvano la decisione finale di risoluzione del reclamo o ricorso e notificano il reclamante/ricorrente una volta che il caso è considerato chiuso, ossia quando ESTS ha raccolto e verificato tutte le informazioni necessarie, indagato le contestazioni, assunto una decisione e fornito una risposta formale al reclamante/ricorrente.