

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO/SERVIZIO

REV.	DATA	MOTIVAZIONI DELLE MODIFICHE ALLA PRECEDENTE REVISIONE	REDATTO Responsabile Qualità	VERIFICATO Direttore operativo	APPROVATO Direttore Generale
00	16/05/2017	Prima Emissione a seguito variazione denominazione	Stefano Bertini	Domenico Venditti	Urbano Strada
01	21/09/2018	Adeguamento a GDPR	Stefano Bertini	Domenico Venditti	Urbano Strada

INDICE

1.	OGGETTO	3
2.	MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO PER L'ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	3
3.	PRESENTAZIONE DI APAVE CERTIFICATION ITALIA	3
3.1	<i>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</i>	4
4.	AMMISSIONE AL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE	5
5.	DOMANDA DI CERTIFICAZIONE E CONTRATTO	5
6.	APPROVAZIONE DEL DISCIPLINARE, REDAZIONE E APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	5
7.	ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE	6
7.1	<i>ESAME DOCUMENTALE</i>	6
7.2	<i>VERIFICHE IN AZIENDA</i>	6
7.3	<i>PROVE</i>	7
8.	ESAME DEGLI ESITI DELLA VALUTAZIONE	7
8.1	<i>NON CONFORMITÀ:</i>	7
8.2	<i>OSSERVAZIONE:</i>	7
8.3	<i>COMMENTO:</i>	7
9.	DECISIONE PER LA CERTIFICAZIONE	8
10.	RILASCIO DEL CERTIFICATO	8
11.	UTILIZZO DEL MARCHIO	8
12.	ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE IN SORVEGLIANZA	9
13.	TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONE	9
14.	RECLAMI PROVENIENTI DAL MERCATO	9
15.	VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI RELATIVE ALLA CERTIFICAZIONE	10
16.	DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE IN POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE	10
17.	SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	11
17.1	<i>SOSPENSIONE</i>	11
17.2	<i>REVOCA</i>	11
18.	DIRITTO DI RECESSO	12
19.	CONSEGUENZE DELLA RINUNCIA, MANCATO RINNOVO, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	12
20.	CONDIZIONI ECONOMICHE	12
21.	VALIDITÀ DEL CONTRATTO	12
22.	PRESTAZIONI NON INCLUSE NEL CONTRATTO	12
22.1	<i>CONDIZIONI DI PAGAMENTO</i>	13
23.	RESPONSABILITÀ CIVILE	13
24.	RICORSI	13
25.	RECLAMI	14
26.	ARBITRATO	14
27.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	15
28.	CLAUSELE AGGIUNTIVE PER LE ORGANIZZAZIONI CHE ADERISCONO A DISCIPLINARI/NORME CERTIFICATI SOTTO ACCREDITAMENTO O IN ITER DI ACCREDITAMENTO	15
29.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	15

1. Oggetto

Il presente Regolamento definisce le condizioni e le modalità con le quali è fornito da Apave Certification Italia il servizio di certificazione di prodotto, processo e servizio e gli adempimenti previsti per i richiedenti tale servizio. Il servizio è fornito con riferimento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.

La certificazione di prodotto, processo o servizio assicura, attraverso opportune verifiche indipendenti, che il prodotto, processo o servizio sottoposto a certificazione sia conforme alle specifiche di riferimento.

La certificazione di conformità può essere rilasciata a fronte di:

- norma o documento tecnico riconosciuto;
- disciplinare tecnico approvato da una Autorità Pubblica (Comunità Europea, Ministeri, Regioni ecc.) e adottato da Apave Certification Italia;
- disciplinare tecnico promosso da enti privati o da Apave Certification Italia come propria iniziativa e approvato dal Comitato di Certificazione di Apave Certification Italia.

2. Modalità di gestione del Regolamento per l'attività di certificazione

Il presente Regolamento viene preparato dal Responsabile Assicurazione Qualità, verificato dal Direttore Operativo e approvato dal Direttore Generale, previo parere del Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità.

Le revisioni del Regolamento sono sottoposte allo stesso iter previsto per l'emissione. Le parti modificate rispetto alla revisione precedente sono indicate con una barra posta lateralmente al testo che ha subito modifiche.

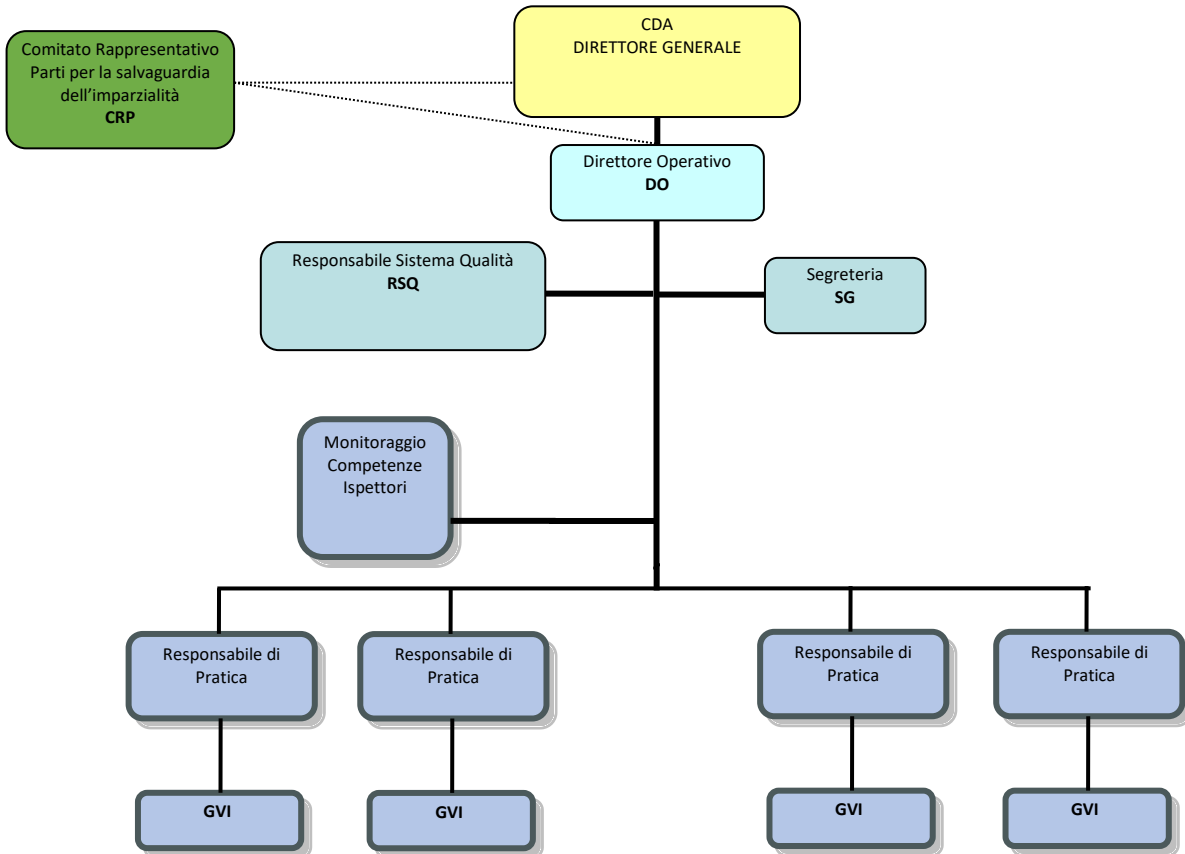
3. Presentazione di Apave Certification Italia

Apave Certification Italia è una società a responsabilità limitata, con sede legale in Roma, viale Battista Bardanzellu, 94 – Roma - 00155, che fornisce servizi di certificazione, valutazione della conformità, ispezioni di parte terza e seconda e servizi di formazione a organizzazioni appartenenti a tutti i settori dell'attività economica.

Apave Certification Italia S.r.l. non fornisce servizi di progettazione, né di consulenza e si impegna a non fornire servizi che possano compromettere il carattere di riservatezza, trasparenza, obiettività e imparzialità del processo di ispezione e certificazione e delle relative decisioni.

3.1 Struttura organizzativa

Apave Certification Italia ha la struttura organizzativa descritta nello schema sottostante:



4. Ammissione al servizio di certificazione

Qualsiasi soggetto operante in un settore oggetto dell'attività di Apave Certification Italia che intenda aderire ad una norma tecnica, ad uno schema di certificazione già approvato da Apave Certification Italia ovvero proporre un proprio disciplinare per la certificazione di prodotto può accedere ai servizi di Apave Certification Italia.

Le procedure in base alle quali Apave Certification Italia opera garantiscono che non vi siano discriminazioni tra i richiedenti i servizi di certificazione.

La certificazione può essere richiesta da soggetti, aziende singole o associazioni di aziende (in seguito tutte definite come "organizzazioni"), che intendano adottare una specifica tecnica produttiva (norma o Disciplinare tecnico) per un prodotto, processo, o servizio, nella quale vengano almeno descritti:

- le caratteristiche del prodotto, processo o servizio;
- le modalità di autocontrollo adottate per garantire nel tempo la presenza di tali caratteristiche;
- il sistema di assicurazione della qualità (ad esempio un sistema qualità ISO 9001).

5. Domanda di certificazione e contratto

A coloro che sono interessati a richiedere il servizio di certificazione, viene resa disponibile la seguente documentazione/informazione:

- Domanda di certificazione;
- Schema di certificazione (per servizi di certificazione già attuati da Apave Certification Italia);
- Tariffario (per servizi di certificazione già attuati da Apave Certification Italia);
- Regolamento per l'attività di certificazione.

Le organizzazioni interessate al servizio di certificazione, che non aderiscano a Disciplinari già approvati devono inviare:

- modulo di domanda di certificazione;
- specifica tecnica del prodotto/processo/servizio;
- altra documentazione che ritengono utile ai fini dell'esame della domanda.

Apave Certification Italia valuta la documentazione di riferimento in base alle proprie procedure e alle norme di riferimento prima di accettare la domanda di certificazione e avviare l'iter di certificazione (vedi paragrafo 6 - Approvazione del Disciplinare, redazione e approvazione dello Schema di certificazione). Il rifiuto della domanda di certificazione deve essere motivato al richiedente. A conclusione dell'attività Apave Certification Italia formula una proposta contrattuale, contenente anche le condizioni economiche.

Per le domande riferite ad un documento normativo non emesso da Apave Certification Italia, il contratto contiene la quotazione almeno per la parte relativa alla validazione del disciplinare, il cui corrispettivo verrà richiesto anche in caso la validazione dia esito negativo a causa dell'assenza dei requisiti necessari. La quotazione delle altre attività può essere rimandata alla successiva definizione delle risorse necessarie alla valutazione.

L'Organizzazione che accetta di iniziare l'iter certificativo dovrà restituire

- il contratto firmato;
- copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio;
- il presente Regolamento sottoscritto.

6. Approvazione del Disciplinare, redazione e approvazione dello Schema di certificazione

Il Disciplinare produttivo, prima di avviare l'iter di certificazione ad esso relativo, viene validato o adottato (norme o disciplinari riconosciuti) dal Comitato di Certificazione di Apave Certification Italia, eventualmente supportato dalla valutazione effettuata da un esperto del settore di appartenenza del prodotto/processo/servizio da certificare. Il Comitato di Certificazione approva il documento se ne valuta positivamente la verificabilità tecnica e il valore aggiunto.

Per i Disciplinari validati, il Responsabile di pratica, con l'ausilio del Direttore operativo e del Responsabile qualità, redige uno Schema di certificazione, documento che riporta le risorse necessarie per il servizio, in termini di competenze, strutture, strumentazione, tempi e modalità di intervento e le modalità e tipologie di controllo adottate da Apave Certification Italia per la verifica di conformità (competenze degli ispettori,

modalità di campionamento dei siti produttivi, verifiche ispettive, prove analitiche sul prodotto, specificando, in caso di metodiche non ufficiali, i criteri di validazione, modalità e frequenza dei controlli, ecc.).

Prima dell'avvio delle procedure di acquisizione delle risorse per lo svolgimento dei controlli, lo Schema di certificazione, viene sottoposto per l'approvazione al Comitato di Certificazione.

Il Direttore operativo affida la pratica al Responsabile di pratica competente e comunica il suo nominativo all'Organizzazione.

In base allo schema di certificazione il Responsabile di pratica predispone le istruzioni operative e la documentazione di supporto alla verifica (ad es. i moduli per il rapporto).

7. Attività di valutazione

La valutazione è di tipo documentale, ispettivo e analitico, mediante prove di laboratorio, secondo quanto previsto per lo specifico Disciplinare o norma tecnica nello Schema di certificazione.

Il Responsabile di pratica individua l'ispettore o il gruppo di valutazione che condurrà le verifiche, in base alle competenze necessarie per il settore merceologico del prodotto/processo/servizio.

I nominativi degli ispettori verranno comunicati alle organizzazioni cui verrà chiesta l'accettazione, o le riserve motivate, prima di procedere all'affidamento dell'incarico.

Ottenuto il nulla osta, con le eventuali sostituzioni necessarie, verranno pianificate le attività di verifica, in base allo Schema di certificazione e agli accordi contrattuali, concordandole tra il Responsabile di pratica di Apave Certification Italia, gli ispettori e l'organizzazione.

7.1 Esame documentale

La pianificazione delle attività può prevedere un esame documentale, che può essere svolto o meno in azienda.

Gli ispettori che conducono le verifiche, presa visione della documentazione inerente l'oggetto della certificazione, prima di effettuare le verifiche in azienda e/o le prove di tipo, possono richiedere integrazioni della documentazione ed effettuare un esame documentale.

L'esito dell'esame è contenuto in un rapporto firmato dal Responsabile del gruppo di valutazione e deve riportare chiaramente le eventuali non conformità riscontrate secondo la classificazione definita al p.to 8 del presente regolamento, che potrà comportare:

- sospensione dell'iter di certificazione in attesa che la documentazione venga adeguata a requisiti minimi (entro 6 mesi, pena la decadenza della domanda);
- prosecuzione dell'iter a condizione che la documentazione venga adeguata entro la verifica in azienda;
- prosecuzione dell'iter senza necessità di adeguamenti.

7.2 Verifiche in azienda

Gli ispettori, prima di procedere alla verifica, tengono una riunione introduttiva con la direzione dell'organizzazione e il personale interessato i cui scopi principali sono: confermare ovvero dettagliare il piano della verifica, dare indicazioni sullo scopo e lo svolgimento della verifica, chiarire eventuali perplessità dell'organizzazione e rispondere alle domande.

Nel corso della riunione iniziale sarà richiesto all'organizzazione di fornire dettagliate informazioni sui rischi specifici eventualmente presenti nell'ambiente in cui il gruppo di verifica ispettivo di Apave Certification Italia sarà destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'organizzazione in relazione alla propria attività (compresi i DPI previsti e disponibili).

Gli ispettori conducono la verifica a loro assegnata mediante interviste, osservazioni dirette dell'attività, esame di documenti e registrazioni, di origine interna ed esterna, anche informatiche, relative agli oggetti dell'ispezione.

Le attività di verifica si svolgono, normalmente, durante l'orario di lavoro e vengono condotte in modo da arrecare il minor disagio possibile agli operatori e alle attività produttive.

Durante le ispezioni, se già non hanno ricevuto adeguata informazione, gli ispettori devono prendere visione e adeguarsi alle eventuali prescrizioni specifiche relative alla sicurezza dei luoghi, delle lavorazioni e/o dei prodotti oggetto di verifica, è loro vietato azionare personalmente macchinari e attrezzature.

Al termine della verifica gli ispettori tengono una riunione durante la quale vengono illustrate le non conformità emerse e verbalizzate nel rapporto di valutazione, vengono eventualmente spiegate e si verbalizzano le eventuali osservazioni e riserve dell'organizzazione circa gli esiti della verifica.

Copia del rapporto viene lasciata all'azienda.

7.3 Prove

Le prove previste dal Piano di valutazione sul prodotto intermedio o finale prelevato in azienda vengono effettuate presso laboratori accreditati, per le prove in oggetto, secondo la norma ISO IEC 17025 e successive modifiche, ovvero presso strutture qualificate da Apave Certification Italia secondo le proprie procedure.

I prelievi comprendono il numero sufficiente di campioni per effettuare, in caso di necessità, le controanalisi. La conservazione dei campioni è idonea al tipo di prodotto.

Le prove organolettiche verranno condotte da commissioni di degustazione che rispettano i requisiti della normativa nazionale e/o internazionale, se disponibili, ovvero da commissioni di degustazione opportunamente formate o qualificate da Apave Certification Italia secondo quanto concordato con l'organizzazione.

L'esito negativo delle prove determina la sospensione dell'iter di certificazione fino a quando, entro 6 mesi, l'organizzazione non assicura di aver ripristinato la conformità, comunicando le cause individuate e i provvedimenti presi, e richiede l'esecuzione di nuove prove.

Apave Certification Italia, in relazione alle cause dichiarate della non conformità, deve approvare il piano di azioni correttive e può predisporre, in aggiunta alle prove, una ulteriore visita in azienda, per verificare l'attuazione delle misure correttive intraprese.

8. Esame degli esiti della valutazione

Il verbale riporta chiaramente gli eventuali rilievi riscontrati nel corso dell'audit che vengono formalizzati da Apave Certification Italia all'organizzazione che possono discendere da due diverse situazioni:

- a) Mancato soddisfacimento di un requisito applicabile (normativo, cogente, contrattuale) con conseguente formalizzazione di una Non Conformità o di una Osservazione.
- b) Individuazione di un'attività dell'organizzazione "debole o potenzialmente carente" che potrebbe determinare il verificarsi di una Non conformità/Osservazione, o suggerire spunti di miglioramento. Tale situazione porta alla formalizzazione di un Commento

8.1 Non conformità:

rilevato che segnala la presenza di una deviazione/mancanza che:

- a) mette a rischio l'affidabilità dei risultati/prestazioni/servizi prodotti dall'organizzazione e/o
- b) inficia la capacità del sistema di prodotto di mantenere il livello qualitativo stabilito delle prestazioni di valutazione della conformità o indica un blocco nel funzionamento del sistema di prodotto e/o;
- c) minaccia la credibilità della procedura di certificazione o dell'integrità/onestà di Apave Certification Italia e/o;
- d) evidenzia il mancato rispetto di requisiti cogenti applicabili.

Questo tipo di rilievo richiede sempre l'apertura di una azione correttiva, con l'evidenza della verifica della chiusura prima della delibera (di concessione ed estensione) del Comitato di Certificazione.

8.2 Osservazione:

rilevato il cui risultato non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o immediatamente la qualità delle prestazioni e dei risultati dell'organizzazione. Una osservazione non chiusa alla verifica periodica successiva viene riclassificata come Non Conformità.

8.3 Commento:

il rilievo sollevato da Apave Certification Italia nei confronti dell'organizzazione viene classificato come commento quando non è conseguente al riscontro di una situazione oggettiva di mancato soddisfacimento di un requisito, ma è finalizzato a prevenire che tale situazione si verifichi (in quanto potenzialmente realizzabile) e/o a fornire indicazioni per il miglioramento dei documenti e/o delle modalità operative dell'organizzazione.

Apave Certification Italia chiederà la pianificazione delle azioni correttive che l'organizzazione intende attuare, relative alle non conformità ed alle osservazioni, e ne valuterà l'adeguatezza. In seguito potrà decidere:

- nel caso siano presenti non conformità, sospensione dell'iter di certificazione in attesa che le non conformità vengano risolte (entro 6 mesi, pena la decadenza della domanda), con necessità di verificare la loro chiusura/attuazione e l'efficacia dell'azione correttiva, eventualmente sul posto;

- nel caso siano presenti osservazioni, prosecuzione dell'iter a condizione che l'organizzazione dichiari tempi e modalità per la risoluzione delle osservazioni stesse con misure ritenute idonee da Apave Certification Italia. La risoluzione verrà verificata in occasione della successiva verifica.
- nel caso si presentino commenti questi dovranno essere prese in carico dall'organizzazione; la loro gestione verrà verificata in occasione della successiva visita. Qualora non siano prese in carico, l'organizzazione ne dovrà giustificare le motivazioni. La mancata presa in carico dell'osservazione potrebbe essere notificata come osservazione nella successiva verifica.

Il piano di azioni correttive deve essere approvato dal Responsabile del gruppo di Verifica Ispettiva, ovvero le attività di verifica ulteriormente predisposte devono aver dato esito positivo.

In fase di verifica di rinnovo, le azioni relative alla risoluzione di non conformità devono essere pianificate entro la data di scadenza del certificato.

9. Decisione per la certificazione

Dopo l'accertamento della chiusura delle azioni correttive relative alle NC che condizionano la prosecuzione dell'iter, il Responsabile di pratica istruisce la pratica per il Comitato di Certificazione, formulando la proposta per la certificazione e per la periodicità della sorveglianza.

Il Direttore operativo convoca il Comitato di Certificazione per la decisione circa il rilascio o il mantenimento del certificato. Nel Comitato deve essere presente almeno un esperto del settore di appartenenza del prodotto, processo o servizio da certificare. In caso la competenza non sia già presente nella composizione del Comitato, lo stesso dovrà avvalersi di un esperto, selezionato dal Responsabile degli schemi.

Il Comitato di Certificazione può decidere in accordo con la proposta del Responsabile degli schemi:

- il rilascio/mantenimento della certificazione;
- il mancato rilascio/sospensione/revoca della certificazione.

Ovvero potrebbe decidere in disaccordo con la proposta, motivando il dissenso.

Delibera inoltre il piano di sorveglianza dell'organizzazione

10. Rilascio del certificato

Il certificato di conformità del prodotto viene rilasciato, a firma del Responsabile degli schemi di certificazione, sulla base della decisione del Comitato di Certificazione.

Il certificato riporta:

- ragione sociale dell'organizzazione titolare della certificazione;
- nome e ragione sociale delle eventuali altre organizzazioni coinvolte nella certificazione;
- numero di certificato;
- schema di certificazione: PRD;
- indicazione del Disciplinare Tecnico o della norma di riferimento;
- descrizione prodotto/processo/servizio oggetto della certificazione;
- data di rilascio, di emissione e di scadenza;
- estremi di Apave Certification Italia;
- firma del legale rappresentante di Apave Certification Italia;
- marchio dell'Organismo di Accreditamento (nel caso di certificazione rilasciata in ambito accreditato).

Insieme alla comunicazione di avvenuta certificazione viene inviato il programma di audit che indica il periodo in cui si svolgeranno le successive verifiche di sorveglianza.

11. Utilizzo del marchio

La Apave Certification Italia S.r.l. dispone di un Regolamento per l'uso del marchio che governa l'utilizzo dello stesso da parte dei clienti certificati che viene messo a disposizione degli stessi sul sito www.apave-certification.it.

12. Attività di valutazione in sorveglianza

Dopo l'emissione del certificato, secondo quanto indicato nello Schema di certificazione e deliberato dal Comitato di Certificazione, Apave Certification Italia effettua attività di valutazione, dette di sorveglianza, che hanno lo scopo di verificare il mantenimento delle condizioni di assicurazione della qualità del prodotto.

Tali attività, in accordo con lo Schema, possono essere valutazioni documentali, in azienda e prove.

In sorveglianza la verifica riguarda sempre, in aggiunta a quanto previsto dallo Schema di certificazione:

- verifica di eventuali modifiche all'organizzazione o al processo produttivo;
- la verifica della risoluzione di non conformità e delle azioni conseguenti alle osservazioni rilevate nelle verifiche precedenti;
- l'esame dei reclami dei clienti;
- la verifica del rispetto delle condizioni riportate nel Regolamento per le attività di certificazione.

La verifica in sede si svolge come già descritto per le verifiche di certificazione.

13. Trasferimento di certificazione

Per "trasferimento di certificazione" si intende il riconoscimento di una certificazione emessa da un altro Organismo di Certificazione (OdC) accreditato da organismi firmatari degli accordi MLA.

Apave Certification Italia fa riferimento al documento IAF MD 2:2007 e ai documenti tecnici di Accredia per gestire la richiesta di trasferimento della certificazione da parte di un'Organizzazione.

In caso di richiesta di trasferimento di certificazione da altro OdC, l'Organizzazione si impegna a fornire a Apave Certification Italia:

- comunicazione scritta delle motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento della certificazione;
- dichiarazione che il proprio certificato non è stato sospeso/revocato o minacciato di sospensione da parte dell'OdC cedente e copia del certificato stesso;
- consegnare la documentazione richiesta da Apave Certification Italia relativa alle verifiche condotte dall'OdC, compreso lo stato delle NC rilevate;
- dichiarazione circa l'inesistenza di contenziosi riguardanti i requisiti legali afferenti la certificazione di cui chiede il trasferimento;
- comunicazione scritta dell'esistenza di eventuali reclami e ricorsi.

Apave Certification Italia provvederà ad effettuare un riesame preliminare della pratica di certificazione in base alla quale l'OdC cedente ha deliberato la certificazione dell'Organizzazione.

Le successive attività valutative consisteranno in un esame documentale ed una eventuale verifica di valutazione allo scopo di:

- verificare, ove applicabile, che le attività dell'Organizzazione ricadano nel campo di accreditamento di Apave Certification Italia;
- verificare che il certificato dell'Organizzazione di cui si chiede il trasferimento sia valido in termini di autenticità, durata, scopo della certificazione, eventuali esclusioni e quindi l'assenza di contenziosi con l'OdC cedente;
- verificare lo stato attuale delle eventuali NC aperte ed i rapporti delle precedenti verifiche ispettive dell'OdC cedente;
- prevedere in sede di verifica ispettiva lo stato di eventuali reclami/ricorsi ricevuti dall'Organizzazione e le azioni da essa intraprese per risolverli.

Le risultanze saranno sottoposte al Comitato di Certificazione che delibererà al riguardo.

Nel caso in cui la precedente certificazione sia stata rilasciata da OdC che abbia cessato l'attività o che abbia avuto la revoca dall'ente di accreditamento nel settore oggetto di certificazione, Apave Certification Italia si riserva di attivare le procedure qui descritte previo assenso di ACCREDIA, ovvero proporre la procedura di nuova certificazione.

Per gli schemi/settori coperti da accreditamento, qualora il certificato sia stato emesso da OdC non accreditato da ACCREDIA o da organismi non compresi tra quelli firmatari degli accordi MLA o qualora il riesame preliminare effettuata da Apave Certification Italia consegua un esito negativo, Apave Certification Italia propone la procedura di nuova certificazione.

14. Reclami provenienti dal mercato

Apave Certification Italia accoglie e valuta i reclami relativi alle Organizzazioni cui ha rilasciato un certificato.

Le notizie di malfunzionamenti provenienti dal mercato o reperite da Apave Certification Italia nell'ambito di proprie autonome iniziative di monitoraggio sono oggetto di specifico esame.

Dagli esiti di tale esame può verificarsi la necessità di accertare l'efficacia del sistema qualità dell'Organizzazione oggetto del reclamo o della notizia, anche prevedendo una verifica supplementare.

In ogni caso Apave Certification Italia invia all'organizzazione la comunicazione e chiede di dare seguito al reclamo stesso, tenendone informata Apave Certification Italia.

15. Variazione delle condizioni relative alla certificazione

Variazioni del documento tecnico di riferimento (norma o disciplinare tecnico), così come del presente Regolamento o delle condizioni economiche applicabili al servizio e dell'organizzazione produttiva possono comportare variazioni dello Schema di ispezione e di conseguenza contrattuali.

L'organizzazione ha l'obbligo di comunicare tempestivamente a Apave Certification Italia variazioni organizzative o del sistema produttivo che possono avere influenza sul prodotto/processo/servizio sottoposto a certificazione e l'inserimento di nuove strutture produttive nel sistema sottoposto a certificazione. Apave Certification Italia valuterà se si rende necessario variare lo Schema di certificazione e/o procedere a nuove verifiche per il mantenimento della certificazione o l'inclusione delle nuove strutture nel certificato.

In tutti i casi nei quali vengono variate le condizioni di rilascio della certificazione Apave Certification Italia comunica all'organizzazione le modalità ed eventualmente i tempi previsti per l'adeguamento, l'organizzazione può aderire, chiedere un periodo di sospensione per l'adeguamento o la revoca della certificazione.

Il mantenimento della certificazione è vincolato all'esito positivo della eventuale valutazione necessaria a verificare la conformità alle condizioni mutate. Le spese per la valutazione sono a carico dell'organizzazione.

16. Diritti e doveri dell'organizzazione in possesso della certificazione

L'Organizzazione in possesso della certificazione ha il diritto di:

1. dare pubblicità dell'avvenuta certificazione ed utilizzare il logo di certificazione nei modi che ritiene più opportuni, purché rispetti le regole definite al § successivo.
2. esprimere un giudizio, positivo o negativo, sul modulo rilevazione soddisfazione clienti e comunicare per iscritto eventuali reclami. Apave Certification Italia utilizzerà tali dati per attivare azioni di miglioramento del servizio reso;
3. chiedere la sostituzione dei valutatori Apave Certification Italia o dell'Ente di Accreditamento qualora esistano fondati motivi per ritenere che la loro capacità di giudizio sia viziata, dandone comunicazione scritta a APAVE CERTIFICATION ITALIA entro il periodo di tempo stabilito nella comunicazione inviata all'organizzazione prima della verifica ispettiva;
4. formulare delle riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica ispettiva;
5. richiedere, per motivi eccezionali (es. per ragioni di sicurezza), che l'accesso alle informazioni relative alla propria certificazione, solitamente pubblicate nell'elenco delle organizzazioni certificate, venga limitato.

Si richiama l'attenzione ai seguenti principali doveri a cui l'organizzazione in possesso della certificazione è tenuta a conformarsi:

- accettare a proprie spese gli audit che si rendessero necessari per il mantenimento della certificazione rilasciata da Apave Certification Italia;
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da danneggiare la reputazione di Apave Certification Italia e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico;
- non fare dichiarazione alcuna, circa la propria certificazione, che possa essere considerata da Apave Certification Italia ingannevole e non autorizzata;
- consentire l'accesso ai propri locali ai valutatori di Apave Certification Italia, degli enti di accreditamento e di notifica ed assisterli durante l'audit;
- attuare le azioni correttive al proprio sistema di gestione in caso di non conformità;
- tenere una registrazione di tutti i reclami provenienti dal mercato e delle azioni correttive e preventive attuate e metterle a disposizione di Apave Certification Italia in occasione degli audit di sorveglianza;
- in caso di riduzione del campo di applicazione della certificazione rettificare di conseguenza tutti i documenti previsti;
- Conformarsi nei tempi e nei modi che Apave Certification Italia le comunicherà a seguito delle modifiche dei requisiti necessari per la certificazione.

In caso di presenza di procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso l'organizzazione si impegna a:

- comunicare tempestivamente a Apave Certification Italia tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di vigilanza e controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione;
- comunicare immediatamente a Apave Certification Italia eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
- mantenere informata Apave Certification Italia sugli sviluppi dei suddetti procedimenti;
- comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o infortuni gravi o danni ambientali;
- a conoscere ed applicare le disposizioni previste nei regolamenti tecnici ACCREDIA (www.accredia.it) qualora la certificazione sia stata rilasciata sotto accreditamento.

Apave Certification Italia potrà eseguire opportune e tempestive verifiche supplementari ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata.

17. Sospensione e revoca della certificazione

17.1 Sospensione

La sospensione della certificazione, per un tempo massimo di 6 mesi, può avvenire, al di fuori dei casi già esaminati:

- per richiesta motivata dell'Organizzazione che verrà valutata da Apave Certification Italia;
- per semplice richiesta da parte dell'Organismo di Accreditamento (ACCREDIA);
- per decisione di Apave Certification Italia.

Quest'ultimo caso si può verificare quando:

- sono state evidenziate non conformità, anche in seguito ad eventi estranei alla certificazione o a reclami provenienti da terzi;
- uso improprio del Certificato o del marchio,
- mancata attuazione di azioni correttive,
- mancato adeguamento alle modifiche dello schema di certificazione,
- rifiuto immotivato delle verifiche,
- rifiuto dell'organizzazione ad accettare l'osservatore di ACCREDIA,
- modifica del processo produttivo del prodotto, in attesa di valutazione,
- provvedimenti dell'autorità pubblica attinenti all'oggetto della certificazione,
- provvedimenti dell'autorità giudiziaria,
- mancati pagamenti per l'attività di certificazione,
- altre inadempienze alle prescrizioni del Regolamento o del contratto.

L'eventuale sospensione viene ufficialmente comunicata all'Organizzazione con lettera raccomandata o mezzi equivalenti, indicando le condizioni alle quali può essere revocata.

L'organizzazione sospesa deve comunicare tempestivamente le azioni che intende effettuare. La sospensione cessa quando l'organizzazione ha dato evidenza della risoluzione delle cause che hanno generato la non conformità. La risoluzione può essere accertata con una verifica ispettiva. In ogni caso la cessazione della sospensione viene comunicata per iscritto.

17.2 Revoca

Apave Certification Italia può revocare la certificazione qualora ricorrano una o più delle seguenti condizioni:

- recesso o mancato rinnovo del contratto;
- provvedimenti dell'autorità pubblica attinenti all'oggetto della certificazione;
- provvedimento dell'autorità giudiziaria;
- per semplice richiesta da parte dell'organismo di Accreditamento (Accredia);
- cambiamento del sistema normativo di riferimento e delle condizioni poste da Apave Certification Italia, qualora l'Organizzazione non intenda uniformarsi;
- cessazione della produzione;
- fallimento o liquidazione;
- ripetuta inosservanza degli obblighi di cui al Regolamento;
- provvedimenti dell'autorità pubblica attinenti all'oggetto della certificazione,

- provvedimento dell'autorità giudiziaria.
- mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione, allo scadere dei termini stabiliti;
- non conformità rispetto al documento normativo di riferimento, constatate durante le attività di controllo o conosciute attraverso reclami documentati.

La revoca viene comunicata all'Organizzazione mediante lettera raccomandata A.R. o mezzi equivalenti.

18. Diritto di Recesso

Il diritto di recesso dal contratto stipulato tra l'organizzazione e Apave Certification Italia potrà essere attivato da Apave Certification Italia in caso di:

- ripetuta inosservanza degli obblighi di cui al presente Regolamento;
- persistere del rifiuto al pagamento dei corrispettivi per i servizi di Apave Certification Italia per oltre 30 giorni dopo il ricevimento della diffida inviata da Apave Certification Italia all'organizzazione per lettera raccomandata;
- fallimento o liquidazione dell'organizzazione.

L'Organizzazione può a sua volta chiedere il recesso in caso di:

- fallimento o liquidazione;
- variazione della normativa di riferimento per la fornitura dei servizi;
- variazione delle condizioni economiche;
- cessazione dell'oggetto di certificazione.

19. Conseguenze della rinuncia, mancato rinnovo, sospensione e revoca della certificazione.

In caso di rinuncia, sospensione o revoca della certificazione, l'organizzazione si obbliga a:

- cessare immediatamente l'utilizzo dei Certificati di conformità e restituirli immediatamente a Apave Certification Italia;
- cessare immediatamente l'utilizzo della carta intestata e di tutti i documenti nei quali compaiono i riferimenti alla certificazione;
- cessare immediatamente l'utilizzo del marchio Apave Certification Italia e dell'organismo di accreditamento (se del caso);

Nei casi citati, Apave Certification Italia può richiedere all'organizzazione di comunicare ai propri clienti la cessazione della certificazione.

In caso di mancato rinnovo, l'organizzazione deve inviare comunicazione della cessazione dell'utilizzo del marchio, del certificato e dei riferimenti alla certificazione da qualunque tipo di documentazione o comunicazione ai terzi.

L'Organizzazione interessata accetta che Apave Certification Italia si riservi, nei casi sopraccitati, di comunicare la cessazione della certificazione con qualunque mezzo ritenga idoneo, nei limiti della corretta informazione, rinunciando a diritti e azioni al riguardo.

20. Condizioni economiche

Gli importi dovuti dall'Organizzazione per l'attività di certificazione, sono comunicati in sede di contratto e di revisione dello stesso.

21. Validità del contratto

La validità del contratto è indicata nello stesso, salva disdetta che Apave Certification Italia deve ricevere entro 1 mese dallo scadere del termine indicato per la prestazione non ancora svolta e prevista dallo Schema di certificazione.

Il rinnovo deve essere richiesto formalmente dall'organizzazione entro due mesi dalla scadenza del contratto.

22. Prestazioni non incluse nel contratto

Quanto non esplicitamente previsto nel contratto è da regolarsi separatamente secondo gli accordi presi.

Le iniziative intraprese da Apave Certification Italia per tutelare i terzi e la propria immagine contro lo scorretto utilizzo del rapporto o del certificato di certificazione, del marchio e dei loghi, verranno addebitate al Committente.

Sono inoltre a carico dell'organizzazione le eventuali spese sostenute per ulteriori verifiche necessarie in caso di variazione della norma di riferimento.

I costi delle verifiche suppletive devono essere accettati dall'organizzazione, pena la cessazione dell'iter di certificazione.

22.1 Condizioni di pagamento

Le tariffe relative alle prestazioni di Apave Certification Italia devono essere versate con le modalità stabilite dal contratto.

A conclusione del Servizio, Apave Certification Italia rilascia al cliente la relativa certificazione, solo a condizione dell'avvenuto pagamento di tutti i compensi dovuti a Apave Certification Italia. In caso di mancato pagamento dei corrispettivi, ovvero in caso di inadempimento del Contratto, Apave Certification Italia ha facoltà di interrompere in qualsiasi momento i Servizi fino a quando il Committente non avrà pagato e/o posto rimedio al suo inadempimento.

Il mancato pagamento di prestazioni effettuate comporta l'invio da parte di Apave Certification Italia di una lettera di diffida con l'obbligo ad adempiere entro 30 giorni dal ricevimento pena la revoca della certificazione già ottenuta.

23. Responsabilità civile

L'emissione di un rapporto o di un certificato non assolve l'Organizzazione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti/servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti.

24. Ricorsi

L'organizzazione, le Autorità Pubbliche e più in generale le Parti Interessate ai servizi di certificazione erogati da APAVE CERTIFICATION ITALIA, hanno il diritto di presentare ricorsi scritti con riferimento alle decisioni adottate da APAVE CERTIFICATION ITALIA in merito alle certificazioni rilasciate, compresa: estensione, riduzione, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca delle certificazioni, gestione di segnalazioni/reclami, affinché le decisioni assunte vengano riesaminate.

Il ricorso deve essere comunicato a APAVE CERTIFICATION ITALIA in forma scritta, per lettera, e-mail, fax (utilizzando il MIO603 "Modulo invio reclami e segnalazioni presente sul sito www.apave-certification.it), in cui sono esposti i fatti, i motivi e le circostanze che hanno indotto a ricorrere rispetto ad una decisione presa da APAVE CERTIFICATION ITALIA.

Al ricevimento del ricorso, il Direttore Generale, dopo adeguata indagine, decide sulla fondatezza del ricorso e dispone per la sua risoluzione/trattamento.

Il Direttore Generale, quando necessario, per l'indagine sulla fondatezza ed il trattamento del ricorso, si avvale di personale competente non coinvolto nella attività di certificazione relativa al ricorso pervenuto.

Nel caso in cui il Direttore Generale valuti l'infondatezza delle motivazioni del ricorso, APAVE CERTIFICATION ITALIA trasmette comunicazione scritta al ricorrente entro 30 gg lavorativi tramite Raccomandata AR/PEC esponendo le motivazioni del respingimento.

Nel caso in cui il ricorso sia ritenuto fondato, il Direttore Generale stabilisce: le risorse da impiegare, il personale esterno alla linea decisionale APAVE CERTIFICATION ITALIA da incaricare affinché svolga le opportune indagini per accertare la causa, i fatti, le motivazioni addotte dal ricorrente che hanno portato al ricorso.

Il Direttore Generale comunica per iscritto al ricorrente l'accettazione del ricorso, lo aggiorna sull'iter per la soluzione, comunica il nominativo del personale incaricato, non coinvolto precedentemente nelle attività di certificazione in questione. Il Direttore Generale comunica altresì le azioni intraprese per la sua soluzione.

Al termine dell'indagine, il Direttore Generale raccoglie le risultanze dell'indagine del trattamento ed informa il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che riporta le informazioni in merito a:

- conferma del precedente operato APAVE CERTIFICATION ITALIA;
- modifica delle precedenti decisioni assunte da APAVE CERTIFICATION ITALIA, con relative motivazioni ed illustrazione delle azioni successive.

Il ricorso si intende chiuso se il ricorrente si ritiene soddisfatto e ne dà comunicazione scritta a APAVE CERTIFICATION ITALIA.

La decisione presa, le azioni adottate, le risorse utilizzate sono registrate sul Rapporto AC. Tutti i ricorsi ricevuti ed il loro esito, sono portati a conoscenza del CRP alla prima sessione utile o in convocazione straordinaria decisa, in casi particolarmente gravi o urgenti.

Per l'analisi del ricorso DG si avvale di un team di esperti che non abbia partecipato alle attività di audit e decisione sulla certificazione, estensione, riduzione, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca delle certificazioni. La composizione del team, le qualifiche dei componenti, la durata prevista per l'esito del ricorso (max 60 giorni) sono notificate al ricorrente in forma scritta.

Il ricorrente ha il diritto di sollevare obiezioni circa la composizione del team di esperti che esamina il ricorso e può richiedere la partecipazione di un proprio rappresentante alle riunioni.

Eventuali esiti di prove analitiche effettuate a supporto del ricorso, dovranno essere emessi da laboratori accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per la specifica prova. Qualora non fossero disponibili laboratori con tali caratteristiche, i metodi utilizzati per le controprove dovranno essere gli stessi utilizzati da Apave Certification Italia e l'affidabilità del laboratorio dovrà essere valutata da soggetti indipendenti e competenti.

Le indagini si svolgono analizzando sia la documentazione del ricorso sia la pratica oggetto di ricorso sia intervistando il personale coinvolto nelle attività di audit e/o nella decisione per il rilascio della certificazione.

Il team opera con assoluta libertà di giudizio e decide liberamente in merito ad eventuali audit straordinari, richiesta di documentazione integrativa, interviste ai componenti il gruppo di verifica che ha operato sull'organizzazione altro. Le spese sostenute sono a carico della parte risultata soccombente.

25. Reclami

L'organizzazione che utilizza i servizi di certificazione erogati da APAVE CERTIFICATION ITALIA, o una Parte Interessata (es: cliente di una organizzazione certificata APAVE CERTIFICATION ITALIA) può presentare un reclamo verbale o scritto a APAVE CERTIFICATION ITALIA nei confronti delle decisioni assunte o dei comportamenti adottati dalla stessa APAVE CERTIFICATION ITALIA o da suo personale/collaboratori nel corso delle attività svolte per la certificazione e previste dal presente Regolamento.

Organizzazioni clienti/richiedenti certificazione/parti interessate hanno il diritto di presentare a APAVE CERTIFICATION ITALIA un reclamo scritto nei confronti dei comportamenti tenuti durante l'iter di certificazione, il rilascio di certificato, lo scopo di certificazione riconosciuto.

APAVE CERTIFICATION ITALIA prende in carico tutti i reclami e le segnalazioni pervenuti, alle seguenti condizioni:

- devono essere formalizzati per iscritto, riportando i riferimenti del soggetto reclamante (non anonimi);
- devono dettagliare la situazione oggetto del reclamo ed essere supportati da eventuale documentazione.

Il Direttore Operativo valuta il contenuto del reclamo e decide il trattamento e le eventuali azioni da intraprendere per la positiva risoluzione. Quando opportuno il Direttore Operativo richiede al reclamante ulteriori delucidazioni in merito.

Ogni reclamo viene trattato e deve essere inviata risposta al reclamante per iscritto almeno entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Il Direttore Operativo è responsabile di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie per decidere in merito alla fondatezza del reclamo stesso.

Quando possibile, APAVE CERTIFICATION ITALIA si impegna a fornire al reclamante, rapporti periodici riguardanti lo stato di avanzamento del trattamento del reclamo ed i risultati conseguiti.

Le modalità ed i risultati del trattamento vengono presentate dal Direttore Operativo al CRP, garante dell'imparzialità APAVE CERTIFICATION ITALIA, alla prima riunione utile o in convocazione straordinaria.

Il processo di trattamento del reclamo viene assoggettato ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo, il suo contenuto e gli esiti, tranne i casi previsti riguardanti Ente di Accreditamento ed autorità giudiziaria.

Nel caso in cui il Direttore Generale valuti l'infondatezza delle motivazioni del reclamo, APAVE CERTIFICATION ITALIA trasmette comunicazione scritta al reclamante entro 30 gg lavorativi tramite Raccomandata AR/PEC esponendone le motivazioni.

Nel caso in cui il reclamante sia insoddisfatto dell'esito del reclamo, può presentare ricorso al Direttore Generale con le modalità previste al § 24.

26. Arbitrato

I casi di contenzioso derivanti dall'applicazione del Regolamento di Apave Certification Italia, sono devolute alla decisione libera e irrituale di un Collegio di tre arbitri, uno dei quali con funzione di Presidente, in conformità al regolamento per Arbitrato della Camera Arbitrale di Brescia, che le parti dichiarano di conoscere ed accettare interamente.

27. Protezione dei dati personali

Ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ("Regolamento generale protezione dati") e del D. Lgs. n. 196/2003 ("Codice della privacy"), i dati personali direttamente forniti dal Committente ovvero tramite terzi, sono e saranno trattati da Apave Certification Italia al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con il Committente. Particolari categorie di dati nonché dati penali ai sensi, rispettivamente, degli artt. 9 e 10 del Regolamento generale protezione dati potranno essere richiesti come condizione obbligatoria per il rilascio della certificazione e saranno trattati unicamente ai fini dell'erogazione del servizio richiesto, secondo rafforzate misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate. In relazione alle summenzionate finalità, il trattamento di dati richiesti (di seguito, i "Dati") avviene mediante strumenti informatici, manuali e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Il conferimento dei Dati del Committente è pertanto indispensabile in relazione al corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con Apave Certification Italia, con la conseguenza che l'eventuale rifiuto di fornirli, determinerà l'impossibilità per Apave Certification Italia di dar corso ai medesimi rapporti. I Dati saranno trattati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento dei rapporti contrattuali con il Richiedente, fatta salva la conservazione dei dati per un ulteriore periodo di 10 anni (variabile nel caso di particolari regolamenti e direttive UE che richiedano un termine di conservazione ulteriore) dalla scadenza dell'ultima prestazione eseguita, per adempiere agli obblighi di legge e regolamentari previsti. I Dati potranno essere comunicati da Apave Certification Italia, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti di accreditamento, Organismi di certificazione, Amministrazioni, Istituzioni, Associazioni, Autorità Giudiziarie e Autorità di Pubblica Sicurezza nonché a ogni altra Autorità competente in materia e, in generale, ad ogni soggetto pubblico e privato la cui comunicazione si renda obbligatoria per legge o sia necessaria per l'esecuzione dei servizi disposti da Apave Certification Italia. Detti soggetti tratteranno i Dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento. La diffusione dei Dati è finalizzata esclusivamente a garantire le istituzioni ed i consumatori circa il rilascio, l'esistenza, la rinuncia, la sospensione o la revoca della certificazione.

28. Clausole aggiuntive per le organizzazioni che aderiscono a disciplinari/norme certificati sotto accreditamento o in iter di accreditamento

Apave Certification Italia opera in conformità alla norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e ai regolamenti Accredia applicabili ed è organismo accreditato da Accredia, nell'ambito dello schema PRD, per la certificazione in conformità ad alcuni disciplinari.

Le organizzazioni che aderiscono a disciplinari/norme per i quali Apave Certification Italia certifica sotto accreditamento assumono, con riferimento ai requisiti di conformità che Apave Certification Italia deve mantenere come ente accreditato (sulla base della normativa e dei regolamenti di riferimento) i seguenti obblighi:

- consentire l'accesso ai propri locali ai valutatori di Apave Certification Italia, dell'ente di accreditamento (ACCREDIA) ed assisterli durante l'audit; in caso di diniego alla presenza degli ispettori di ACCREDIA la certificazione non potrà essere deliberata o, se già concessa, sarà ritirata.
- permettere a Apave Certification Italia la comunicazione ad Accredia dei propri dati relativi alla certificazione e agli eventi ad essa collegati (sospensioni, rinuncia, revoca, ecc.).
- permettere a Apave Certification Italia la comunicazione alle Amministrazioni Pubbliche dei propri dati relativi alla certificazione e agli eventi ad essa collegati (sospensioni, rinuncia, revoca, ecc.) dove necessario.

29. Normativa di riferimento

Di seguito è riportata la normativa di riferimento:

- UNI CEI EN 45020 "Normazione ed attività connesse – vocabolario generale";
- UNI EN ISO 19011 "Linee guida per audit di sistemi di gestione";
- ACCREDIA - RG-01 - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida - Parte Generale;
- ACCREDIA - RG-01-03 - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025 - "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura"