



The Global Language of Business

# Manuale condiviso per la gestione di eventi accidentali, processi di ritiro e richiamo

*Release 3.1, Luglio 2017*



## Disclaimer

Nonostante gli sforzi per assicurare che le linee guida per l'uso degli standard GS1 contenute in questo documento siano corrette, GS1 Italy e qualsiasi altra parte coinvolta nella creazione del documento declina ogni responsabilità, diretta od indiretta, nei confronti degli utenti ed in generale di qualsiasi terzo per eventuali imprecisioni, errori, omissioni, danni derivanti dai suddetti contenuti. Il documento potrebbe subire delle modifiche a causa dell'evoluzione della tecnologia e degli standard GS1 o di nuove norme di legge.

## Sommario

<b>1</b>	<b>Premessa</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Definizione</b> .....	<b>5</b>
2.1	Definizione e classificazione di un evento accidentale .....	5
2.2	Definizione di ritiro e di richiamo .....	5
<b>3</b>	<b>Codice di buona prassi da applicare in caso di evento accidentale</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Gestione di eventi accidentali</b> .....	<b>7</b>
4.1	Valutazione .....	7
4.2	Ritiro o richiamo di un prodotto.....	10
4.3	Il processo di Reverse Logistics.....	13
4.4	Comunicazione in caso di evento accidentale (comunicazione del rischio).....	14
4.5	Chiusura dell'evento accidentale .....	16
A.1	Requisiti normativi .....	17
A.2	Documenti tipo per le comunicazioni di ritiro .....	20
A.3	Organizzazione, documentazione e formazione .....	26
A.4	Global Trade Identification Number (GTIN).....	32
A.5	Serial Shipping Container Code (SSCC).....	33

## 1 Premessa

Le aziende di produzione e di distribuzione associate a GS1 Italy hanno elaborato una piattaforma condivisa per l'implementazione e la gestione dei sistemi di Rintracciabilità nei rapporti Industria-Distribuzione per i flussi di prodotto alimentare confezionato.

La piattaforma è stata realizzata da un gruppo di lavoro congiunto di amplissima rappresentanza in entrambi i comparti e presenta caratteri di assoluta unicità nel panorama delle iniziative che affrontano il tema Rintracciabilità con una logica e una prospettiva di sistema.

Inoltre riproduce e riflette i percorsi intrapresi dalla filiera produzione-distribuzione in Europa e rappresentati dai lavori di ECR - Europe e GS1.

Il primo obiettivo di questo impianto è quello di adottare un approccio comune nella gestione operativa che eviti il proliferare di sistemi proprietari e non comunicanti tra loro. La piattaforma ha naturalmente i caratteri di un accordo volontario ed è orientata a perseguire, in carenza di specifiche indicazioni applicative del Reg. (CE) n° 178/2002, un obiettivo di risultato: garantire le condizioni per un pronto e puntuale prelievo dal mercato del prodotto non conforme e adeguata e rapida informativa alle autorità di controllo.

La base dell'accordo riguarda i due pilastri fondamentali di un sistema di Tracciabilità e Rintracciabilità:

- Un sistema condiviso di requisiti tecnici per tracciare i flussi di prodotto negli scambi tra operatori;
- Una procedura condivisa per la gestione degli eventi accidentali e dei processi di ritiro e richiamo di prodotto non conforme.

Scopo di queste Linee Guida è illustrare tutti gli aspetti relativi alla gestione condivisa tra Industria e Distribuzione delle non conformità (segnalazione, raccolta dei dati, analisi del rischio, definizione della natura della non conformità, valutazione delle azioni da attivare, comunicazione tra i partner coinvolti nella supply chain) e descrivere le procedure per il ritiro e il richiamo lungo l'intera filiera.

Se è vero infatti che ogni azienda è personalmente responsabile dell'attivazione di una procedura di richiamo o di ritiro dei propri prodotti, quando la merce ha già lasciato l'azienda e non è più sotto il suo controllo, è indubbio che per ottenere un processo rapido, preciso, a costi contenuti, sia indispensabile basarsi su una collaborazione diretta tra tutti i partner coinvolti nella filiera.

## 2 Definizione

### 2.1 Definizione e classificazione di un evento accidentale

Un evento accidentale è un evento potenzialmente in grado di produrre rischi per la salute del consumatore o per l'ambiente, danni economici o d'immagine per l'azienda.

Il primo e solitamente anche il più difficile aspetto legato ad un evento accidentale è stabilire la natura esatta e l'estensione del problema. La risposta a questo quesito porta alla classificazione degli eventi accidentali in tre categorie:

- Eventi accidentali legati alla sicurezza del prodotto (la sicurezza del consumatore è a rischio). Es. batteri patogeni quali la salmonella sono presenti in un prodotto comunemente consumato senza necessità di preventiva cottura.
- Eventi accidentali di carattere normativo (requisiti normativi non sono soddisfatti ma la sicurezza del consumatore non è a rischio). Es. mancata indicazione in etichetta di un additivo presente nel prodotto.
- Eventi accidentali legati alla qualità del prodotto (la sicurezza del consumatore non è a rischio ma il prodotto non soddisfa gli standard qualitativi e non risulta all'altezza delle aspettative del cliente). Es. consistenza o aspetto sbagliato di un prodotto.

Sulla base della classificazione e dell'estensione del problema, nonché del momento in cui l'operatore si accorge o è avvertito della non conformità generata, l'azione da intraprendere può variare da un richiamo pubblico del prodotto al consumatore ad un ritiro del prodotto dalla distribuzione o, più semplicemente, una sospensione delle consegne del prodotto alla distribuzione (oltre naturalmente ad un'azione correttiva sul processo/prodotto/etichetta da parte del produttore).

Al verificarsi di un evento accidentale, un processo di rintracciabilità affidabile è essenziale per limitare i danni e per evitare di perdere il controllo. Spesso un evento accidentale riguarda solo una partita specifica di una determinata produzione. È possibile evitare un ritiro/richiamo completo del prodotto se una partita difettosa di tale produzione può essere identificata, rintracciata e ritirata dal mercato.

È interesse di tutte le parti coinvolte assicurare che solo i prodotti interessati dall'evento accidentale siano effettivamente ritirati dalla supply chain in quanto ciò evita eventuali interruzioni lungo la filiera, non danneggia la distribuzione al consumatore e abbatta i costi superflui che tutti gli operatori dovrebbero sostenere.

### 2.2 Definizione di ritiro e di richiamo

Le definizioni giuridiche emanate a livello europeo sono le seguenti:

- Ritiro: *"Indicherà qualsiasi misura volta a impedire la distribuzione e l'esposizione di un prodotto pericoloso, nonché la sua offerta al consumatore"* (2001/95/CE).
- Richiamo: *"Indicherà le misure volte ad ottenere la restituzione di un prodotto pericoloso che il fabbricante o il distributore ha già fornito o reso disponibile ai consumatori"* (2001/95/CE)<sup>1</sup>.

La procedura di ritiro riguarda qualsiasi operatore del settore che ha motivo di ritenere che il prodotto da lui importato, prodotto, trasformato, lavorato o distribuito non sia conforme ai requisiti di sicurezza. Il richiamo è la procedura implementata nei casi in cui il prodotto abbia già raggiunto il consumatore.

Il paragrafo 4 Gestione di eventi accidentali descrive la modalità per gestire un ritiro o un richiamo del prodotto.

<sup>1</sup> Sebbene le definizioni ivi riportate risultino applicabili al settore alimentare, la direttiva citata non si applica agli alimenti, come definiti ai sensi del Regolamento (CE) n. 178/2002.

### 3 Codice di buona prassi da applicare in caso di evento accidentale

Le aziende impiegano un numero considerevole di risorse per garantire la sicurezza dei prodotti. Tuttavia, nonostante tutte le misure precauzionali adottate, talvolta prodotti non conformi vengono immessi sul mercato e raggiungono i consumatori.

In questa situazione, un'azienda è tenuta a gestire questo problema con la dovuta attenzione, tempestività e precisione.

Questa sezione descrive il codice di buona prassi raccomandato alle aziende, a prescindere dalle rispettive dimensioni. Si basa su tre principi fondamentali:

1. **Cooperare e coordinare le azioni:** le aziende devono impegnarsi a cooperare e a coordinare le azioni con tutte le parti coinvolte, con la massima rapidità.
2. **Fornire risorse competenti:** le aziende devono impegnarsi a fornire risorse competenti, comprese persone che abbiano una visione globale della supply chain e che rispettino la priorità attribuita alla sicurezza del prodotto.
3. **Comunicare in modo coordinato, corretto e adeguato:** nelle situazioni di crisi che coinvolgono diversi operatori, tutte le parti si impegnano a coordinare la comunicazione prima di fare annunci pubblici e ad utilizzare in modo responsabile le informazioni relative all'evento accidentale. Le aziende dovrebbero sempre valutare i vantaggi della collaborazione con i propri partner invece di agire in modo disgiunto e con il rischio di peggiorare ulteriormente la situazione.

## 4 Gestione di eventi accidentali

Non appena viene rilevato un evento accidentale, il team interno di gestione degli eventi accidentali<sup>2</sup> deve esserne informato. Un evento accidentale può essere connesso alla qualità del prodotto con assenza di impatto sulla sicurezza o potrebbe presentare un aspetto di sicurezza. Non tutte le non conformità sfociano in un ritiro del prodotto: il team interno di gestione degli eventi accidentali deve analizzare l'evento accidentale, determinare il potenziale rischio, decidere le azioni da intraprendere e controllare la comunicazione relativa a tale evento.

I membri del team decideranno quindi quali esperti contattare in base al campo d'azione dell'evento accidentale e agli esiti della loro analisi. Non appena viene rilevato un evento accidentale, risulta necessario gestirlo in modo efficace e ponderato, allo scopo di evitare che l'evento accidentale degeneri.

### 4.1 Valutazione

Il Regolamento (CE) n° 178/2002 definisce la valutazione del rischio come *"processo su base scientifica costituito da quattro fasi: individuazione del pericolo, caratterizzazione del pericolo, valutazione dell'esposizione al pericolo e caratterizzazione del rischio"* (art. 3, punto 11).

In caso di evento accidentale, la prima azione da intraprendere è la valutazione della situazione affrontando i seguenti interrogativi:

- Come è stato scoperto l'evento accidentale?
- Chi ha evidenziato una situazione di "allarme"?
- Qual è l'origine dell'evento accidentale?
- Qual è il relativo ambito di azione attuale?
- Quali sono i potenziali effetti sul consumatore?
- Quali sono i rischi finanziari?
- Quali sono le considerazioni giuridiche?
- Chi è al corrente dell'evento?
- Quali sono le procedure interne da seguire?
- Chi deve essere contattato per coordinare e gestire in modo efficace l'evento accidentale nella sua globalità?
- L'azienda si è già trovata ad affrontare eventi simili nel passato? Quali sono state le azioni intraprese e come è stato approcciato l'evento accidentale (a partire dall'esperienza di situazioni precedenti o di business case documentati)?

Durante la fase di valutazione è molto importante raccogliere il maggior numero possibile di informazioni in materia, allo scopo di individuare il tipo di situazione affrontata e le azioni fondamentali da intraprendere rapidamente. Le informazioni raccolte devono essere registrate in modo appropriato in quanto saranno utilizzate per analisi richieste in momenti successivi.

---

<sup>2</sup> L'allegato 3 illustra gli aspetti chiave che dovrebbero essere considerati al momento della pianificazione e dell'implementazione di una struttura interna dedicata alla gestione degli eventi accidentali.

#### 4.1.1 Analisi del rischio

L'analisi del rischio è un processo costituito da tre componenti interconnesse: valutazione (si veda definizione riportata al paragrafo 4.1), gestione e comunicazione.

Il Regolamento (CE) n° 178/2002 definisce la gestione del rischio come *“processo consistente nell'esaminare alternative di intervento consultando le parti interessate, tenendo conto della valutazione del rischio e di altri fattori pertinenti e, se necessario, compiendo adeguate scelte di prevenzione e di controllo” (art. 3, punto 12).*

La comunicazione del rischio è definita come *“lo scambio interattivo, nell'intero arco del processo di analisi del rischio, di informazioni e pareri riguardanti gli elementi di pericolo e i rischi, i fattori connessi al rischio e la percezione del rischio, tra responsabili della valutazione del rischio, responsabili della gestione del rischio, consumatori, imprese alimentari e del settore dei mangimi, la comunità accademica e altri interessati, ivi compresi la spiegazione delle scoperte relative alla valutazione del rischio e il fondamento delle decisioni in tema di gestione del rischio” (art. 3, punto 13)<sup>3</sup>.*

L'analisi del rischio è volta primariamente a valutare i potenziali pericoli per la salute del consumatore. Fornisce inoltre supporto nella valutazione delle possibili conseguenze giuridiche ed economiche di un evento accidentale. I criteri e le variabili da considerare dipendono dalla strategia e dalla struttura interne di ciascuna azienda.

Tuttavia, la tutela dei consumatori e il fatto che ogni azienda sia collegata a più business partner, implica che gli impatti legali ed economici dell'evento accidentale debbano essere valutati oltre l'ambito limitato dell'azienda, tenendo quindi in considerazione l'ambiente esterno.

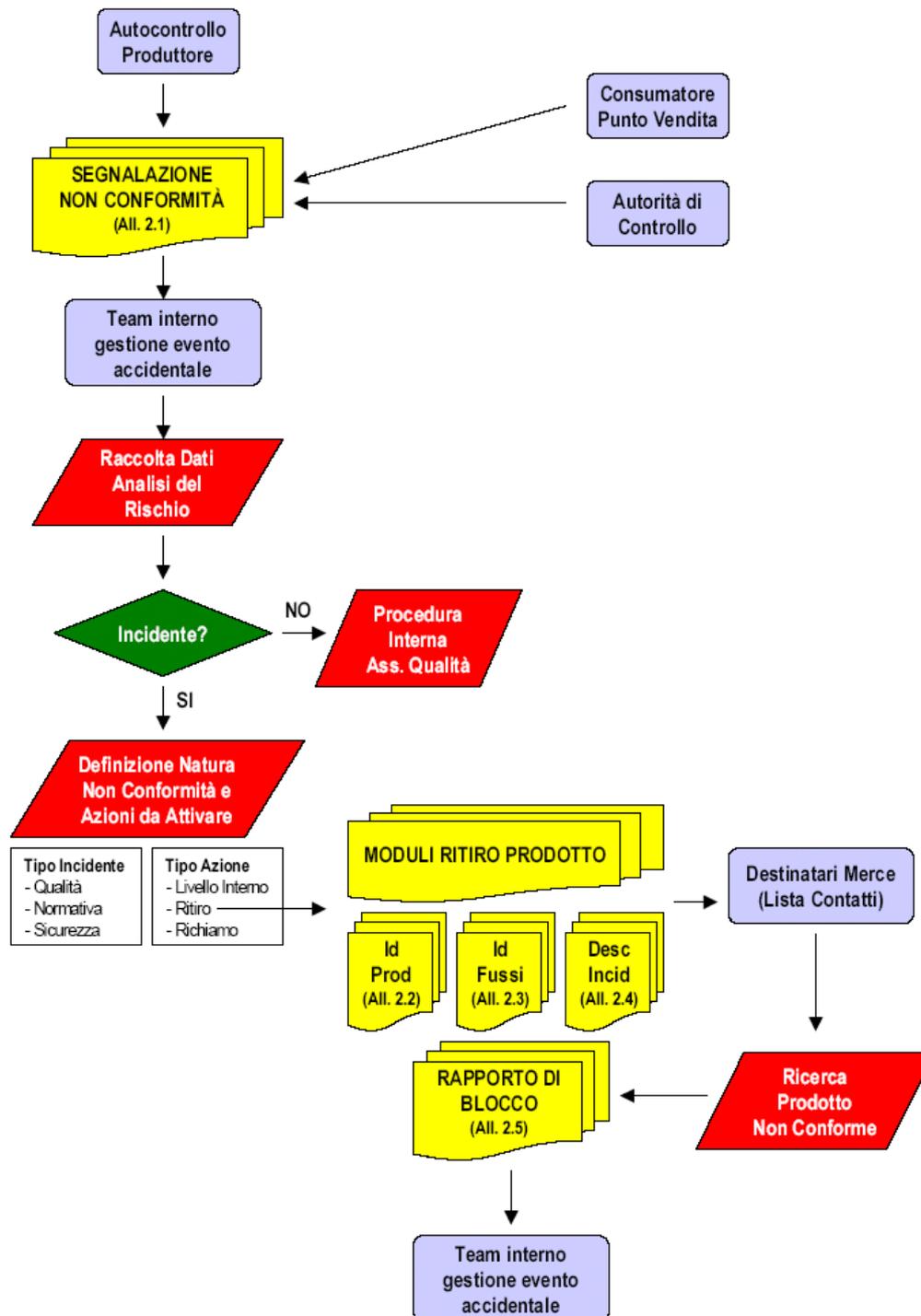
È necessario registrare i risultati dell'analisi del rischio in un file affinché possano essere utilizzati per prendere le decisioni richieste. La valutazione dovrebbe estendersi anche al tipo e al grado di rischio, agli effetti mitiganti delle differenti azioni disponibili, ai metodi di comunicazione utilizzati e alle potenziali conseguenze.

---

<sup>3</sup> Il tema della comunicazione verrà ripreso e approfondito nel paragrafo 4.4.

#### 4.1.2 Diagramma per la valutazione delle azioni da intraprendere in caso di evento accidentale (gestione del rischio)

Figura 1: diagramma per la valutazione delle azioni da intraprendere in caso di evento accidentale



## 4.2 Ritiro o richiamo di un prodotto

Ogni azienda si assume la responsabilità di prendere in considerazione il contesto giuridico in cui opera, di definire se e quando iniziare il ritiro o il richiamo di un prodotto. Questa decisione dovrebbe essere presa tenendo conto di un'analisi interna della gestione dei rischi. Tuttavia, se la valutazione effettuata dall'operatore rivela una violazione alla normativa vigente riguardante i prodotti dannosi per la salute o inadatti per il consumo umano, l'operatore stesso è tenuto a intraprendere un'azione di ritiro o di richiamo del prodotto.

Nota:

Tutte le decisioni relative al ritiro/richiamo dei prodotti non collegate a obblighi giuridici devono essere accuratamente coordinate dall'inizio con i partner commerciali coinvolti.

Il Regolamento (CE) n° 178/2002 configura l'obbligo di ritiro/richiamo del prodotto nei soli casi di non conformità che costituiscono un rischio per la sicurezza del consumatore.

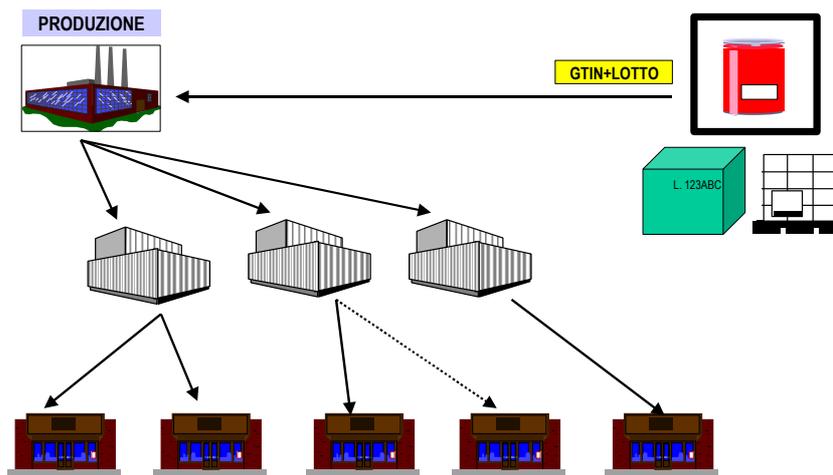
Il ritiro o il richiamo di un prodotto è una procedura organizzativa che:

- si fonda su informazioni precise estratte dal sistema/database interno di rintracciabilità;
- richiede una stretta collaborazione tra tutte le parti coinvolte.

Gli obiettivi comuni e l'approccio devono essere chiaramente documentati e concordati allo scopo di agire in modo efficace. È interesse di tutte le parti coordinare gli sforzi per garantire una gestione efficiente della situazione.

Concretamente, quando un'unità consumatore viene individuata come non conforme e deve essere intrapresa un'azione di ritiro o di richiamo del prodotto, la segnalazione deve essere rimessa immediatamente al produttore.

**Figura 2: il flusso di comunicazione delle non conformità**



Il produttore segnalerà al primo anello a valle (ed esso a sua volta comunicherà a valle a cascata) gli elementi utili per individuare la merce e i successivi destinatari e precisamente:

- Il Codice prodotto (GTIN) dell'unità consumatore e dell'unità commerciale (imballo)
- Il Marchio
- La Denominazione di vendita ed eventuali ulteriori elementi descrittivi (dimensione, pezzatura, ...)
- Il Lotto
- La Quantità
- La Data di scadenza/TMC
- L'identificatore dell'unità logistica (SSCC) laddove presente
- I riferimenti al documento di consegna.

Obiettivo comune è naturalmente il richiamo efficace e selettivo del solo lotto non conforme.

Regola fondamentale: Moduli preventivamente approntati in cui registrare le informazioni iniziali risultano essenziali per il ritiro/richiamo efficace dei prodotti.

Si raccomanda che tutte le parti condividano le medesime informazioni. L'Allegato 2 fornisce un esempio di tali moduli, che possono essere utilizzati con ottimi risultati tra i partner in caso di ritiro/richiamo. Un retailer può quindi utilizzare questi moduli anche all'interno dei propri centri di distribuzione e dei punti vendita. L'utilizzo dei moduli informativi consente di raggruppare e registrare in modo rapido le informazioni necessarie e di inoltrarle a tutte le parti, contribuendo a limitare il danno per le aziende interessate.

È possibile realizzare i moduli in forma di questionario e di lista di controllo che include domande come quelle elencate di seguito:

- Chi ha presentato la segnalazione di non conformità e quali sono i dati fondamentali per contattare la persona di riferimento?
- Quale prodotto è interessato?
- Di che tipo di evento accidentale si tratta?
- Quali sono le potenziali conseguenze?
- Quando e dove è avvenuto il reclamo per la prima volta?
- Dove si trova il campione del prodotto difettoso?
- Quale numero di lotto è indicato sul prodotto?
- Chi deve essere informato in azienda?
- È già stata inoltrata comunicazione a terzi (ad es. autorità)?
- Ecc.

È importante identificare velocemente la partita o il lotto di produzione coinvolti nell'evento accidentale.

È interesse di tutte le parti coinvolte garantire che solo il prodotto suscettibile di non conformità sia attualmente rimosso dalla supply chain.

## Esempio di un caso di ritiro di prodotto:

### 1. Consumatore

Il consumatore segnala la non conformità.

### 2. Distributore

Il Punto Vendita rileva dall'unità consumatore il codice prodotto (GTIN) e il lotto di produzione, e, attraverso la sua organizzazione, li segnala al produttore.

### 3. Stabilimento di produzione

Il produttore identifica le materie prime confluite nel prodotto non conforme e i fornitori a monte.

### 4. Fornitore a monte

Il fornitore a monte:

- a. Analizza la causa della non conformità e identifica i lotti di produzione implicati;
- b. Identifica tutte le unità logistiche create con tali lotti di produzione (Serial Shipping Container Code - SSCC);
- c. Informa i propri clienti circa la natura del problema e il numero di lotto della materia prima in questione.

### 5. Stabilimento di produzione

Il produttore decide di ritirare i prodotti finiti implicati nella non conformità.

Attraverso il suo sistema di tracciabilità, il produttore:

- a. Ricerca nelle sue registrazioni i lotti di prodotto finito per i quali è stata utilizzata la materia prima in questione;
- b. Identifica gli SSCC dei pallet contenenti i prodotti finiti da ritirare (che possono essere in fase di consegna, in un punto di stoccaggio esterno e/o già consegnati ai clienti);
- c. Segrega i pallet e i cartoni ancora presenti nei suoi depositi;
- d. Identifica i clienti e fornisce loro le informazioni relative ai prodotti da segregare e restituire (SSCC, GTIN, numero lotto).

### 6. Ce.Di.

Il Ce.Di.:

- a. Identifica i cartoni e i pallet (SSCC) da segregare e da fare rientrare dal picking e dall'area di preparazione e quelli già consegnati ai punti vendita;
- b. Rimuove e restituisce i prodotti implicati ancora presenti all'interno delle proprie strutture (SSCC);
- c. Fornisce ai punti vendita le informazioni relative agli SSCC, GTIN e numero di lotto delle referenze da ritirare.

### 7. Punti Vendita

Il punto vendita segrega i prodotti implicati (GTIN e numero lotto).

### 4.3 Il processo di Reverse Logistics

Quando i prodotti vengono ritirati o richiamati dal mercato, diventa essenziale separare lo stock difettoso, renderne conto in modo corretto e applicare le procedure concordate per lo smaltimento o la distruzione in modo non dannoso o pericoloso.

La figura 2 illustra la catena di Reverse Logistics basata sull'ubicazione dei prodotti (punto vendita o centro di distribuzione) e l'organizzazione logistica utilizzata per la consegna.

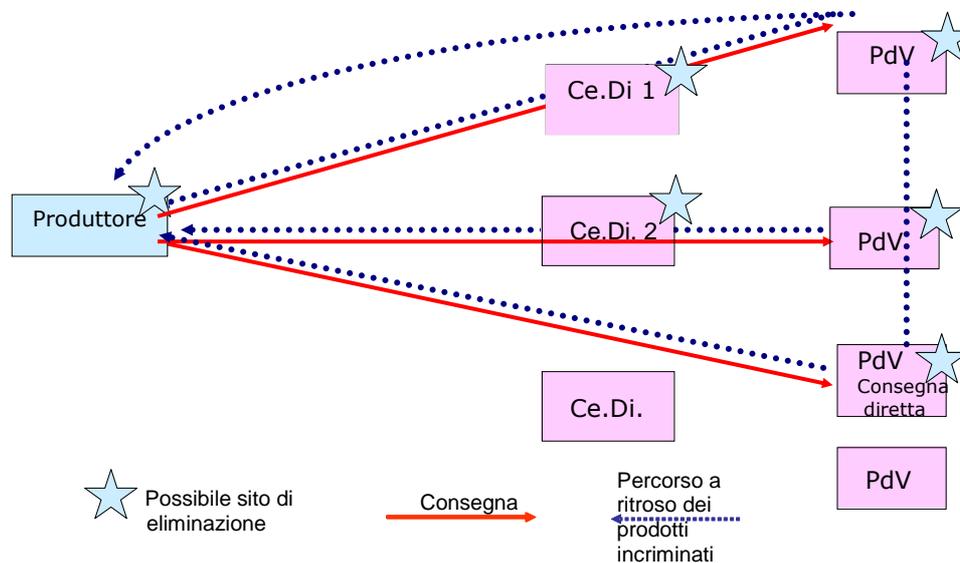
L'organizzazione utilizzata per bloccare l'ulteriore distribuzione e vendita e individuare l'ubicazione e le quantità stock da restituire, dipenderà dalla misura in cui è stata introdotta l'automazione per gestire la supply chain. Le opzioni pratiche per la Reverse Logistics possono comprendere:

- Raccolta da parte del fornitore
- Raccolta da parte di un terzo service provider per la logistica
- Collaborazione tra fornitore e retailer per il reso di stock da punti vendita al Ce.Di. per la raccolta
- Raccolta da parte degli addetti alle vendite.

Gli operatori devono valutare congiuntamente l'economicità di operazioni di rientro merce per i prodotti privi dell'imballo originale (per i quali potrebbe essere più opportuna una distruzione in loco), fatte salve tutte le operazioni di verifica utili a quantificare complessivamente lo stock non conforme ai fini dei controlli pubblici.

Una valutazione corretta della quantità prodotta e distribuita rispetto alla quantità posta in quarantena e restituita dai clienti sarà utile per una valutazione del rischio relativamente alle quantità consegnate e a quelle in possesso dei consumatori.

**Figura 3: "Reverse logistics" dei prodotti**



La natura del difetto di produzione determina l'azione successiva da intraprendere. Se il prodotto non è sicuro e deve essere eliminato, è necessario eseguire questa operazione nel rispetto delle norme di tutela dell'ambiente previste dalla gestione dei rifiuti e dal riciclo di materiali di packaging.

## 4.4 Comunicazione in caso di evento accidentale (comunicazione del rischio)

Il successo nella gestione di una situazione sensibile risiede nella qualità della comunicazione tra le parti coinvolte e nelle informazioni condivise tra tali parti. Esistono differenti livelli di comunicazione e di informazione richiesti:

- Comunicazione interna verso tutte le divisioni aziendali, stabilimenti, magazzini, reparti IT
- Comunicazione esterna verso tutti i business partner (clienti, service provider per la logistica, co-packer)
- Comunicazione alle autorità
- Comunicazione ai media.

In base all'ambito d'azione dell'evento accidentale, i livelli di comunicazione da attivare e le informazioni richieste sono diversi. La procedura adeguata da applicare è il piano interno dell'azienda che stabilisce le fasi da eseguire, le persone da contattare, la persona responsabile della comunicazione, gli scenari da considerare, il livello di informazione e comunicazione e l'arco di tempo in cui intraprendere l'azione.

### 4.4.1 Informazioni da condividere e fasi di comunicazione da intraprendere in caso di evento accidentale

Questo paragrafo fornisce le linee guida per le aziende che intendono creare un piano di comunicazione.

1. Raccogliere tutte le informazioni richieste e garantirne l'attendibilità
  - Coinvolgere tutte le persone che possono fornire consulenza in materia e contribuire con informazioni affidabili. In questa fase è importante essere pragmatici e assicurarsi che la pratica sia gestita con la massima riservatezza
  - Attivare il sistema interno e tenere traccia dei reclami provenienti da clienti e consumatori
  - Valutare la situazione attuale e i rischi di evento accidentale.
2. Stabilire l'elenco di coloro che è necessario informare. L'estensione dei destinatari coinvolti nel piano di comunicazione varia a seconda della tipologia e classificazione dell'evento accidentale e può riguardare
  - Partner commerciali
  - Associazioni di categoria
  - Pubbliche autorità
  - Supporto esterno, quali laboratori, scienziati, consulenti tecnici, consulenti in comunicazione, consulenti legali, ecc.
3. Attivare il sistema interno di comunicazione

Il sistema interno di comunicazione si fonda solitamente sul piano organizzativo aziendale che segnala:

- Le unità/reparti interni che devono essere coinvolti nella gestione efficace dell'evento accidentale
  - La necessità di gestire la situazione a questo livello con un livello di riservatezza molto elevato e di inoltrare tutte le informazioni, domande, ecc. di una certa rilevanza al team interno di gestione eventi accidentali.
4. Allocare risorse e rendere disponibile tutto il materiale
    - Allocare le risorse necessarie alla gestione dell'evento accidentale e assegnarle al team interno di gestione eventi accidentali
    - Approntare tutto il materiale necessario per supportare il lavoro del team interno di gestione eventi accidentali (ad es. risultati della valutazione, lista dei partner esterni coinvolti, ecc.).

5. Strutturare le informazioni e la comunicazione
  - a. Il team interno di gestione dell'evento accidentale deve approvare la comunicazione interna ed esterna utilizzata. Se fosse necessaria una comunicazione ai consumatori, dovrebbero essere incluse le seguenti domande:
    - Cosa è sbagliato?
    - Come è possibile identificare un prodotto non conforme?
    - Il prodotto è sicuro? (si tratta di una questione cruciale del settore alimentare. I consumatori pretendono di sapere cosa acquistano e cosa mangiano)
    - Chi è responsabile?
    - Cosa si sta facendo per controllare la situazione?
    - Cosa ci si prefigge per prevenire il ripetersi in futuro di un evento accidentale?
  - b. La comunicazione deve essere semplice, adeguata ai destinatari (interni, partner commerciali, autorità, consumatori, media, ecc.). Tuttavia, dovrebbe veicolare il medesimo messaggio, essere coerente e basarsi su fatti e informazioni affidabili e documentati. La comunicazione richiede una preparazione approfondita e si raccomanda di utilizzare la seguente lista di controllo e i documenti/esempi predisposti:
    - Descrizione dell'evento accidentale
    - Risposte anticipate a quesiti
    - Esempio/modello per un documento ufficiale
    - Esempio/modello di comunicato stampa
    - Esempio/modello di intervista rilasciata da un membro ai media
    - Esempio/modello di lettera a destinatari selezionati (ad es. autorità).

#### 4.4.2 Regole d'oro per una comunicazione efficace

Regole fondamentali:

Poiché parte del successo nella gestione di un evento accidentale risiede nella qualità della comunicazione, si raccomanda l'applicazione delle seguenti regole d'oro per la comunicazione:

1. Proteggere le risorse più preziose dell'azienda, ovvero i consumatori, allo scopo di difendere la propria credibilità e reputazione.
2. Centralizzare le informazioni e il processo decisionale (team interno di gestione eventi accidentali).
3. Nominare un portavoce che rappresenti il canale d'informazione ufficiale. Limitare il numero delle persone coinvolte nella comunicazione.
4. Ottenere tutte le informazioni, la documentazione, i dati e i fatti nel minor tempo possibile e il più rapidamente possibile.
5. Stabilire come, cosa, quando e a chi comunicare.
6. Definire un unico messaggio adeguandolo ai destinatari, basandolo su informazioni uniformi, precise e affidabili.
7. Garantire che la comunicazione aziendale raggiunga tutti i destinatari in modo corretto, in particolare i mass-media.
8. Essere consapevoli del fatto che i propri collaboratori sono tra i destinatari principali di tale comunicazione.
9. Installare sistemi filtro per le chiamate di richiesta di informazioni. Utilizzare la linea 800 (o equivalente) o un canale per i consumatori se disponibile.

10. Controllare lo sviluppo dell'evento accidentale e accertarsi che un evento locale non si espanda a livello regionale.
11. Informare e formare i propri collaboratori che sono in contatto con i consumatori e i clienti.
12. Richiedere supporto esterno se necessario.
13. Gestire i rapporti con i mass-media in modo aperto, professionale e accurato.
14. Essere consapevoli delle potenzialità offerte da Internet in quanto strumento di comunicazione.

#### **4.5 Chiusura dell'evento accidentale**

La fine di un evento accidentale deve essere stabilita attraverso una conclusione formale.

Una volta intraprese le eventuali azioni del caso (ritiro/richiamo), l'effettivo cessare delle ragioni che hanno indotto l'attivazione della procedura posta in essere dovrà risultare da apposita comunicazione scritta che attesti la risoluzione/conclusione dell'evento stesso.

Tale comunicazione dovrebbe contenere almeno le seguenti informazioni: i dati relativi all'identificazione del prodotto (Categoria, Marchio, Codice GTIN dell'imballo e dell'unità consumatore, Lotto/i di produzione ecc.), la descrizione dell'intervento concordato fra le parti (segregazione, smaltimento/distruzione, rientro) ed eventuali ulteriori informazioni utili a definire il trattamento futuro del prodotto.

Gli attori aggiorneranno i propri archivi per formalizzare la chiusura dell'evento accidentale.

## A.1 Requisiti normativi

I requisiti comprendono:

- Sicurezza del prodotto e del consumatore;
- Rintracciabilità del prodotto e flusso di informazioni in qualità di strumento per la tutela della sicurezza del consumatore;
- Procedura di gestione dell'evento accidentale, incluso ritiro e richiamo.

Scopo di questa sezione è di evidenziare i requisiti di legge che tutte le aziende sono tenute a ottemperare e, in tal modo, garantire una conoscenza condivisa tra i differenti operatori coinvolti nell'intera filiera.

## Il Regolamento (CE) 178/2002 sulla sicurezza alimentare

Il presente Regolamento costituisce la base per garantire un livello elevato di tutela della salute umana e degli interessi dei consumatori in relazione agli alimenti, garantendo al contempo l'efficace funzionamento del mercato interno.

La legge definisce la rintracciabilità come: *"la possibilità di ricostruire e seguire il percorso di un alimento, di un mangime, di un animale destinato alla produzione alimentare o di una sostanza destinata o atta ad entrare a far parte di un alimento o di un mangime attraverso tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione"* e, in breve:

- Fornisce i principi in base ai quali gli operatori del settore alimentare (food) devono garantire la rintracciabilità e le modalità da seguire in tale contesto per tracciare e rintracciare le fasi immediatamente precedenti e quelle immediatamente successive (one step-backward e one step-forward).
- Stabilisce che gli operatori del settore alimentare e del settore mangimi (o «alimento per animali») sono responsabili dei mangimi, alimenti e prodotti che immettono sul mercato.
- È applicabile a prodotti esportati e importati da/nell'UE.
- Istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare che può richiedere informazioni agli operatori del settore alimentare.
- Stabilisce nel 1° gennaio 2005 la data ultima utile agli operatori del settore alimentare per conformarsi alle disposizioni di legge.

Gli articoli della General Food Law che riguardano la rintracciabilità sono gli articoli 13, 14, 17, 18 e 19. Quanto stabilito dai presenti articoli costituisce il requisito minimo che ogni azienda deve implementare per ottemperare alla legge. Si ricordi che potrebbe essere necessario conformarsi anche ad alcune disposizioni supplementari previste da leggi UE, da leggi nazionali o da alcune procedure commerciali locali.

Tali considerazioni di livello locale non saranno oggetto di trattazione delle presenti Linee Guida.

Di seguito sono riportati alcuni estratti chiave del Regolamento:

**Articolo 13:** il testo di legge recita: *Fatti salvi i loro diritti e obblighi, la Comunità e gli Stati membri agiscono come segue:*

*(a) contribuiscono all'elaborazione di norme tecniche internazionali sugli alimenti e sui mangimi, nonché di norme sanitarie e fitosanitarie;*

*(b) promuovono il coordinamento dei lavori sulle norme relative ad alimenti e mangimi intrapresi da organizzazioni internazionali governative e non governative;*

*(c) contribuiscono, ove pertinente e opportuno, all'elaborazione di accordi sul riconoscimento dell'equivalenza di misure specifiche riguardanti gli alimenti e i mangimi;*

*(d) prestano particolare attenzione alle peculiari esigenze finanziarie, commerciali e di sviluppo dei paesi in via di sviluppo per evitare che le norme internazionali creino inutili ostacoli alle esportazioni di tali paesi;*

*(e) promuovono la coerenza tra gli standard tecnici internazionali e la legislazione in materia alimentare, assicurando al contempo che l'elevato livello di protezione adottato nella Comunità non venga ridotto".*

**Articolo 14:** Il testo di legge recita: *"Gli alimenti a rischio non possono essere immessi sul mercato". "6. Se un alimento a rischio fa parte di una partita, lotto o consegna di alimenti della stessa classe o descrizione, si presume che tutti gli alimenti contenuti in quella partita, lotto o consegna siano a rischio a meno che, a seguito di una valutazione approfondita, risulti infondato ritenere che il resto della partita, lotto o consegna sia a rischio".*

**Articolo 17:** si riferisce alla responsabilità e competenza degli operatori del settore alimentare e mangimi a garantire che gli alimenti e i mangimi soddisfino le disposizioni europee e verificano che tali disposizioni siano soddisfatte in tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione sotto il loro controllo.

*Il testo di legge recita: "Spetta agli operatori del settore alimentare e dei mangimi garantire che nelle imprese da essi controllate gli alimenti o i mangimi soddisfino le disposizioni della legislazione alimentare inerenti alle loro attività in tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione e verificare che tali disposizioni siano soddisfatte.*

*Gli stati membri applicano la legislazione alimentare e controllano e verificano il rispetto delle pertinenti disposizioni della medesima da parte degli operatori del settore alimentare e dei mangimi, in tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione.*

*A tal fine essi organizzano un sistema ufficiale di controllo e altre attività adatte alle circostanze, tra cui la comunicazione ai cittadini in materia di sicurezza e di rischio degli alimenti e dei mangimi, la sorveglianza della sicurezza degli alimenti e dei mangimi e altre attività di controllo che abbraccino tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione".*

**Articolo 18:** si riferisce alla responsabilità e alla capacità inalterata nel tempo degli operatori del settore alimentare e dei mangimi di eseguire la rintracciabilità nella fase immediatamente precedente e in quella immediatamente successiva.

I principali requisiti sono: tutti gli operatori del settore alimentare e dei mangimi devono essere in grado di individuare, in qualsiasi momento del processo, chi ha fornito loro un prodotto (quindi un alimento, un mangime, un animale destinato alla produzione alimentare o qualsiasi sostanza destinata o atta a entrare a far parte di un alimento o di un mangime) e deve essere in grado di individuare le imprese alle quali hanno fornito i propri prodotti.

Gli operatori del settore alimentare e dei mangimi sono responsabili della diffusione delle informazioni richieste al riguardo alle autorità competenti che le richiedano.

Gli alimenti e i mangimi immessi sul mercato della Comunità devono essere adeguatamente etichettati o identificati per agevolarne la rintracciabilità.

*Il testo di legge recita: "È disposta in tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione la rintracciabilità degli alimenti, dei mangimi, degli animali destinati alla produzione alimentare e di qualsiasi altra sostanza destinata o atta a entrare a far parte di un alimento o di un mangime.*

*Gli operatori del settore alimentare e dei mangimi devono essere in grado di individuare chi abbia fornito loro un alimento, un mangime, un animale destinato alla produzione alimentare o qualsiasi sostanza destinata o atta a entrare a far parte di un alimento o di un mangime. A tal fine detti operatori devono disporre di sistemi e di procedure che consentano di mettere a disposizione delle autorità competenti, che le richiedano, le informazioni al riguardo.*

*Gli operatori del settore alimentare e dei mangimi devono disporre di sistemi e procedure per individuare le imprese alle quali hanno fornito i propri prodotti. Le informazioni al riguardo sono messe a disposizione delle autorità competenti che le richiedano.*

*Gli alimenti o i mangimi che sono immessi sul mercato della Comunità o che probabilmente lo saranno devono essere adeguatamente etichettati o identificati per agevolarne la rintracciabilità, mediante documentazione o informazioni pertinenti secondo i requisiti previsti in materia da disposizioni più specifiche”.*

**Articolo 19:** si riferisce alla necessità, per ciascun operatore del settore alimentare e dei mangimi, di disporre di procedure di richiamo/ritiro e gestione delle crisi conformi ai requisiti. I principali requisiti sono:

1. L'operatore del settore alimentare deve immediatamente avviare procedure atte al ritiro dal mercato di qualsiasi alimento (importato, prodotto, trasformato, lavorato o distribuito) che non sia conforme ai requisiti europei e informare le autorità competenti. Deve inoltre informare i consumatori della ragione del ritiro e, se necessario, richiamare i prodotti.
2. L'operatore del settore alimentare responsabile di attività di vendita al dettaglio o di distribuzione deve avviare procedure per ritirare dal mercato i prodotti non conformi ai requisiti europei e dovrà contribuire alla sicurezza degli alimenti trasmettendo le informazioni necessarie, collaborando agli interventi dei responsabili della produzione, della trasformazione, della lavorazione e/o delle autorità competenti.
3. L'operatore del settore alimentare deve quindi informare immediatamente le autorità competenti se ritiene o abbia motivo di ritenere che un alimento immesso sul mercato possa essere dannoso per la salute umana.

*Il testo di legge recita: “Se un operatore del settore alimentare ritiene o ha motivo di ritenere che un alimento da lui importato, prodotto, trasformato, lavorato o distribuito non sia conforme ai requisiti di sicurezza degli alimenti, e l'alimento non si trova più sotto controllo immediato di tale operatore del settore alimentare, esso deve avviare immediatamente procedure per ritirarlo e informarne le autorità competenti. Se il prodotto può essere arrivato al consumatore, l'operatore informa i consumatori, in maniera efficace e accurata, del motivo del ritiro e, se necessario, richiama i prodotti già forniti ai consumatori quando altre misure siano insufficienti a conseguire un livello elevato di tutela della salute.*

*Gli operatori del settore alimentare responsabili di attività di vendita al dettaglio o distribuzione che non incidono sul confezionamento, sull'etichettatura, sulla sicurezza o sull'integrità dell'alimento devono, entro i limiti delle rispettive attività, avviare procedure per ritirare dal mercato i prodotti non conformi ai requisiti di sicurezza alimentare e contribuire a garantire la sicurezza degli alimenti trasmettendo al riguardo le informazioni necessarie ai fini della loro rintracciabilità, collaborando agli interventi dei responsabili della produzione, della trasformazione e della lavorazione e/o delle autorità competenti.*

*Gli operatori del settore alimentare informano immediatamente le autorità competenti quando ritengano o abbiano motivo di ritenere che un alimento da essi immesso sul mercato possa essere dannoso per la salute umana. Essi informano le autorità competenti degli interventi adottati per evitare rischi al consumatore finale e non impediscono né scoraggiano la cooperazione di chiunque con le autorità competenti, in base alla legislazione nazionale e alla prassi legale, nel caso in cui tale cooperazione possa prevenire, ridurre o eliminare un rischio derivante da un prodotto alimentare.*

*Gli operatori del settore alimentare collaborano con le autorità competenti riguardo ai provvedimenti volti ad evitare o ridurre i rischi provocati da un alimento che forniscono o hanno fornito”.*

Nota importante:

I testi di legge riguardano i risultati che le aziende devono conseguire. Non costituiscono tuttavia materia vincolante per quel che concerne le modalità di conseguimento di tali obiettivi.

## A.2 Documenti tipo per le comunicazioni di ritiro

I moduli riportati in questo allegato hanno l'obiettivo di raggruppare e registrare in modo rapido e sintetico le informazioni necessarie al verificarsi di una non conformità e di inoltrarle alle parti coinvolte.

### Modulo segnalazione non conformità

# SEGNALAZIONE NON CONFORMITÀ

(dalla Distribuzione al Produttore)

DA: *Nome Organizzazione*  
*Indirizzo*  
*Contatto*  
*Funzione*  
*Numero di Cellulare*  
*Numero di Telefono*  
*Numero di Fax*  
*Posta elettronica*

Marchio	
Codice GTIN Unità Consumatore	
Descrizione Prodotto	
Lotto di Produzione	
Stabilimento di produzione o bollo CE (facoltativo)	
Data di Scadenza/TMC	
Descrizione Non Conformità	
Quantità	
Location Rilievo	
Eventuali azioni adottate	
Campione disponibile (SI/NO)	
Segnalazioni Autorità Sanitaria	
Allegati: (copia etichetta, copia fattura, ...)	

*E' richiesto riscontro urgente alla presente segnalazione*

## Richiesta di ritiro

Il produttore, una volta rilevata la non conformità e la necessità di avviare una procedura di ritiro, comunica a valle le informazioni rilevanti attraverso tre distinti moduli, il cui utilizzo può variare in relazione alla funzione e alla destinazione di ciascuno e che possono essere riutilizzati per comunicazioni a cascata:

- Il Documento per l'identificazione del prodotto non conforme;
- La documentazione dei flussi di prodotto e dei destinatari;
- Il documento di descrizione dell'evento accidentale, destinato tipicamente agli uffici Qualità.

**Modulo per l'identificazione del prodotto non conforme**

# RICHIESTA DI RITIRO PRODOTTO

## ELEMENTI IDENTIFICAZIONE PRODOTTO NON CONFORME

DA: *Nome Organizzazione*  
*Indirizzo*  
*Contatto*  
*Funzione*  
*Numero di Cellulare*  
*Numero di Telefono*  
*Numero di Fax*  
*Posta elettronica*

Marchio		
	Pezzo	Imballo
Codice GTIN		
Descrizione Prodotto		
Lotto/i di Produzione		
Data/e di Scadenza/TMC		
Descrizione Non Conformità		
Stabilimento di Produzione o bollo CE (facoltativo)		

I riferimenti puntuali alle quantità consegnate e ai destinatari sono contenute nell'allegato **documento FLUSSI E CONSEGNE**.

**Modulo per l'identificazione dei flussi di prodotto e destinatari**

# RICHIESTA DI RITIRO PRODOTTO

## RIFERIMENTI FLUSSI E CONSEGNE

DA: *Nome Organizzazione*  
*Indirizzo*  
*Contatto*  
*Funzione*  
*Numero di Cellulare*  
*Numero di Telefono*  
*Numero di Fax*  
*Posta elettronica*

## CATENA 1

Destinatario 1 – Indirizzo

GTIN IMBALLO	LOTTO PRODUZIONE	DATA SCADENZA/TMC	SSCC (N. PALLET)	NUMERO D.D.T.	DATA D.D.T.	QUANTITÀ (IMBALLI)	QUANTITA BLOCCATE	
							NUMERO IMBALLI	NUMERO PEZZI

Destinatario 2 – Indirizzo

GTIN IMBALLO	LOTTO PRODUZIONE	DATA SCADENZA/TMC	SSCC (N. PALLET)	NUMERO D.D.T.	DATA D.D.T.	QUANTITÀ (IMBALLI)	QUANTITA BLOCCATE	
							NUMERO IMBALLI	NUMERO PEZZI

Destinatario 3 – Indirizzo

GTIN IMBALLO	LOTTO PRODUZIONE	DATA SCADENZA/TMC	SSCC (N. PALLET)	NUMERO D.D.T.	DATA D.D.T.	QUANTITÀ (IMBALLI)	QUANTITA BLOCCATE	
							NUMERO IMBALLI	NUMERO PEZZI

## CATENA 2

Destinatario 4 - Indirizzo

GTIN IMBALLO	LOTTO PRODUZIONE	DATA SCADENZA/TMC	SSCC (N. PALLET)	NUMERO D.D.T.	DATA D.D.T.	QUANTITÀ (IMBALLI)	QUANTITÀ BLOCCATE	
							NUMERO IMBALLI	NUMERO PEZZI

**Modulo di descrizione dell'evento accidentale**

# RICHIESTA DI RITIRO PRODOTTO

## DESCRIZIONE EVENTO ACCIDENTALE

DA: *Nome Organizzazione*  
*Indirizzo*  
*Contatto*  
*Funzione*  
*Numero di Cellulare*  
*Numero di Telefono*  
*Numero di Fax*  
*Posta elettronica*

Marchio		
Codice GTIN	Pezzo	Imballo
Descrizione Prodotto		
Lotto/i di Produzione		
Data/e di Scadenza/TMC		
Descrizione Non Conformità		
Stabilimento di Produzione o bollo CE (facoltativo)		

I riferimenti puntuali alle quantità consegnate e ai destinatari sono contenute nell'allegato **documento FLUSSI E CONSEGNE**.

Fonte Allerta	<input type="checkbox"/> Autocontrollo Produttore <input type="checkbox"/> Allerta Sanitario <input type="checkbox"/> Autorità Pubblica <input type="checkbox"/> Altro ...
Motivazioni Ritiro	
Eventuali azioni da adottare	
Comunicazioni al consumatore	

## Modulo rapporto di blocco

L'operatore che ha ricevuto la richiesta di ritiro blocca il prodotto non conforme ancora in stock; inoltra la richiesta di ritiro ai primi destinatari merce cui ha spedito l'eventuale lotto di prodotto non conforme e redige il Rapporto sulle quantità bloccate:

# RICHIESTA DI RITIRO PRODOTTO

## RAPPORTO BLOCCO PRODOTTO NON CONFORME

DA: *Nome Organizzazione*  
*Indirizzo*  
*Contatto*  
*Funzione*  
*Numero di Cellulare*  
*Numero di Telefono*  
*Numero di Fax*  
*Posta elettronica*

## CATENA 1

Destinatario 1 – Indirizzo

GTIN IMBALLO	LOTTO PRODUZIONE	DATA SCADENZA/T MC	SSCC (N. PALLET)	QUANTITÀ (IMBALLI)	QUANTITÀ BLOCCATE	
					NUMERO IMBALLI	NUMERO PEZZI

### A.3 Organizzazione, documentazione e formazione

Questa sezione, attraverso l'esemplificazione delle procedure e degli assetti organizzativi preposti a gestire eventi accidentali all'interno di un'azienda tipo di medie/grandi dimensioni, funge da guida per quel che concerne gli aspetti chiave che devono essere considerati al momento della pianificazione e dell'implementazione di una struttura interna dedicata alla rintracciabilità e alla gestione degli eventi accidentali.

**Regola fondamentale:** La gestione efficace di un evento accidentale presuppone che l'azienda abbia creato un piano di gestione delle crisi ben studiato e un team di gestione degli eventi accidentali conseguentemente preparato. Ciò permetterà all'azienda di operare in modo rapido ed efficace allo scopo di minimizzare il rischio.

Si raccomanda alle aziende di implementare e predisporre un piano e designare i membri del team che saranno incaricati della rintracciabilità del prodotto e della gestione degli eventi accidentali, supportati da istruzioni ben comprensibili e linee guida chiare. Il numero di persone facenti parte del team di gestione dipende dalla strategia e dalla struttura interne dell'azienda.

La formazione continua delle persone coinvolte in questa organizzazione accrescerà quindi la consapevolezza dell'importanza del ruolo da loro svolto e potenzierà le loro azioni come pure l'efficienza nel fronteggiare un evento accidentale.

#### Guida e documentazione della procedura interna

È importante approntare il piano e le procedure aziendali da adottare in caso di evento accidentale che dovrebbero essere documentati includendo:

- Ambito di applicazione, obiettivo e audience di destinazione
- Valori aziendali e sicurezza del prodotto
- Definizione di evento accidentale
- Descrizione del team di gestione degli eventi accidentali con ruoli e responsabilità ben definiti per ogni membro del team
- Lista di controllo o sequenza di azioni da intraprendere nel caso di evento accidentale
- Calendario per ciascuna fase del piano
- Una lista dei contatti principali
- Quando avviare un ritiro del prodotto
- Quando avviare un richiamo
- Come organizzare la comunicazione interna
- Come organizzare la comunicazione esterna
- Business case ed esempi di gestione di casi accidentali, compreso il flusso di informazioni
- Modelli per la comunicazione interna ed esterna e registrazioni di eventi.

Questo documento dovrebbe essere aggiornato regolarmente e distribuito alla rete di persone interessate.

## Organizzazione, ruoli e responsabilità

### Responsabilità a ogni livello organizzativo

Sulla base del piano aziendale, è necessario designare un team di gestione degli eventi accidentali, sotto il controllo di un punto di coordinamento centrale. Il team può essere un team fisico o virtuale, con membri ubicati in location diverse a seconda della struttura e delle dimensioni dell'azienda. Tale team è la prima entità da contattare in presenza di evento accidentale. Sempre al team spetta decidere le azioni da intraprendere. Non si dovrebbe intraprendere nessuna azione senza il consenso formale del team di gestione degli eventi accidentali.

I compiti generali di questo team sono organizzare, controllare e dirigere:

- Lo sviluppo, l'implementazione e l'aggiornamento delle istruzioni interne che devono essere seguite in caso di evento accidentale;
- La formazione continua delle persone coinvolte nella rintracciabilità del prodotto per la gestione degli eventi accidentali;
- Lo sviluppo di requisiti interni per i sistemi IT;
- La regolare autovalutazione e il controllo interno del piano;
- La gestione di ogni evento accidentale;
- La valutazione dell'evento accidentale indicato per identificare l'istruzione e fornire consigli per prevenire il ripetersi della situazione problematica;
- Lo sviluppo di piani di comunicazione interna ed esterna da utilizzare come supporto nella gestione di un evento accidentale.

Il team di gestione degli eventi accidentali è un gruppo di lavoro permanente, fisso, solitamente composto da:

- Team leader;
- Responsabile di stabilimento;
- Category manager;
- Responsabile della qualità;
- Responsabile logistica e catena di approvvigionamento;
- Responsabile del servizio clienti;
- Responsabile dei servizi informatici.

Il team leader deve coordinare le azioni ed è responsabile quando si verifica un evento accidentale, agisce da canale per la comunicazione interna ed esterna. Nel caso in cui un evento accidentale richieda una consulenza esterna, il team potrebbe essere ampliato comprendendo:

- Team del servizio clienti;
- Ufficio relazioni esterne;
- Ufficio legale;
- Organizzazione vendite.

L'esistenza del team di gestione degli eventi accidentali e dei suoi membri deve essere nota a tutti i livelli della azienda. I membri di questo gruppo permanente dovrebbero essere contattabili in qualsiasi momento e, se necessario, dovrebbero essere disponibili sostituiti appropriati per ricoprire ogni ruolo.

## Lista dei contatti

Per rendere rapida la comunicazione, si rivela necessaria la compilazione di una lista di persone predefinita, contenente i dettagli del contatto da intraprendere (telefono, indirizzo e-mail e indirizzo di posta) in modo da comprendere lo stesso team di gestione degli eventi accidentali, i loro potenziali rappresentanti, i consulenti esterni, le autorità governative, i contatti delle associazioni commerciali, i clienti e i media.

Esistono due tipi di lista:

### a. Lista dei contatti interni

Questa lista comprende le persone che possono fornire consulenza e supporto e dovrebbe comprendere:

- Responsabile del magazzino;
- Responsabile della produzione;
- Responsabile delle vendite;
- Esperti dei servizi informatici e nei processi di rintracciabilità del prodotto;
- Esperti di pubbliche relazioni;
- Ecc.

Questa lista deve essere completa, aggiornata e disponibile per tutte le persone coinvolte all'interno dell'azienda.

Le persone nella lista di contatti devono essere contattabili in qualsiasi momento telefonicamente e via e-mail e devono essere pronte a riunirsi in un team per gestire un evento accidentale.

### b. Lista dei contatti esterni

Ogni azienda dispone di un ambiente esterno con il quale interagisce ogni giorno: fornitori, clienti, service provider di logistica e solution provider, consumatori, medici, pubbliche autorità, ecc. Tale ambiente costituisce una rete esterna di persone da contattare in caso di evento accidentale.

Se un'adeguata comunicazione interna risulta molto importante, la comunicazione esterna ha necessità di essere ancora più strutturata e controllata.

I contatti esterni devono essere tenuti adeguatamente al corrente:

- Per informarli sull'evento accidentale e richiedere la loro consulenza (ad es. fornitori di materie prime, co-packer, fornitori, ecc.);
- Per informarli e coinvolgerli nell'azione da intraprendere (ad esempio service provider di logistica, responsabili acquisti di clienti, responsabili vendite di fornitori, ecc.);
- Per fornire loro le informazioni da utilizzare, ad es. autorità governative;
- Per richiedere supporto per informazioni da rendere di pubblico dominio.

Il team di gestione degli eventi accidentali dovrebbe gestire la lista di contatti esterni. Quest'ultima deve essere completa, aggiornata e a disposizione dei responsabili principali e del personale.

I contatti principali presso i fornitori e i clienti importanti dovrebbero essere a conoscenza della lista e accordarsi sul personale da loro nominato come contatti principali allo scopo di supportare il team.

**Considerazione specifica:** i clienti sono parte del network di un'azienda. Se realizzabile e realistico, si raccomanda di stampare sul packaging dell'unità cliente un numero di telefono (solitamente il numero del servizio clienti) che un consumatore può contattare per richiedere informazioni o informare l'azienda riguardo a un prodotto non conforme o inoltrare un reclamo.

Come già precisato, tutte le attività che vengono effettuate in relazione alla gestione degli eventi accidentali, al ritiro / richiamo del prodotto, devono essere adeguatamente documentate. Per semplificare la comunicazione all'interno dell'azienda e assicurare interventi tempestivi nella gestione di un evento accidentale, è necessario creare un processo di documentazione completo e in

tutta l'azienda deve essere disponibile materiale al riguardo in forma di "pacchetto" su argomenti quali la rintracciabilità, la gestione degli eventi accidentali, ecc., composto da:

- Linee guida interne riguardanti la gestione degli eventi accidentali, comprese le liste di controllo delle azioni da intraprendere
- Lista di contatti interni/esterni
- Descrizione dei processi di rintracciabilità dei prodotti
- Modello per notificare un evento accidentale
- Modello per notificare che un evento accidentale è terminato
- Modello, business case per la valutazione dell'evento accidentale
- Modelli per i moduli informativi e la comunicazione
- Liste di controllo, autovalutazione ed esercitazioni interne
- Ecc.

Le parti costitutive di questo "pacchetto" dovrebbero essere condivise con:

- I fornitori e i clienti al fine di assicurare un buon coordinamento in caso di evento accidentale
- I partner esterni con i quali vengono gestite alcune attività collegate alla rintracciabilità (ad es. co-manufacturer, co-packer, service provider di logistica, solution provider, ecc.).

**Regola fondamentale:** La fine di un evento accidentale deve essere stabilita attraverso un conclusione formale<sup>4</sup>.

## Sviluppo di competenze e abilità interne

Tutte le persone coinvolte nella gestione della rintracciabilità del prodotto, degli eventi accidentali devono essere adeguatamente formate. L'ambito della formazione comprende:

- Processi di rintracciabilità implementati dall'azienda: standard GS1 utilizzati, soluzioni IT, modalità di accesso ai dati richiesti, ecc
- Istruzioni relative alla gestione degli eventi accidentali
- Ruolo del team di gestione degli eventi accidentali
- Ruolo della persona in formazione
- Persona da contattare
- Importanza delle azioni coordinate e comunicazione all'interno dell'azienda
- Azioni da intraprendere/da non intraprendere
- Come utilizzare la documentazione
- Come utilizzare la rintracciabilità del prodotto e i sistemi di registrazione

Nella formazione devono essere svolte anche esercitazioni di simulazione relative a:

- Rintracciabilità del prodotto
- Gestione degli eventi accidentali
- Ritiro del prodotto
- Richiamo del prodotto

---

<sup>4</sup> Si veda a questo proposito il paragrafo 4.5.

- Gestione di stock in quarantena.

Le esercitazioni devono essere:

- Periodiche
- Documentate con una spiegazione chiara del contesto, dei risultati, delle lacune individuati e delle azioni correttive
- Basate su modelli che riflettano le istruzioni tecniche e organizzative interne
- Realizzate in collaborazione con i partner della supply chain.

**Regola fondamentale:** Le esercitazioni relative alla gestione degli eventi accidentali devono essere svolte periodicamente al fine di migliorare la prontezza di reazione e le conoscenze del team che si occupa della gestione degli eventi accidentali, dello staff principale e dei contatti esterni. Questa attività dovrebbe essere realizzata con la collaborazione dei principali partner commerciali.

### Scorecard di autovalutazione

È necessario sviluppare una scorecard di autovalutazione allo scopo di misurare il livello di conformità e di implementazione di best practice relative al ritiro e al richiamo di un prodotto. Nella presente sezione è illustrato un esempio di autovalutazione; esso può essere ulteriormente ampliato o ridotto in base all'obiettivo di ciascuna azienda.

Gestione degli eventi accidentali

Requisiti / Azioni	Punteggio*
a. Team gestione eventi accidentali allocato con definizione chiara dei ruoli e delle responsabilità	
b. Linee guida interne relative alla gestione di eventi accidentali, con definizione chiara di procedure di ritiro e richiamo, valutazione dell'evento accidentale, ecc., documentate con precisione	
c. Liste delle persone da contattare, documentate e distribuite	
d. Liste delle persone da contattare disponibili per tutti i principali partner commerciali	
e. Ogni persona coinvolta nella gestione di eventi accidentali, nelle procedure di richiamo/ritiro di prodotti è consapevole del proprio ruolo e dell'obiettivo delle proprie attività	
f. È stato approntato materiale adeguato per la formazione	
g. La formazione viene svolta periodicamente	
h. Esercitazioni periodiche eseguite allo scopo di testare il team di gestione degli eventi accidentali, i piani di gestione degli eventi accidentali, le liste di controllo e di aggiornare la scorecard di autovalutazione	
i. Esercitazioni periodiche svolte con i principali partner commerciali	

\* Un punteggio adeguato può essere, ad esempio, il seguente:

0: Nessuna azione intrapresa

1: Piani già definiti, ma attività non ancora iniziate

- 2: Implementazione iniziata in ambito limitato (ad es. alcune categorie di prodotti)
- 3: Roll-out iniziato per l'intera implementazione
- 4: Piani completamente implementati

## A.4 Global Trade Identification Number (GTIN)

La regola comune per la codifica GS1 prevede che il fornitore assegni al prodotto (unità consumatore e unità imballo) un codice GTIN.

I codici GS1 sono univoci, non significativi, multisettoriali, internazionali e sicuri. Il GTIN è stato sviluppato per identificare in maniera univoca gli articoli commerciali in tutto il mondo e contiene fino a 14 caratteri espressi in quattro diverse varianti: GTIN-14, GTIN-13, GTIN-12, GTIN-8.

**Tabella 1: struttura della codifica globale degli articoli commerciali**

Strutture di dati	Formato GTIN													
	T <sup>1</sup>	T <sup>2</sup>	T <sup>3</sup>	T <sup>4</sup>	T <sup>5</sup>	T <sup>6</sup>	T <sup>7</sup>	T <sup>8</sup>	T <sup>9</sup>	T <sup>10</sup>	T <sup>11</sup>	T <sup>12</sup>	T <sup>13</sup>	T <sup>14</sup>
GTIN-14	N <sup>1</sup>	N <sup>2</sup>	N <sup>3</sup>	N <sup>4</sup>	N <sup>5</sup>	N <sup>6</sup>	N <sup>7</sup>	N <sup>8</sup>	N <sup>9</sup>	N <sup>10</sup>	N <sup>11</sup>	N <sup>12</sup>	N <sup>13</sup>	N <sup>14</sup>
GTIN-13	0	N <sup>1</sup>	N <sup>2</sup>	N <sup>3</sup>	N <sup>4</sup>	N <sup>5</sup>	N <sup>6</sup>	N <sup>7</sup>	N <sup>8</sup>	N <sup>9</sup>	N <sup>10</sup>	N <sup>11</sup>	N <sup>12</sup>	N <sup>13</sup>
GTIN-12	0	0	N <sup>1</sup>	N <sup>2</sup>	N <sup>3</sup>	N <sup>4</sup>	N <sup>5</sup>	N <sup>6</sup>	N <sup>7</sup>	N <sup>8</sup>	N <sup>9</sup>	N <sup>10</sup>	N <sup>11</sup>	N <sup>12</sup>
GTIN-8	0	0	0	0	0	0	N <sup>1</sup>	N <sup>2</sup>	N <sup>3</sup>	N <sup>4</sup>	N <sup>5</sup>	N <sup>6</sup>	N <sup>7</sup>	N <sup>8</sup>

Le prime due o tre cifre significative (contraddistinte dalla lettera N nella struttura) costituiscono il prefisso nazionale amministrato da GS1.

Le cifre successive costituiscono il codice produttore GS1 attribuito a ciascun utente dalle Organizzazioni Locali GS1 (GS1 Italy per l'Italia).

Le cifre che seguono il codice produttore fino alla penultima nel codice (contraddistinta dal campo T13 nella struttura) formano il codice prodotto, attribuite dagli utenti del sistema.

L'ultima cifra a destra è la cifra di controllo del codice, calcolata sulle cifre precedenti ed utilizzata per verificare che la composizione del codice sia corretta.

La scelta della struttura numerica da utilizzare dipende dalla natura dell'articolo e dall'ambito di applicazione.

## A.5 Serial Shipping Container Code (SSCC)

Il Numero sequenziale dell'Unità Logistica (Serial Shipping Container Code, SSCC) identifica in maniera univoca ed individuale le unità logistiche. Tutte le parti coinvolte nel processo d'imballaggio lo possono utilizzare come codice di riferimento per i dati relativi all'unità stessa e presenti a Sistema Informativo. Il SSCC è un codice di 18 caratteri non significativo e a lunghezza fissa, che non contiene elementi di classificazione.

**Tabella 2: Struttura della codifica di un SSCC**

Cifra di estensione	Prefisso Aziendale GS1*	Codice sequenziale	Cifra di controllo
N <sup>1</sup>	N <sup>2</sup> N <sup>3</sup> N <sup>4</sup> N <sup>5</sup> N <sup>6</sup> N <sup>7</sup> N <sup>8</sup> N <sup>9</sup> N <sup>10</sup> N <sup>11</sup> N <sup>12</sup> N <sup>13</sup> N <sup>14</sup> N <sup>15</sup> N <sup>16</sup> N <sup>17</sup>		N <sup>18</sup>

(\* A partire dal 1 gennaio 2002 i Prefissi Aziendali GS1 assegnati da GS1 Italy sono composti da nove cifre. Ciò garantisce l'univocità della codifica e non modifica in alcun modo i Prefissi Aziendali GS1 assegnati prima di tale data e composti da sette cifre).

Il carattere di estensione viene assegnato dall'utente secondo le esigenze interne. Il prefisso aziendale viene assegnato da un'Organizzazione iscritta a GS1 (per l'Italia è GS1 Italy) a ogni organizzazione che desidera identificare in via univoca articoli, sedi, beni e rapporti di servizio. Il codice sequenziale delle unità logistiche viene assegnato dall'utente ed è strutturato in base alle esigenze interne. Il cifra di controllo viene calcolato in base allo specifico algoritmo GS1.

### **GS1 Italy**

è l'associazione senza scopo di lucro che riunisce 35 mila imprese di beni di consumo. Ha l'obiettivo di facilitare il dialogo e la collaborazione tra aziende, associazioni, istituzioni per creare valore, efficienza, innovazione, per dare più slancio alle imprese e più vantaggi al consumatore.

GS1 Italy sviluppa e mantiene gli standard più usati al mondo per la comunicazione tra imprese. Siamo conosciuti per il codice a barre, definito dalla BBC come una delle "50 cose che hanno reso globale l'economia". Gli standard GS1 migliorano l'efficienza, la sicurezza e la visibilità delle supply chain attraverso i canali fisici e digitali in 25 settori.

Il network GS1 è presente in 112 paesi, con 1,5 milioni di aziende utenti e 6 miliardi di transazioni ogni giorno: dimensioni che dimostrano come gli standard GS1 abbiano creato un linguaggio comune che supporta sistemi e processi in tutto il mondo.

GS1 Italy inoltre propone i processi condivisi ECR che hanno come obiettivo l'efficienza e l'innovazione nella filiera e che nascono dal dialogo e dal confronto tra Industria e Distribuzione. Scopo di ECR è di rendere l'offerta più reattiva rispetto alla domanda dei consumatori e di promuovere la rimozione dei costi non necessari all'interno della filiera.

### **GS1 Italy**

Via Paleocapa, 7  
20121 Milano  
T +39 02 7772121  
E [info@gs1it.org](mailto:info@gs1it.org)

[www.gs1it.org](http://www.gs1it.org)

