

# **RECLAMI, RICORSI, CONCILIAZIONE, ARBITRATO E COMPETENZA ESCLUSIVA DEL FORO DI MILANO**

## **INDICE**

1. Scopo e campo di applicazione
2. Riferimenti
3. Modalità
  - 3.1 Reclami
  - 3.2 Ricorsi
    - 3.2.1 Risoluzione informale dei ricorsi
    - 3.2.2 Risoluzione formale dei ricorsi
    - 3.2.3 Conclusione della controversia
    - 3.2.4 Spese
  - 3.3 Arbitrato e competenza esclusiva del Foro di Milano
  - 3.4 Registrazione
4. Legge applicabile
5. Riservatezza
5. Allegati



## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura illustra le modalità seguite da ICILA nel caso in cui l'Azienda valutata, o qualsiasi parte interessata, non sia soddisfatta del comportamento di ICILA riguardo alle attività di certificazione di sistemi per la Chain of Custody e Gestione Forestale secondo gli schemi di certificazione accreditati FSC. La presente procedura è pubblica e distribuita a chiunque ne faccia richiesta.

## 2. RIFERIMENTI

Questa procedura si riferisce alla sez. 09 del manuale della qualità di ICILA

## 3. MODALITÀ

### 3.1 Reclami

Come reclamo s'intende: una manifestazione di insoddisfazione delle prestazioni (tecniche, amministrative, nei tempi di risposta, ecc.) di ICILA.

L'eventuale reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, al Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica (RCeT) di ICILA.

Il reclamo, annotato in apposito registro (par. 3.4) sarà analizzato dal Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica, che individuerà con la collaborazione delle funzioni di ICILA coinvolte, eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione e invierà risposta scritta a chi ha trasmesso il reclamo entro 45 giorni lavorativi.

Qualora giudicato necessario dal Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica, il reclamo può dar via ad un'azione correttiva, gestita conformemente alla relativa procedura.

Compito del Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica è la verifica che quanto effettuato e comunicato soddisfi chi ha inoltrato il reclamo.

Nel caso la parte che ha inoltrato non sia soddisfatta delle azioni intraprese da ICILA, questa può procedere e presentare un ricorso (cfr. § 3.2).

### 3.2 Ricorsi

Per ricorso, relativamente alla presente procedura, s'intende: una manifestazione di non accettazione documentata delle attività di ICILA riguardanti la certificazione o l'applicazione, interpretazione, esecuzione e risoluzione del Regolamento connesse ad altre attività di ICILA inerenti la certificazione secondo i requisiti FSC.

L'eventuale ricorso va indirizzato al Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica di ICILA a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Copia della lettera di ricorso e dell'eventuale documentazione relativa è inviata, dalla segreteria ICILA, al Presidente del Comitato di Certificazione Sistemi Qualità di ICILA, che ha il formale incarico di "Conciliatore per contenziosi relativi all'applicazione degli schemi di certificazione accreditati FSC" in breve "Conciliatore COC/FM". Tale ruolo gli conferisce l'autorità di tentare di giungere formalmente a conciliazioni tra ICILA e la parte che ha presentato ricorso ad ICILA per attività relative agli schemi di certificazione accreditati FSC.



Il Presidente del Comitato di Certificazione Sistemi Qualità di ICILA è indipendente sia dai processi di certificazione accreditati FSC sia dall'implementazione quotidiana delle procedure dell'Istituto. Egli è dunque in grado di assumere il ruolo di Conciliatore COC/FM e di condurre imparzialmente eventuali indagini o approfondimenti sulle attività contestate a ICILA nell'implementazione degli schemi di certificazione accreditati FSC, facilitando il dialogo tra le parti.

### 3.2.1 Risoluzione informale dei ricorsi

Un primo tentativo di risoluzione informale del ricorso è avviato dal Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica di ICILA.

Egli contatterà, telefonicamente o per iscritto, la parte interessata e tenterà una risoluzione amichevole.

Qualora si giunga ad una risoluzione del ricorso, la relativa pratica sarà chiusa annotando sull'apposito registro le informazioni relative (punto 4.4).

Se, invece, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, il Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica non sarà giunto ad una conclusione amichevole, o se la parte interessata rifiuta ogni tentativo di conciliazione, tutta la documentazione eventualmente prodotta e una lettera di conferimento d'incarico sarà trasmessa dalla segreteria di ICILA al Conciliatore COC/FM, che avvierà un tentativo formale di risoluzione del ricorso.

Il Conciliatore COC/FM non decide la controversia ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente.

### 3.2.2 Risoluzione formale dei ricorsi

Il Conciliatore COC/FM, ricevuta la documentazione, procederà ad un accertamento in merito e tenterà di addivenire ad un accordo entro 60 giorni dalla ricezione dello stesso.

Questo tempo può essere aumentato previo accordo di entrambe le parti fino ad un massimo di 6 (sei) mesi.

Terminati 60 giorni (o il periodo successivamente concordato), senza essere pervenuti ad un accordo, salvo motivazioni documentate, si ritiene il contenzioso non chiuso e si passa alla fase successiva della presente procedura (comunicazione ad FSC ed eventuale arbitrato).

La ricerca di evidenze oggettive e il tentativo di accordo sarà indicativamente così condotto dal Conciliatore COC/FM:

1. raccolta di tutta la documentazione, da ICILA e dalla parte interessata, inerente l'evento che ha causato il ricorso;
2. richiesta scritta o verbale di approfondimenti su aspetti poco chiari della documentazione o delle argomentazioni fornite;
3. ascolto delle parti, insieme o separatamente;
4. qualora necessario, se il ricorso riguarda le fasi di audit o di valutazione dei rapporti di audit, il Conciliatore COC/FM può sentire il parere del Comitato di Certificazione Ambientale. Se ritenuto necessario, può disporre un ulteriore audit ricorrendo all'opera di valutatori diversi da quelli che hanno effettuato la precedente valutazione;



5. un consulente tecnico, gradito ad entrambe le parti, può essere nominato, se ritenuto necessario dal Conciliatore COC/FM per facilitare la risoluzione della controversia.

Il Conciliatore può modificare l'elenco delle azioni sopra indicato per far fronte a situazioni che richiedono un differente approccio.

Egli comunque dovrà sempre condurre le proprie azioni verso la risoluzione del contenzioso tramite l'imparzialità del suo comportamento, il dialogo tra le parti e la ricerca di evidenze oggettive.

ICILA fornirà il supporto di segreteria, nel tenere i contatti tra le parti, archiviare la documentazione, redigere verbali, ecc.

Sede degli incontri sarà Milano, tranne in casi eccezionali accordati tra le parti.

### 3.2.3 Conclusione della controversia

La controversia si ritiene conclusa positivamente quando le parti giungono ad un accordo che compone in tutto o in parte la controversia e la parte che ha presentato il ricorso, formalmente lo ritira. Il Conciliatore COC/FM redige un verbale di conciliazione sottoscritto dalle parti; su di esso sono indicati l'oggetto della controversia, le condizioni stabilite per la sua risoluzione e le modalità della loro attuazione.

Il Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica di ICILA riceverà tale documentazione e provvederà a registrare le relative informazioni sull'apposito registro (cfr. § 3.4).

Se le parti non hanno raggiunto alcun accordo, dopo la completa implementazione della presente procedura, il Conciliatore COC/FM redige un breve verbale in cui sono indicate le motivazioni del relativo fallimento e riferisce la situazione alla Segreteria FSC, comunicando la parte che ha presentato il ricorso, l'oggetto del ricorso ed i motivi di mancato accordo. Il Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica di ICILA riceverà in copia tale documentazione e provvederà a registrare le relative informazioni sull'apposito registro (cfr. § 3.4).

In caso di mancato accordo, il Conciliatore CoC invita le parti a deferire la controversia ad un arbitrato, in conformità al Regolamento Arbitrale Nazionale della Camera Arbitrale di Milano (cfr. § 3.3).

### 3.2.4 Spese

Le spese relative all'opera del Conciliatore COC/FM e di eventuali accertamenti sono a carico di ICILA solo nel caso si evidenzino non conformità nell'operato dell'Istituto rispetto ai requisiti FSC; nel caso contrario le spese saranno a carico della parte che ha presentato il ricorso.

Nel caso di mancato accordo, le spese sono a carico della parte che non intende ricorrere all'arbitrato. Nel caso di ricorso all'arbitrato, le spese sono a carico della parte che, al termine del procedimento arbitrale, risulta soccombente.

Le spese vive di segreteria, trasporto, alloggio, ecc. rimangono a carico della parte che le ha sostenute.



### 3.3 Arbitrato e competenza esclusiva del Foro di Milano

Esperate le procedure di cui ai punti precedenti senza giungere ad una soluzione, le controversie, fatta eccezione per le questioni relative ai pagamenti delle prestazioni di ICILA per le quali sarà obbligatoriamente competente il Foro di Milano, saranno devolute alla decisione di un collegio arbitrale formato da tre membri. I primi due saranno nominati da ciascuna delle due parti ed il terzo, con funzione di Presidente, sarà nominato dai primi due o, in caso di disaccordo, dalla Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano che provvederà anche alla nomina dell'arbitro di quella parte che non via abbia provveduto.

L'arbitrato avrà natura rituale e il collegio arbitrale giudicherà secondo diritto, in conformità alle "International Arbitration Rules" che le parti dichiarano espressamente di conoscere ed accettare in ogni sua parte. Il procedimento non potrà superare i 90 giorni dal deposito dell'istanza. Sede dell'arbitrato sarà Milano.

Per i procedimenti monitori e per qualsiasi necessità di ricorrere al Giudice Ordinario, sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

### 3.4 Registrazione

Il Responsabile Certificazione e Gestione Tecnica annota su un apposito registro ogni reclamo o ricorso, indicando, in particolare:

- la parte interessata che ha presentato il reclamo;
- la risposta fornita da ICILA;
- le azioni intraprese da ICILA per raggiungere una conciliazione;
- Il risultato di tali azioni (eventuale chiusura o non del contenzioso).

Tali registrazioni sono mantenute per almeno dieci anni negli archivi di ICILA.

## 4. Legge applicabile

La legge applicata è quella italiana.

## 5. Riservatezza

Tutte le informazioni e la documentazione raccolta nel corso dei tentativi di conciliazione sono riservati. Il Conciliatore COC/FM, al momento dell'accettazione dell'incarico, si impegna a non divulgare quanto conosciuto.

Le parti e tutti coloro che intervengono nel tentativo di conciliazione si impegnano a non rivelare a terzi quanto da esse appreso nel corso dello svolgimento della pratica; si impegnano inoltre a non chiamare il Conciliatore COC/FM a testimoniare sui fatti o circostanze in esso verificatosi, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle parti in relazione alla medesima controversia.

## 6. Allegati

- International Arbitration Rules