

# Esposto

## Procedura operativa standard

Valida dal: 22/07/2020

Distribuzione: pubblica

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## Sommario

<b>1</b>	<b>Scopo .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Applicazione .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Definizione .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Riservatezza.....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Procedura.....</b>	<b>3</b>
	<b>5.1 Presentazione.....</b>	<b>3</b>
	<b>5.2 Conferma .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.3 Indagine .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.4 Risposta.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Riferimenti.....</b>	<b>5</b>

## 1 Scopo

Questa procedura operativa standard (SOP) delinea i principi e le responsabilità rispetto agli esposti. Descrive inoltre la procedura per la gestione degli esposti.

## 2 Applicazione

La presente procedura operativa standard si applica a tutte le parti coinvolte nel processo, inclusa la parte che inoltra la segnalazione, il cliente FLOCERT coinvolto, FLOCERT Credibility Assurance Unit (reparto garanzia di credibilità) e qualsiasi altro membro del personale FLOCERT coinvolto

## 3 Definizione

Un esposto è una dichiarazione da parte di una terza parte contro un cliente che detiene un certificato Fairtrade o ha avviato la procedura di richiesta di un certificato (richiedente); tale dichiarazione sostiene che il cliente non è conforme agli standard Fairtrade applicabili oppure contravviene alle politiche o ad altri obblighi previsti dal contratto con FLOCERT.

Un esposto può essere presentato da chiunque, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, un cliente Fairtrade, una ONG, un sindacato, un lavoratore o qualsiasi cittadino. Anche i membri del personale FLOCERT inclusi gli auditor sono incoraggiati a utilizzare la procedura dell'esposto quando ricevono informazioni al di fuori del regolare flusso di lavoro della certificazione.

FLOCERT considera la procedura dell'esposto un prezioso strumento per rafforzare la solidità della propria procedura di certificazione e accoglie di buon grado queste informazioni aggiuntive da terze parti. Tratta in modo prioritario gli esposti accolti.

Se durante un audit i lavoratori condividono le proprie preoccupazioni direttamente con un auditor FLOCERT, le informazioni saranno gestite nell'ambito della normale prassi Fairtrade e non saranno considerate un esposto.

## 4 Riservatezza

In generale tutti gli esposti presentati saranno trattati in modo strettamente confidenziale dal personale responsabile, al fine di garantire la protezione delle identità delle parti coinvolte.

Laddove informazioni riservate rilasciate dalla parte contestante quali lavoratori, fornitori, acquirenti o altri soggetti coinvolti rivelassero informazioni sull'identità del prestatore del servizio, FLOCERT:

- Non rivelerà tali informazioni riservate a nessun'altra parte eccetto il personale responsabile all'interno di FLOCERT, limitatamente al principio di "necessità di conoscenza",
- Non userà tali informazioni riservate in alcun modo possa consentire l'identificazione della/e persona/e o organizzazione/i che ha/hanno fornito le informazioni.
- Non userà tali informazioni riservate come prova di non conformità a meno che non possa essere verificata la correttezza di tali informazioni tramite ulteriori prove ottenute durante l'indagine
- Utilizzerà le informazioni riservate per identificare quali aspetti debbano essere indagati.

## 5 Procedura

### 5.1 Presentazione

Gli esposti possono essere presentati :

- tramite la pagina web FLOCERT Quality and Appeals (modulo di presentazione esposti online - Allegation Form)
- tramite email a [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net)

- per telefono; effettuando una chiamata o inviando un messaggio Whatsapp
- via skype
- utilizzando il campo “Confidential Feedback” in Fairtrace (sistema di recondizione per i clienti di FLOCERT)

La parte che presenta l'esposto deve indicare il nome del cliente coinvolto, l'identificativo FLOCERT (FLO ID) se noto, e tutte le informazioni e prove disponibili a supporto dell'esposto. Le prove includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, documenti, dichiarazioni, note da riunioni o colloqui, immagini e informazioni multimediali non limitate da requisiti legali sulla protezione dei dati.

Se ciò non viene fatto dalla parte contestante, FLOCERT correlerà le informazioni presentate ai relativi criteri di conformità.

## 5.2 Conferma

La Credibility Assurance Unit di FLOCERT svolgerà una valutazione iniziale dell'esposto confermandone la ricezione entro 7 giorni di calendario e informerà la parte ricorrente se la richiesta contiene o meno un esposto perseguibile, o se debba essere gestita secondo diversa procedura.

FLOCERT non indagherà su questioni già sottoposte ad indagine da parte delle autorità istituzionali locali o nazionali (ad es. in attesa di risoluzione). Tuttavia, se la questione si riferisce a un requisito degli standard Fairtrade o a una potenziale violazione delle normative o del contratto di certificazione, FLOCERT potrà accogliere l'esposto.

Dove applicabile i lavoratori o i loro rappresentanti devono prima cercare di risolvere i conflitti all'interno della propria organizzazione. In conformità agli standard Fairtrade per la manodopera salariata, ogni cliente certificato deve avere una procedura interna per risolvere vertenze aziendali che garantisca il diritto dei lavoratori di essere ascoltati e di fare ricorso. Alla dirigenza non è inoltre consentito prendere misure disciplinari, licenziare o discriminare nessun lavoratore a causa dell'utilizzo di una procedura per risolvere vertenze aziendali. Nei casi in cui tali procedure interne non funzionino correttamente, FLOCERT accoglierà l'esposto e svolgerà le relative indagini.

Gli esposti sono documentati e gestiti a livello centrale dal team Credibility Assurance (CA) di FLOCERT.

FLOCERT si riserva il diritto di valutare ogni caso in modo individuale; l'esito della valutazione può quindi essere differente.

Se l'esposto è considerato valido, sarà avviata l'indagine.

## 5.3 Indagine

Il team Credibility Assurance (CA) di FLOCERT insieme a una squadra dedicata di personale responsabile delle certificazioni svolgerà indagini sull'esposto. Il lavoro con una squadra dedicata consente di raccogliere l'insieme delle informazioni da una regione, un paese, un prodotto o una catena di distribuzione. Viene inoltre creato uno scambio regolare per favorire ulteriormente l'apprendimento e migliorare i metodi di analisi e di indagine.

Sulla base del tipo, della gravità e del contesto (instabilità politica, pandemia, ...) dell'esposto, saranno stabilite misure di indagine appropriate. Queste includono:

1. *Analisi delle prove scritte presentate dalla parte contestante*
2. *Richiesta di una valutazione dell'esposto da una parte terza (per es. consulenza tecnica, indicazione giuridica)*
3. *Richiesta di una dichiarazione e/o prova oggettiva da parte del cliente coinvolto*



4. *Analisi dei rapporti di audit esistenti.*
5. *Analisi dell'esposto come parte di un audit in loco (annunciato o non annunciato) presso il cliente coinvolto*
6. *Analisi dell'esposto come parte di un'indagine a distanza (in remoto) mediante interazione in diretta (via Skype, telefono, chat) con la parte contestante, con il cliente coinvolto o terzi.*

Sulla base dei relativi standard Fairtrade, delle politiche FLOCERT e (se presenti) di altri obblighi contrattuali, FLOCERT valuterà tutti i fatti raccolti durante l'indagine. Per garantire la riservatezza e l'affidabilità dei risultati, le informazioni su metodo e data dell'indagine non saranno condivise fintanto che le indagini sono in corso.

- Se il cliente coinvolto risulta conforme agli standard Fairtrade, l'esposto sarà respinto.
- Se l'esposto si dimostra sostanziato, e il cliente coinvolto risulta non conforme agli standard Fairtrade, FLOCERT emetterà una non conformità e sarà completato il regolare processo di certificazione Fairtrade, inclusa la richiesta di misure correttive o, se applicabili, le sanzioni previste (per esempio sospensione, decertificazione).
- Se l'esposto si dimostra sostanziato e il cliente coinvolto risulta in contravvenzione al contratto di certificazione o alle politiche applicabili, FLOCERT può procedere all'annullamento del contratto di certificazione con il cliente.

## 5.4 Risposta

Un esposto verrà chiuso entro 6 mesi dalla data di accettazione.

A seguito dell'esito di un'indagine, il team Credibility Assurance comunicherà i risultati e la successiva decisione alla parte contestante.

Sulla base dei requisiti dei contratti di certificazione e dei requisiti del suo accreditamento ISO 17065, FLOCERT non potrà inoltre rivelare alla parte contestante i dati personali del cliente raccolti durante le indagini.

A questo punto l'esposto sarà considerato chiuso.

## 6 Riferimenti

- CA AllegationSubmission FO