



## **Modalità per presentare reclami, segnalazioni e ricorsi**

I reclami sono da sempre valutati da Agroqualità come stimolo per il miglioramento della qualità del servizio.

Il presente documento definisce le modalità generali che i soggetti terzi e le parti interessate, possono seguire per inoltrare ad Agroqualità un **reclamo** sull'attività svolta, una **segnalazione** relativa ad un'Organizzazione in possesso di una certificazione rilasciata da Agroqualità, od un **ricorso** sulle decisioni di Agroqualità.

Potete trasmettere reclami e segnalazioni tramite comunicazione scritta o verbale, inoltrandola ad Agroqualità piazza G. Marconi, 25 – 00144 ROMA, tel. 0654228675, fax 0654228692, email [agroqualita@agroqualita.it](mailto:agroqualita@agroqualita.it).

Il ricorso dovrà essere inviato ad Agroqualità tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il reclamo, la segnalazione od il ricorso deve comprendere tutti i dati che permettano di rintracciare l'attività di Agroqualità per la quale si vuole reclamare, i dati dell'Organizzazione certificata e del prodotto/servizio certificato verso il quale si vuole inviare una segnalazione, ed i vostri dati per potervi contattare e tenervi informati delle azioni conseguenti al reclamo e/o segnalazione.

Di regola entro 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, della segnalazione o del ricorso, Vi sarà inviata una comunicazione nella quale vi informeremo dell'avvio delle azioni presso l'organizzazione oggetto della comunicazione.

Al ricevimento del reclamo, della segnalazione o del ricorso Agroqualità eseguirà gli accertamenti del caso e, al termine degli stessi accertamenti, Vi sarà inviata una comunicazione per informarvi dell'esito degli accertamenti effettuati e delle azioni messe in atto da Agroqualità.