



DOCUMENTO PRESCRITTIVO

Sigla RE003

Pag. 1 di 26

**REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED
IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI
PRODOTTO**

15.04.2010	M. DALPIAZ	M. DALPIAZ
DATA	REDAZIONE	APPROVAZIONE



REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO

Sigla RE003

Rev. 4

Pag. 2 di 26

SOMMARIO

- 1.0 *Generalità*
 - 1.1 Scopo
 - 1.2 Presentazione di AQA
- 2.0 *Allegati*
- 3.0 *Prescrizioni per gli operatori di AQA*
- 4.0 *Prescrizioni per le Organizzazioni richiedenti la certificazione e/o certificate*
- 5.0 *Descrizione dell'attività di certificazione*
 - 5.1 Generalità
 - 5.2 Il Piano dei Controlli
 - 5.3 Tipologie di audit svolti da AQA
 - 5.4 Rilievi
- 6.0 *Procedura per il rilascio del certificato di Conformità*
 - 6.1 Istruzione della pratica di certificazione
 - 6.2 Conferimento dell'incarico ad Auditor/Esperti, designazione del laboratorio incaricato e notifica dei nominativi all'Organizzazione
 - 6.3 Organizzazione degli Audit
 - 6.4 Esame della Documentazione
 - 6.5 Conduzione dell'audit e prelievo dei campioni di prodotto
 - 6.6 Esame del Rapporto di Prova e/o Analisi
 - 6.7 Decisione circa il rilascio della certificazione di conformità
 - 6.8 Iscrizione del Prodotto certificato nel relativo registro e pubblicazione
- 7.0 *Attività di sorveglianza e rinnovo*
 - 7.1 Generalità
 - 7.2 Termini di validità dei certificati di conformità di prodotto
 - 7.3 Attività di Sorveglianza
 - 7.4 Attività di rinnovo (ricertificazione)
 - 8.0 Modifica delle condizioni di validità del certificato di conformità
- 9.0 *Rinuncia alla certificazione*
- 10.0 *Provvedimenti sanzionatori*
- 11.0 *Gestione della documentazione ed obblighi di riservatezza*
- 12.0 *Utilizzo del certificato e del marchio di conformità*
 - 12.1 Generalità
 - 12.2 Disposizioni sull'utilizzo del certificato di conformità e sui riferimenti alla certificazione
 - 12.3 Disposizioni sull'utilizzo del marchio di conformità
 - 12.4 Uso combinato di marchi
 - 12.5 Circostanze per l'adozione di Azioni Correttive

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 3 di 26
---	--	--

13.0 *Reclami*

14.0 *Appello (opposizione)*

15.0 *Contenzioso*

16.0 *Condizioni economiche*

17.0 *Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 30.06.2003 n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali*

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 4 di 26
---	--	--

1.0 Generalità

1.1. Scopo

Il presente documento definisce le condizioni che l'Organizzazione deve soddisfare per ottenere e mantenere la certificazione di Prodotto, nonché la procedura utilizzata da AQA per la gestione dei processi di rilascio del certificato di conformità, per la successiva sorveglianza nel corso del mantenimento.

L'obiettivo del sistema di certificazione è di garantire - mediante audit di certificazione e successive sorveglianze - che le caratteristiche del prodotto (bene, processo, servizio) che sono oggetto di certificazione, siano conformi alle norme/documenti di riferimento (Norme Tecniche nazionali e/o internazionali, Specifiche Tecniche di prodotto elaborate da AQA, Specifiche Tecniche o Documenti Tecnici elaborati da altro organismo di certificazione riconosciuto e Documenti Tecnici elaborati da un'azienda o associazione di aziende come propria iniziativa e qualificati da AQA).

1.2. Presentazione di AQA

AQA è un organismo che esercita l'attività di certificazione di conformità di prodotti, processi e sistemi dell'agricoltura e del settore agricolo, forestale, agroindustriale e della filiera del legno nel rispetto delle normative internazionali, comunitarie e nazionali.

2.0 Allegati

1. "Condizioni d'uso dei marchi di conformità per i prodotti"
2. "Accettazione del documento "Regolamento per il rilascio ed il mantenimento della certificazione di Prodotto".

3.0 Prescrizioni per gli operatori di AQA

AQA salvaguarda le prerogative di imparzialità, riservatezza ed obiettività impegnando ogni suo operatore interno ed esterno al rispetto dei principi contenuti nel "Codice Deontologico".

4.0 Prescrizioni per le Organizzazioni richiedenti la certificazione e/o certificate

Le Organizzazioni richiedenti la certificazione di prodotto o che hanno già ottenuto la certificazione da AQA si impegnano a:

- a) **avere un sistema per la gestione del prodotto documentato e conforme alla norma/documento di riferimento;**
- b) **conformare e mantenere conformi i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili; l' Organizzazione richiedente la certificazione rimane pertanto l'unica responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative in vigore applicabili alle sue attività e/o ai prodotti/servizi erogati, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di AQA;**
- c) **rispettare i Regolamenti AQA;**
- d) **assicurare la disponibilità de:**
 - **i documenti relativi alle caratteristiche del prodotto ed ai requisiti oggetto di certificazione;**
 - **un'adeguata assistenza da parte del proprio personale.**



**REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO**

Sigla RE003

Rev. 4

Pag. 5 di 26

- e) informare AQA di tutte le modifiche che intende apportare ai prodotti, ai processi, che possono influire sulla conformità ai requisiti richiesti per la certificazione, inviando copia aggiornata della documentazione di riferimento al fine di permetterne una nuova valutazione;
- f) comunicare tempestivamente ad AQA tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione;
- g) comunicare immediatamente ad AQA eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
- h) mantenere informata AQA sugli sviluppi dei suddetti procedimenti. In relazione a quanto sopra, AQA potrà eseguire opportuni e tempestivi audit straordinari ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del sistema di produzione dell'Organizzazione.
- i) garantire l'accesso presso l'unità produttiva oggetto di valutazione, al personale incaricato da AQA ed eventualmente agli Ispettori incaricati dagli Organismi di Accreditamento (ACCREDIA, FSC, ecc.) qualora in accompagnamento ai primi, in condizioni di sicurezza e permettere l'intervista del proprio personale coinvolto nelle attività oggetto di audit;
- j) comunicare i rischi specifici presenti all'interno dell'Organizzazione a cui può essere esposto l'auditor in sede di audit ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 09.04.2008 n. 81 e ss.mm. ed a fornire i dispositivi di protezione individuali eventualmente necessari;
- k) fornire la collaborazione necessaria allo svolgimento degli audit ed a risolvere nei tempi stabiliti le eventuali Non Conformità riscontrate;
- l) garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditor incaricati. AQA è in ogni caso esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale;
- m) non compiere azioni lesive, per qualsiasi aspetto, dell'immagine e degli interessi del cliente o di AQA;
- n) fornire piena collaborazione a qualsiasi esame formale su infrazioni del presente Regolamento e/o degli altri Regolamenti applicabili ovvero per verificare specifici casi di reclami, avviate da AQA o dagli Organismi di accreditamento;
- o) soddisfare tutti gli impegni assunti con AQA in maniera formale;
- p) corrispondere il pagamento dei costi connessi all'attività di certificazione e sorveglianza sul/i prodotto/i come definito nell'offerta economica proposta da AQA ed accettata dall'Azienda. Il pagamento del corrispettivo relativo all'attività di sorveglianza programmata e non è dovuto nella sua interezza, anche qualora intervengano eventuali periodi di sospensione totale o parziale della certificazione rilasciata;
- q) corrispondere i costi relativi ad eventuali audit supplementari, qualora richiesto da AQA sulla base delle proprie procedure, che saranno conteggiati come definito in offerta e quelli relativi ai casi di cui al p.to 6.0 del presente Regolamento che saranno conteggiati come definito nel medesimo p.to 6.0;
- r) dare formale rilievo a tutti i reclami pervenuti nell'ambito della validità del marchio e/o certificato di conformità di AQA ed adottare le azioni correttive conseguenti a tali reclami e/o a ogni altra carenza rilevata nei prodotti/servizi che possa comprometterne la conformità ai requisiti oggetto di certificazione;
- s) non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo od altro) che possano indurre il cliente ad una non corretta interpretazione del significato della certificazione rilasciata da AQA

In occasione dell'audit di certificazione l'Organizzazione deve fornire evidenza che:

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 6 di 26
---	--	---------------------------------------

- è stato realizzato almeno un riesame del sistema di gestione del prodotto da parte della Direzione Aziendale;
- esiste una programmazione degli audit interni e che è stato condotto almeno un audit interno sul/i processo/i di realizzazione del prodotto/servizio.

5.0. Descrizione dell'attività di certificazione

5.1. Generalità

L'attività di certificazione di prodotto (bene, processo, servizio) si articola in:

- a) certificazione di prodotto in ambito regolamentato;
- b) certificazione di prodotto in ambito volontario.

Possono accedere alla certificazione di AQA tutte le organizzazioni, pubbliche o private.

Laddove per organizzazione si intende: insieme di persone e mezzi, con definite responsabilità ed interrelazioni (es. società, raggruppamenti di società, aziende, imprese, istituzioni, organismi, associazioni, ovvero loro parti o combinazioni).

5.1.1 Certificazione di prodotto in ambito regolamentato

La certificazione di prodotto in ambito regolamentato è intesa come verifica ed attestazione della conformità del prodotto a determinati requisiti definiti da disposizioni di legge (Regolamenti CE, Leggi, Decreti Legislativi, ecc.), alle quali il richiedente la certificazione vuole volontariamente aderire.

La certificazione di prodotto in ambito regolamentato non prevede, conseguentemente, l'operazione di qualificazione dei documenti o disciplinari di produzione presentati, da parte del richiedente la certificazione.

Nell'ambito della certificazione di prodotto regolamentata, i rilievi elevati dal Gruppo di Audit sono classificati secondo le modalità previste dagli specifici schemi di certificazione adottati e risultano di conseguenza definiti nei relativi Piani di Controllo e/o documenti di riferimento.

L'audit iniziale previsto per l'accesso al sistema di certificazione dei singoli aderenti/operatori può sostanzialmente, per talune produzioni di origine, anziché in un audit tradizionale come contemplato al successivo punto 6.5 del presente documento, in una verifica di tipo esclusivamente documentale realizzata a cura dell'ufficio tecnico AQA. In tal caso conclusa con esito positivo questa fase di verifica il responsabile di pratica procede direttamente con il Nulla Osta tecnico.

5.1.2 Certificazione di prodotto in ambito volontario

La certificazione di prodotto in ambito volontario è intesa come verifica ed attestazione della conformità del prodotto a determinati requisiti stabiliti dai seguenti documenti normativi:

- a) Norme Tecniche nazionali e/o internazionali di prodotto;
- b) Specifiche Tecniche di prodotto elaborate da AQA;
- c) Specifiche Tecniche o Documenti Tecnici elaborati da altro organismo di certificazione riconosciuto;
- d) Documenti Tecnici elaborati da un'Organizzazione come propria iniziativa e qualificati da AQA.

5.1.2.1 Specifica Tecnica di prodotto

La Specifica Tecnica di prodotto è un documento indicante la completa descrizione del prodotto da certificare, le misure, le eventuali prove con i relativi riferimenti operativi espressi in termini di rappresentatività dei metodi impiegati, riproducibilità e ripetibilità.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 7 di 26
---	--	--

In mancanza di riferimenti normativi AQA, per particolari tipologie di prodotto, può emettere proprie Specifiche Tecniche. Ogni Specifica Tecnica elaborata da AQA è resa pubblica ed è disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

La competenza per l'approvazione delle Specifiche Tecniche, è indicata nella Procedura per la Gestione ed il Controllo dei Documenti.

5.1.2.2 Documenti Tecnici elaborati delle Organizzazioni e loro qualificazione.

Nell'ambito della certificazione di prodotto volontaria, la sussistenza di Norme Tecniche, Specifiche Tecniche elaborate da AQA o da altri organismi di certificazione riconosciuti non rende necessaria la qualificazione dei Documenti Tecnici presentati dalle Organizzazioni, ma la semplice verifica della loro conformità a fronte del documento normativo di riferimento.

Nel caso in cui la certificazione di prodotto sia richiesta a fronte di un Documento Tecnico elaborato da un'Organizzazione come propria iniziativa, AQA sottopone a qualificazione lo stesso.

In questo caso all'Organizzazione è richiesta la presentazione di un Documento Tecnico nel quale sono indicate le caratteristiche/requisiti tecnici che il prodotto, processo/i devono soddisfare ed indica, quando opportuno, le modalità mediante le quali è possibile accertare se i requisiti prescritti sono soddisfatti. Detto documento deve essere correlato da specifico Piano di Autocontrollo.

L'operazione di qualificazione svolta da AQA, consiste nel confermare, in conformità al "Regolamento per la qualificazione dei Documenti Tecnici di riferimento per la certificazione", che il documento presentato dal richiedente contiene i requisiti definiti nel citato Regolamento.

Il termine qualificazione assume il significato di valutazione e approvazione del Documento Tecnico da parte del Comitato di Certificazione AQA.

Tale approvazione ha lo scopo di assicurare che il Documento Tecnico:

- a) abbia una valenza generale;
- b) non contenga elementi in contrasto con le prescrizioni legislative applicabili;
- c) contenga gli elementi minimi prescritti dal Regolamento per la qualificazione dei Documenti Tecnici per la certificazione di prodotto;
- d) fornisca un valore aggiunto alla certificazione di prodotto;
- e) fornisca fiducia nello schema di certificazione proposto.

I Documenti Tecnici qualificati da AQA sono resi pubblici e disponibili a chiunque ne faccia richiesta sotto forma di Specifica Tecnica.

5.2 Il Piano dei Controlli

Il Piano dei Controlli è il documento che riporta: l'insieme delle azioni di verifica, di misura e di analisi che conducono, sulla base di criteri oggettivi e verificabili, alla valutazione della conformità del prodotto ai requisiti stabiliti nel documento normativo di riferimento.

Nel caso di certificazione in ambito volontario il Piano dei Controlli è: elaborato a cura dell'Ufficio Tecnico AQA, approvato dalla Direzione, quindi sottoposto alla valutazione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità al fine di assicurarne l'imparzialità.

Nel caso di certificazione in ambito regolamentato, il Piano dei Controlli è: redatto a cura dell'Ufficio Tecnico AQA secondo le istruzioni fornite dalla autorità competenti, approvato dalla Direzione, sottoposto alla valutazione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità al fine di assicurarne l'imparzialità, quindi trasmesso a MIPAAF per l'approvazione definitiva.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 8 di 26
---	--	--

5.3 Tipologie di audit svolti da AQA

AQA, nell'ambito dei processi di rilascio dei certificati di conformità e della successiva sorveglianza, svolge le seguenti tipologie di Audit:

- a) Visite di Preaudit, finalizzate a verificare lo stato di preparazione dell'Organizzazione a subire l'audit di certificazione. Le visite di preaudit vengono svolte su richiesta dell'Organizzazione e solo dopo che è stata formalizzata la richiesta di certificazione. Gli esiti delle visite di preaudit sono lasciati all'Organizzazione (copia è conservata da AQA a solo scopo di documentazione dell'attività svolta); gli stessi non hanno alcuna influenza sull'attività di audit successiva; le visite di Preaudit vengono realizzate con le modalità ed i criteri utilizzati per gli Audit di Sorveglianza;
- b) Audit di Certificazione finalizzato a verificare la conformità del prodotto (bene, processo, servizio) rispetto alla norma/documento normativo di riferimento;
- c) Audit di Sorveglianza, finalizzati a verificare che le caratteristiche del prodotto, che sono oggetto di certificazione, continuino ad essere conformi ai requisiti della norma/documento normativo di riferimento anche nel periodo di mantenimento della certificazione (essi hanno generalmente la cadenza definita dal Piano di Controllo elaborato da AQA per lo specifico schema di certificazione applicato);
- d) Audit Supplementari, finalizzati a valutare la corretta attuazione di Azioni Correttive conseguenti al rilievo di Non Conformità Maggiori (p.to 5.6.1 del presente documento) ed in tutti i casi in cui AQA lo ritenga opportuno al fine di verificare specifiche informazioni acquisite ovvero modalità adottate dall'Organizzazione per gestire situazioni particolari considerate critiche;
- e) Audit di estensione o riduzione (modifica del campo di applicazione della certificazione), per:
 - verificare la conformità di nuovi prodotti per i quali è richiesta la certificazione ai requisiti della norma/documento normativo di riferimento per la certificazione;
 - verificare la conformità di prodotti già oggetto di certificazione a nuovi requisiti previsti dalla norma/documento normativo di riferimento per la certificazione;
 - verificare la conformità di nuovi siti produttivi e/o nuovi aderenti alla certificazione, ai requisiti della norma/documento normativo di riferimento;
 - per verificare la compatibilità della riduzione del campo di applicazione della certificazione con i requisiti della norma/documento normativo di riferimento.

Se possibile detti audit sono svolti in modo combinato con gli audit di sorveglianza.

5.4 Rilievi

Qualora gli schemi di certificazione adottati prevedano una classificazione dei rilievi predefinita, questa viene adottata da AQA, in caso contrario, è adottata la classificazione prevista per la certificazione di prodotto in ambito volontario.

5.4.1 Classificazione dei rilievi per la certificazione di prodotto in ambito volontario

AQA nella propria attività di valutazione finalizzata al rilascio della certificazione di conformità classifica i rilievi in base alla loro gravità, definendoli come di seguito:

- in fase di analisi documentale, i rilievi non sono classificati in base alla gravità, ma sono definiti semplicemente **rilievi documentali**;
- in fase di audit di certificazione, sorveglianza, rinnovo, modifica del campo di certificazione, supplementare, aggiuntivo, preaudit, i rilievi sono classificati come di seguito:

Non Conformità Maggiori (NC M.), quando si riscontrino:

- a) il non mancato soddisfacimento di un requisito normativo e/o legislativo che ingeneri presupposti di non conformità per la materia prima, i semilavorati e il/i prodotto/i finito/i, o;

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 9 di 26
---	--	--

b) l'assenza di applicazione ovvero la a sistemica inadeguatezza nell'applicazione di uno o più requisiti della normativa di riferimento.

Non Conformità minori (NC m.), quando si riscontri la puntuale ed episodica inadeguatezza nell'applicazione di uno o più requisiti della normativa di riferimento.

In ogni caso, lotti/partite di prodotto che AQA riscontra come Non Conformi alle caratteristiche definite dalle norme/documenti normativi di riferimento (sia si tratti di Non Conformità Maggiore, sia si tratti di Non Conformità minore) devono essere automaticamente segregati e declassati a cura dell'Organizzazione.

Raccomandazioni (RACC.), quando si riscontri un'anomalia puntuale, non sistemica e di lieve entità, di tipo formale e/o operativo, che non rappresenta una Non Conformità ai requisiti di riferimento per la certificazione, ma che a giudizio dell'auditor merita chiarimenti, indagini o migliorie poiché può degenerare in una Non Conformità qualora non venga adeguatamente gestita, ovvero rappresenta una potenziale area di miglioramento.

La gestione dei rilievi avviene, in fase di certificazione, secondo le modalità indicate al successivo p.to 5.4.2, mentre in fase di sorveglianza, secondo le modalità indicate al p.to 5.4.3 del presente documento.

5.4.2 Gestione dei rilievi in fase di certificazione

I rilievi documentali non necessitano di conferme da parte di AQA e devono essere risolti dall'Organizzazione prima dell'Audit di certificazione.

L'esito degli audit (certificazione, sorveglianza, ecc.) è confermato - o meno - da AQA mediante apposita comunicazione all'Organizzazione interessata. Qualora AQA ritenga di non confermare uno o più dei rilievi mossi dai propri auditor, attraverso il Responsabile di Pratica incaricato, fornisce le necessarie informazioni e spiegazioni circa eventuali differenze esistenti fra le conclusioni formalizzate dal Gruppo di audit e quanto diversamente deciso dalla Struttura AQA.

All'Organizzazione è richiesta, se del caso, l'emissione – entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di avvenuta conferma degli esiti dell'audit da parte dell'Ufficio Tecnico AQA – di un Piano di Trattamenti e/o Azioni Correttive. Detto piano è valutato dal Responsabile di Pratica incaricato entro 15 (quindici) giorni dalla data della sua ricezione ai fini dell'eventuale approvazione. In caso di assenza o impedimento la valutazione ed eventuale approvazione è demandata ad altra funzione della struttura AQA non coinvolta nelle fasi successive del procedimento decisionale.

Nel caso siano state formalizzate delle Non Conformità Maggiori (NC M.), Il Responsabile di Pratica incaricato sospende l'iter certificativo fino a quando non sia stata verificata, se necessario attraverso un supplemento di Audit, la corretta ed efficace risoluzione delle Azioni Correttive concordate. Trascorsi 12 (dodici) mesi senza che ciò sia avvenuto, l'iter di certificazione è dichiarato annullato dal Direttore AQA; di ciò ne è informata l'Organizzazione richiedente, la quale, se vorrà procedere, dovrà riaprire un nuovo processo di certificazione.

Qualora siano state formalizzate Non Conformità minori (NC m.), Il Responsabile di Pratica incaricato AQA può approvare i trattamenti e/o le Azioni Correttive proposte dall'Organizzazione, rimandando la verifica delle stesse al audit successivo.

Quando non intervenga, a causa di inadempienze dell'Organizzazione, entro 12 (dodici) mesi, l'approvazione dei trattamenti e/o della Azioni Correttive parte di AQA, l'iter viene dichiarato annullato dal Direttore AQA; di ciò ne viene data comunicazione all'Organizzazione che se vorrà procedere, dovrà riaprire un nuovo processo di certificazione.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 10 di 26
---	--	---

Le Raccomandazioni (RACC.) non pregiudicano il giudizio di conformità del prodotto/processo/servizio. AQA raccomanda tuttavia alle Organizzazioni di effettuare un'analisi del rilievo e di definire ed intraprendere idonee misure per superare le criticità segnalate attraverso le raccomandazioni. Nel corso dell'audit successivo il Gruppo di Audit incaricato porrà particolare attenzione al presidio delle aree/attività/prodotti oggetto di raccomandazione.

5.4.3 Gestione dei rilievi nell'attività di sorveglianza

Quando siano riscontrate NC M. nel corso dell'attività di sorveglianza o rinnovo le stesse sono immediatamente rese note all'Organizzazione interessata. Il Direttore AQA inoltre, sentito il Responsabile di Pratica ed eventualmente anche il Responsabile del Gruppo di Audit incaricato, decide se:

- a) confermare la validità del Certificato, richiedendo all'Organizzazione di assumere i provvedimenti necessari a risolvere la NC M. nei tempi concordati.
- b) applicare uno dei provvedimenti sanzionatori previsti dal presente Regolamento;

La decisione è immediatamente notificata all'Organizzazione interessata a cura del Responsabile di Pratica incaricato.

In ambito regolamentato le NC Maggiori sono inoltre comunicate a MIPAAF, ICQRF e al competente Ufficio della Provincia Autonoma di Trento.

Anche qualora siano state riscontrate Non Conformità minori (NC m.) le stesse sono immediatamente rese note all'Organizzazione interessata. Il Responsabile di Pratica incaricato, in questo caso, provvede ad approvare i trattamenti e/o le Azioni Correttive proposte dall'Organizzazione, rimandando la verifica delle stesse all'audit successivo.

Qualora il Piano delle Azioni Correttive e dei Trattamenti da intraprendere non pervenga ad AQA nei tempi concordati, il Direttore assume uno dei provvedimento sanzionatori previsti al punto 10.0 del presente Regolamento.

6.0 Procedura per il rilascio del certificato di Conformità

6.1 Istruzione della pratica di certificazione

6.1.1 Informazioni ai richiedenti ed offerta per l'attività di certificazione

Ricevutane richiesta, sulla base delle informazioni acquisite attraverso l'apposito questionario informativo, il Direttore AQA dopo aver svolto un riesame della richiesta, elabora sulla base del "Tariffario di AQA" in vigore, appostita offerta economica che definisce il compenso previsto per le attività di rilascio del certificato e per il successivo mantenimento.

Detta offerta, sottoscritta dal Direttore AQA, deve essere formalmente accettata dall'Organizzazione entro il termine nella stessa indicato.

Le condizioni di validità dell'offerta sono specificate nella stessa.

I richiedenti sono informati di tutti i loro diritti e doveri e quelli di AQA mediante l'invio del presente Regolamento e del Regolamento specifico applicabile allo schema di certificazione praticato. Di detti documenti è richiesta specifica sottoscrizione per accettazione;

Sono inoltre fornite indicazioni circa le modalità di gestione di eventuali ricorsi, appelli (opposizioni) e contenziosi. A richiesta è trasmessa la specifica procedura.

Parimenti AQA fornisce i necessari chiarimenti a seguito della richiesta di certificazione di specifici programmi e, su richiesta degli interessati, qualsiasi altra informazione aggiuntiva ritenuta opportuna.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 11 di 26
---	--	---

Eventuali variazioni al campo di applicazione della certificazione richieste dall'Organizzazione, ovvero ritenute necessarie, in seguito a valutazione, da parte di AQA, devono essere in ogni caso concordate. In particolare:

- a) qualora richieste dall' Organizzazione, devono essere inoltrate in forma scritta al Direttore AQA, il quale decide in merito;
- b) qualora ritenute necessarie da AQA, sono formalmente richieste all'Organizzazione, la quale è tenuta ad assumere i necessari provvedimenti.

Le modifiche al campo di applicazione della certificazione che dovessero essere richieste dall'Organizzazione successivamente al rilascio della certificazione, nel corso del mantenimento, sono gestite secondo le modalità indicate al p.to 8.0 del presente documento.

Ulteriori informazioni circa la corretta definizione del campo di applicazione della certificazione, se del caso, sono fornite dal Regolamento specifico applicabile allo schema di certificazione richiesto.

Qualora richiesto, AQA può operare certificazioni anche in collaborazione con Organismi analoghi che svolgono la propria attività sia in ambito nazionale che estero. In questi casi preventivamente all'avvio del processo di certificazione vengono definite in accordo con il partner le modalità ed i criteri per la gestione delle singole attività in modo congiunto.

6.1.2 Richiesta di certificazione

L'Organizzazione che intende conseguire la certificazione di Prodotto deve presentare ad AQA, prima dell'apertura dell'iter, i seguenti documenti:

- a) l'offerta economica per l'attività di certificazione sottoscritta per accettazione;
- b) l'accettazione del presente regolamento e del regolamento specifico dello schema applicabile;
- c) la norma/documento normativo di riferimento per la certificazione;
- d) informazioni di carattere generale inerenti l'Organizzazione, nonché alla tipologia dei prodotti interessati alla certificazione;
- e) certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura indicante la persona che ha la legale rappresentanza, ovvero laddove questo non sia possibile (es. Associazioni) Atto Costitutivo, Statuto o qualsiasi altro documento atto a comprovare l'esistenza dell'organizzazione e ad indicare la persona che ne ha la legale rappresentanza;

La lingua utilizzata è quella italiana; altre lingue possono essere accettate previo accordo con AQA.

6.1.3 Apertura pratica di certificazione

L'Ufficio Amministrativo, ricevuto e protocollato il modulo di l'offerta economica sottoscritto, l'accettazione dei regolamenti AQA applicabili e la documentazione allegata dall'Organizzazione, dopo avere informato la Direzione, li trasmette al Coordinatore dell'Ufficio Tecnico che esplica le seguenti attività:

- a) verifica la completezza e l'attendibilità della documentazione e dei dati forniti;
- b) richiede eventuali dati e/o documenti aggiuntivi;
- c) propone l'aggiornamento del Programma Generale degli Audit con la tempistica prevista per la nuova commessa (la programmazione avviene per un periodo di almeno 3 anni), e propone il responsabile Tecnico cui la stessa sarà affidata. La programmazione generale della commessa ed il relativo responsabile sono approvati del Direttore;
- d) propone gli Auditor ed Esperti da incaricare per l'attività di valutazione, nonché l'eventuale laboratorio da incaricare per lo svolgimento di prove e/o analisi, individuando i nominativi fra quelli riportati negli appositi registri secondo precisi criteri. La competenza del Gruppo di Audit è assicurata designando, accanto ad un Auditor eventualmente non in possesso di specifica competenza per la tipologia di

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 12 di 26
---	--	---

prodotti considerata, un Esperto qualificato da AQA per detta tipologia di prodotti. La designazione del Gruppo di Audit incaricato è approvata dal Direttore. Il laboratorio incaricato deve essere accreditato per le prove richieste o comunque operare le stesse secondo le prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. AQA mantiene comunque piena responsabilità circa il lavoro subappaltato, curandone la riservatezza.

- e) In ambito regolamentato propone l'iter da seguire per il rilascio del certificato (audit esclusivamente documentale ovvero verifica documentale e audit in campo)

Il Direttore AQA provvede all'aggiornamento della programmazione generale della commessa approvando il periodo di svolgimento delle attività di audit, le risorse da dedicare, la tempistica prevista; mentre le successive fasi di programmazione specifica sono demandate alla competenza del Coordinatore dell'Ufficio Tecnico. In ambito regolamentato, decide inoltre l'iter da seguire per il rilascio del certificato (audit esclusivamente documentale ovvero verifica documentale e audit in campo).

Esclusivamente in ambito volontario l'Organizzazione può richiedere una visita di preaudit per la valutazione del grado di approntamento del proprio Sistema di Gestione; in tal caso, il Responsabile di Pratica provvede a comunicare alla stessa le modalità di svolgimento dell'audit. I costi relativi alla visita di preaudit sono specificati attraverso apposita offerta economica.

6.2 Conferimento dell'incarico ad Auditor/Esperti, designazione del laboratorio incaricato e notifica dei nominativi all'Organizzazione

Una volta approvata dal Direttore la programmazione generale della commessa e la designazione del Laboratorio a cui affidare eventuali prove e/o analisi:

- l'Ufficio Amministrativo provvede ad informare l'Organizzazione dell'avvenuta attivazione dell'iter di certificazione, nonché dei nominativi degli Auditor/Esperti incaricati, del nome del Laboratorio incaricato e della data definita per l'audit che è preventivamente concordata con l'Organizzazione. I nominativi comunicati si intendono accettati qualora non pervenga da parte dell'Organizzazione specifico e motivato diniego entro 3 giorni dalla data della comunicazione;
- Il Responsabile di Pratica incaricato provvede a trasmettere la lettera di incarico, sottoscritta dal Direttore, agli Auditor ed Esperti e Laboratorio incaricato ed a curarne l'accettazione; assume inoltre i necessari accordi con il laboratorio per la corretta gestione dei campioni.

Al momento dell'accettazione gli Auditor ed Esperti sono chiamati a rilasciare specifica dichiarazione circa l'assenza di conflitti di interesse, contestualmente ritirano la documentazione del richiedente.

Su eventuali conflitti di interesse dichiarati da Auditor ed Esperti, decide il Direttore.

6.3 Organizzazione degli Audit

Successivamente alla nomina, il Responsabile del Gruppo di Audit incaricato provvede a:

- a) verificare la documentazione ed i dati acquisiti dall'Ufficio Tecnico AQA;
- b) predisporre tutti i documenti di lavoro necessari per l'efficace svolgimento dell'audit, a completamento della modulistica redatta dal Responsabile di Pratica;
- c) elaborare un Piano di Campionamento, secondo quanto indicato nella "Procedura per il Prelievo e Gestione dei Campioni di Prova e/o Analisi", rappresentativo della produzione o dei lotti (*);

Il Piano di Audit è definito dal Responsabile di Pratica in accordo con il Responsabile del Gruppo di Audit incaricato ed è trasmesso all'Organizzazione con un anticipo di almeno 3 (tre) giorni rispetto la data prevista per l'audit.

(*) In assenza di disposizioni specifiche, AQA intende per Lotto:

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 13 di 26
---	--	---

"unità minima, avente caratteristiche omogenee, che è stata prodotta e/o lavorata e/o imballata in condizioni identiche o comunque equivalenti ai fini di specie (il lotto deve essere definito dall'azienda od organizzazione richiedente la certificazione in funzione dei propri obiettivi ed esigenze)".

6.4 Esame della Documentazione

Qualora lo schema di certificazione applicato lo preveda (es. certificazione di prodotto in ambito volontario, certificazione CoC, ecc), il Responsabile del Gruppo di Audit incaricato esamina la documentazione aziendale dal punto di vista tecnico, definisce un rapporto sull'attività svolta e sui rilievi riscontrati. Detto rapporto (comprensivo dei rilievi riscontrati), è trasmesso al Responsabile di Pratica AQA il quale lo inoltra all'Organizzazione unitamente alla conferma o meno della programmazione prevista per la fase successiva dell'audit.

6.5 Conduzione dell'audit e prelievo dei campioni di prodotto

6.5.1 Conduzione dell'audit

Il Gruppo di Audit incaricato, alla data prestabilita, esegue l'audit avvalendosi di apposita documentazione fornita da AQA per la raccolta delle evidenze.

Nel corso dell'audit di certificazione viene verificata la presenza degli elementi gestionali previsti dal documento normativo di riferimento e si procede alla valutazione diretta e/o al prelievo dei campioni secondo le modalità definite nel Piano di Campionamento.

Le modalità adottate da AQA per la conduzione delle attività di audit sono le seguenti:

All'inizio dell'audit, il Gruppo di Audit incaricato incontra la direzione dell'Organizzazione richiedente allo scopo di:

- a) illustrare la procedura di audit e stabilire un clima di fiducia reciproca;
- b) definire un canale ufficiale di comunicazione tra gli auditor e la direzione;
- c) precisare i punti del Piano di Audit e rispondere a richieste su argomenti specifici o delicati, riconfermando la riservatezza sui contenuti dell'audit;
- d) concordare i luoghi di effettuazione dell'audit e le modalità di svolgimento.

L'Organizzazione deve assicurare la disponibilità de:

- a) i documenti relativi al processo produttivo da verificare;
- b) le registrazioni che attengono all'applicazione del Disciplinare di Produzione da verificare;
- c) un'adeguata assistenza da parte del proprio personale;
- d) i dispositivi di protezione individuali eventualmente necessari.

Nel corso degli audit AQA può accettare la presenza di consulenti aziendali, purchè sia rigorosamente rispettato un ruolo neutrale al fine di evitare qualsiasi interferenza nella dialettica dell'audit.

Eventuali osservatori presenti all'interno del Gruppo di Audit seguono le attività senza interferire direttamente nel lavoro.

Conclusa la fase di raccolta delle evidenze relativamente a quanto osservato direttamente nell'ambito dei siti dell'Organizzazione, ciascun rilievo è formalizzato su apposito verbale che viene lasciato in originale all'Organizzazione.

6.5.2 Prelievo dei campioni di prodotto

L'Auditor incaricato provvede al prelievo dei campioni di prodotto secondo le modalità indicate nel Piano di Campionamento. I campioni sono assunti in triplo (tre aliquote), di cui una viene sottoposta a prove e/o analisi presso il laboratorio incaricato (campione da laboratorio), l'altra (campione testimone) è mantenuta

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 14 di 26
---	--	---

dal laboratorio incaricato per conto di AQA, la terza è lasciata all'organizzazione. L'organizzazione può richiedere per iscritto ad AQA che siano adottate modalità diverse (es. prelievo di un'unica aliquota di campione, ecc). AQA decide se accettare o le modalità proposte.

Al termine dell'attività di prelievo dei campioni, l'Auditor incaricato predispone apposito verbale sull'attività svolta. Detto verbale che è redatto per ciascuna tipologia merceologica di prodotto prelevato, è fatto sottoscrivere al responsabile aziendale per accettazione.

I campioni sono consegnati dall'Auditor al laboratorio incaricato accompagnandoli con apposita lettera di trasmissione che è fatta sottoscrivere dalla funzione incaricata del ritiro per conto del laboratorio.

Il laboratorio provvede quindi ad eseguire le prove e/o analisi richieste nei tempi e con le modalità concordate con AQA.

AQA assicura che il trattamento di detti campioni avvenga nel rispetto dell'anonimato e della massima riservatezza.

6.5.3 Chiusura dell'audit

Concluse tutte le attività di verifica e prelievo dei campioni, il Responsabile del Gruppo di Audit predispone un rapporto sull'attività di audit svolta utilizzando gli appositi moduli forniti da AQA. Detto rapporto, di cui è richiesta la sottoscrizione al responsabile aziendale, per accettazione delle attività svolte e dei rilievi riscontrati, è lasciato in copia all'Organizzazione. Il documento è di proprietà di AQA, pertanto l'utilizzo esterno dello stesso è subordinato a formale autorizzazione.

Prima di rendere definitivo il rapporto ed al fine di chiarire alla direzione dell'Organizzazione le risultanze ottenute, il Responsabile del Gruppo di Audit comunica alla medesima i rilievi emersi. Al responsabile aziendale chiamato alla sottoscrizione del rapporto è richiesto inoltre di esprimere eventuali osservazioni circa i risultati dell'audit ed eventuali riserve sui rilievi formalizzati.

6.6 Esame del Rapporto di Prova e/o Analisi

I risultati delle prove analitiche svolte sul prodotto sono trasmessi dal laboratorio incaricato al Responsabile di Pratica AQA secondo modalità concordate.

Ricevuti i referti delle prove e/o analisi il Responsabile di Pratica provvede al loro inoltro al Responsabile del Gruppo di Audit, il quale valuta detti risultati ed in presenza di scostamento dai parametri fissati nel Documento Normativo di riferimento, redige specifico "Verbale dei rilievi", che nel caso di certificazione regolamentata riporta il trattamento e la AC indicata nel Piano dei Controlli applicabile e lo trasmette all'Organizzazione unitamente a copia del "Rapporto di Prova e o Analisi".

Qualora non siano riscontrati scostamenti dai parametri fissati nel Documento Normativo di riferimento, il Responsabile del Gruppo di Audit si limita a trasmettere all'Organizzazione unicamente il Rapporto di Prova e/o Analisi.

Il rapporto sull'attività di audit svolta, comprensivo dei i rilievi riscontrati, nonché tutta la documentazione prodotta nel corso dell'audit, sono trasmessi dal Responsabile del Gruppo di Audit al Responsabile di Pratica AQA.

AQA valuta e sorveglia – secondo modalità definite in apposita istruzione operativa – il comportamento tenuto nel corso della valutazione da parte degli Auditor e/o Esperti, richiedendo alle Organizzazioni valutate la collaborazione per la compilazione di apposito questionario.

6.7 Decisione circa il rilascio della certificazione di conformità

Ricevuta la documentazione prodotta nel corso dell'audit, il Responsabile di Pratica incaricato, effettua un riesame delle attività di audit svolte e ne conferma o meno le risultanze; eventuali chiarimenti sono richiesti

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 15 di 26
---	--	---

direttamente al Responsabile del Gruppo di Audit. Qualora il Responsabile di Pratica abbia partecipato alle attività di audit, detta attività è svolta da altra funzione dell'Ufficio Tecnico che non sia stata direttamente coinvolta nelle attività.

I rilievi formalizzati nel corso dell'audit ed a seguito dell'esame del rapporto di prova e/o analisi vengono quindi confermati o meno a cura dell'Ufficio Tecnico AQA.

Qualora AQA ritenga di non confermare uno o più dei rilievi mossi dai propri Auditor, fornisce, attraverso il Responsabile di Pratica, le necessarie informazioni e spiegazioni circa eventuali differenze esistenti fra le conclusioni formalizzate dal Gruppo di Audit e quanto diversamente deciso dalla Struttura AQA.

All'Organizzazione è richiesta l'emissione di un Piano delle Azioni Correttive.

Verificato e valutato positivamente il Piano delle Azioni Correttive proposto dall'Organizzazione ed eventualmente acquisita l'evidenza della loro corretta attuazione, oppure nel caso non fossero state rilevate Non Conformità, il Responsabile di Pratica predispose la scheda aziendale da allegare al fascicolo aziendale.

La decisione circa il rilascio o meno del certificato di conformità è assunta in modo congiunto dal Direttore AQA e da un esperto Tecnico in possesso delle competenze specifiche richieste dallo schema di certificazione applicabile (per gli schemi in cui il Direttore possiede le competenze specifiche è possibile che la decisione sia assunta dallo stesso in modo autonomo). La decisione si perfeziona quando vi è il consenso unanime (da parte dell'esperto tecnico e della direzione) in favore del rilascio e si perfeziona in momenti distinti (per primo viene formalizzato il nulla osta tecnico e successivamente viene formalizzata la decisione della direzione (titolare della delega all'emissione dei certificati). In caso di assenza, ovvero qualora il Direttore sia stato coinvolto direttamente nelle attività di audit, egli è sostituito nella sua funzione deliberante dal Coordinatore dell'Ufficio Tecnico, ovvero in caso di impossibilità di quest'ultimo, ad altra funzione dell'Ufficio Tecnico. Contemporaneamente alla decisione circa il rilascio del certificato è assunta anche ogni decisione relativamente al campo di applicazione della certificazione, comprese le richieste di esclusione di requisiti del documento normativo di riferimento, fasi produttive, prodotti, attività.

La decisione circa il rilascio o meno del certificato di conformità è assunta sulla base della valutazione delle risultanze e delle conclusioni dell'audit e di ogni altra informazione pertinente (es. informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di audit da parte dell'Organizzazione, ecc) e si basa come minimo sulle seguenti informazioni:

- a) i rapporti di audit;
- b) i commenti relativi alle non conformità e, dove applicabili, i trattamenti e le Azioni Correttive adottate dall'Organizzazione;
- c) la conferma delle informazioni fornite ad AQA dall'Organizzazione ed utilizzate per la programmazione della commessa;
- d) la proposta del prodotto/i per la certificazione o meno formulata dal Responsabile del Gruppo di Audit nel rapporto, con le relative condizioni ed osservazioni.

A seguito dell'avvenuta decisione sul rilascio o meno della certificazione, il Responsabile di Pratica incaricato provvede a darne comunicazione all'Organizzazione. Quando la certificazione è concessa all'Organizzazione è rilasciato il certificato di conformità di prodotto. Quando la certificazione non è concessa, il Responsabile di Pratica comunica per iscritto anche le motivazioni di tale decisione e le condizioni che devono essere rispettate per un'eventuale ripresentazione della documentazione. Qualora l'interessato non accetti la decisione di AQA, può presentare ricorso (opposizione), esponendo le ragioni del proprio dissenso, secondo quanto previsto al punto 14.0 del presente Regolamento.

6.8 Iscrizione del Prodotto certificato nel relativo registro e pubblicazione

Il Direttore AQA provvede a far inserire il nominativo dell'Organizzazione ed i riferimenti del Prodotto certificato nel Registro "Stato delle Certificazioni".

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 16 di 26
---	--	---

Tale informazione è trasmessa agli Organismi interessati. L'elenco è reso pubblico sul sito Web di AQA, allo stesso modo, AQA rende immediatamente pubblica l'eventuale rinuncia, sospensione o revoca della certificazione.

L'inserimento nei registri/elenchi di nuove aziende/produttori per la realizzazione del prodotto certificato rappresenta modifica del campo di applicazione del certificato precedentemente emesso e pertanto viene gestita secondo le modalità indicate dal presente Regolamento per le "modifiche alle condizioni di validità del certificato" p.to 8.0.

7.0 Attività di sorveglianza e rinnovo

7.1 Generalità

La validità del certificato di conformità di prodotto rilasciato da AQA è quella prevista dallo specifico schema di certificazione applicato.

I termini di validità degli accordi economici sottoscritti da AQA sono specificati nell'offerta economica che è sottoscritta per accettazione dall'Organizzazione.

Durante il periodo di validità del certificato, il suo mantenimento è condizionato da:

- a) i risultati degli audit di sorveglianza;
- b) il corretto uso dei certificati e/o dei marchi di conformità;
- c) il rispetto di eventuali prescrizioni aggiuntive emesse da AQA;
- d) l'approvazione da parte di AQA di ogni modifica del sistema di realizzazione del Prodotto, avanzata dall'Organizzazione;
- e) il versamento della quota prevista per l'attività di sorveglianza.

7.2 Termini di validità dei certificati di conformità di prodotto

- Nell'ambito dello schema di certificazione di prodotto volontario (compreso lo schema per la certificazione della rintracciabilità nelle filiere agroalimentari) ai certificati di conformità viene assegnata la scadenza prevista dallo specifico contratto stipulato con l'Organizzazione (riportata nell'offerta economica sottoscritta) e la loro validità è subordinata all'esito positivo degli audit di sorveglianza;
- Nell'ambito degli schemi di certificazione della Gestione Forestale Sostenibile/Gestione Sostenibile dei Pioppeti PEFC e della Catena di Custodia PEFC nonché nell'ambito della certificazione della Catena di Custodia FSC, i certificati hanno scadenza quinquennale;
- Alcuni schemi di certificazione specifici possono prevedere per i certificati di conformità scadenze diverse (es. annuali), per la disciplina delle stesse si rimanda a quanto definito nello specifico Regolamento di schema applicabile.
- Nell'ambito degli schemi di certificazione di prodotto regolamentati, il periodo di validità dei certificati di conformità coincide con quello previsto per l'autorizzazione ministeriale concessa ad AQA all'effettuazione dei controlli sulla specifica produzione.

7.3 Attività di Sorveglianza

L'attività di AQA è finalizzata a garantire che le caratteristiche del prodotto oggetto di certificazione continuino ad essere conformi a quanto previsto dalla norma/documento normativo di riferimento. La conduzione degli audit di sorveglianza è soggetta alle disposizioni descritte nel presente Regolamento ai precedenti p.ti 6.5, 6.6 e nel Regolamento specifico applicabile allo schema certificativi applicato.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 17 di 26
---	--	---

Nel corso del periodo di mantenimento del certificato, gli audit a carico dei prodotti certificati sono eseguiti con la frequenza prevista dal piano dei controlli definito per ciascuno specifico schema di certificazione praticato e comunque sono eseguiti con cadenza almeno annuale. La frequenza può essere ridefinita qualora un'Organizzazione apporti importanti modifiche al sistema produttivo adottato o intervengano altre variazioni che possono incidere sulla conformità del prodotto alla norma/documento normativo di riferimento. Pertanto il richiedente deve impegnarsi a notificare ad AQA ogni modifica del proprio sistema di realizzazione del prodotto, compreso il campo di applicazione della certificazione, inviando revisione aggiornata della documentazione che descrive il sistema di produzione adottato (es. Documento Tecnico, Disciplinare di Produzione, ecc., Specifica di Prodotto), che verrà nuovamente sottoposto alla valutazione delle stesse funzioni di AQA che ne hanno esaminato le edizioni precedenti.

Deroghe alla programmazione generale degli audit sono previste:

- a) per decisione del Direttore AQA, al fine di permettere la verifica di fasi diverse del processo produttivo, qualora si tratti di attività stagionale, ovvero qualora sussistano esigenze particolari che in questo caso devono essere giustificate;
- b) su richiesta motivata dell'Organizzazione. In questo caso la decisione di concessione della deroga è assunta dal Direttore AQA.

AQA effettua attività di sorveglianza attraverso audit programmati e preannunciati. La notifica della data prevista avviene a cura dell'Ufficio Tecnico AQA sulla base del programma generale degli audit, con congruo anticipo rispetto alla data prevista. Eventuali richieste di differimento o di anticipo della data fissata devono essere inoltrate al Direttore AQA in forma scritta entro 7 (sette) giorni dalla data di notifica; superati i 7 (sette) giorni previsti, dette richieste, anche qualora riscontrate positivamente, danno luogo all'addebito a carico dell'Organizzazione del costo pari a € 360,00 (iva inclusa).

AQA si avvale inoltre della possibilità di procedere all'esecuzione di audit non programmati al fine di verificare specifiche informazioni acquisite ovvero modalità adottate dall'Organizzazione per gestire situazioni particolari considerate critiche per il prodotto; numero, frequenza ed estensione di detti audit sono a discrezione di AQA; il costo rimane a carico dell'Organizzazione qualora siano riscontrate delle Non Conformità ed è stabilito, di volta in volta, a seconda dell'impegno e delle modalità che sono da definire.

Gli audit, programmati o meno, sono comunicati con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni lavorativi rispetto alla data prevista.

L'attività di sorveglianza, oltre che un'audit periodico presso l'Organizzazione, comprende anche le seguenti attività:

- l'acquisizione dall'Organizzazione di informazioni sui vari aspetti della certificazione rilasciata da AQA;
- il riesame delle modalità adottate dall'Organizzazione per comunicare la certificazione (es. materiale promozionale, sito web, ecc.);
- la richiesta all'Organizzazione di fornire documenti e/o registrazioni ritenuti necessari al fine di verificare e/o acquisire informazioni specifiche;
- ogni altra richiesta ritenuta opportuna per monitorare le performance dell'Organizzazione nell'ambito della certificazione di Prodotto.

In relazione allo specifico schema di certificazione praticato, AQA può concordare con l'Organizzazione di condurre verifiche e/o analisi (prove di tipo) relative al/i prodotto/i - oggetto di certificazione – prelevato/i dal mercato.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 18 di 26
---	--	---

Con riferimento alla certificazione di prodotto in ambito regolamentato, i rilievi elevati da AQA nel corso degli audit, sono comunicati alle autorità competenti nei termini e secondo le modalità previste dagli specifici schemi di certificazione.

7.4 Attività di rinnovo (ricertificazione)

Negli schemi di certificazione dove previsto, le attività per il rinnovo (ricertificazione) devono essere attivate prima della data di scadenza riportata sul certificato di conformità, pertanto all'Organizzazione è richiesto di confermare ad AQA la propria intenzione di rinnovare la certificazione con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

Le regole e le procedure utilizzate da AQA per l'attività di rinnovo (ricertificazione) sono le stesse utilizzate per il primo rilascio del certificato di conformità.

8.0 Modifica delle condizioni di validità del certificato di conformità

Le modifiche che possono variare le condizioni della certificazione sono classificabili in:

- a) modifiche determinate dall'Organizzazione:
 - i) l'Organizzazione che desidera variare il campo di validità del certificato deve farne richiesta al Direttore AQA comunicando il programma delle modifiche ed impegnandosi ad accettare la decisione circa l'iter di valutazione da applicare. I costi relativi sono a carico dell'Organizzazione interessata;
 - ii) modifiche organizzative, cambi di proprietà o variazioni che possano incidere sulle caratteristiche del prodotto consentono il mantenimento della certificazione, purché ne sia tempestivamente data comunicazione ad AQA, la quale appura che rimangano inalterate le condizioni che hanno permesso la concessione della certificazione stessa. In caso contrario, AQA comunica entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della notifica l'esigenza di effettuare un audit o decidere la necessità di realizzare una nuova procedura di certificazione con la presentazione della relativa domanda, salvo tempistiche diverse previste dagli specifici schemi di certificazione. Le spese dell'eventuale audit sono a carico dell'interessato;
- b) modifiche richieste da AQA:
 - i) nel caso di modifiche alle condizioni di rilascio della certificazione conseguenti a variazioni delle norme di riferimento o altri documenti prescrittivi, queste devono essere tempestivamente comunicate da AQA alle Organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione di prodotto. Le stesse possono adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine indicato e giudicato congruo da AQA in base all'entità delle variazioni da apportare oppure rinunciare alla certificazione secondo le modalità indicate dal presente Regolamento. Qualora l'Organizzazione accetti di adeguarsi alle nuove prescrizioni, il Direttore AQA si riserva di decidere se sia necessaria un audit o sia sufficiente una dichiarazione scritta, accompagnata da adeguata documentazione, nella quale l'Organizzazione dichiara l'esecuzione degli interventi richiesti. La mancata esecuzione alla data fissata delle azioni richieste comporta la sospensione o la revoca della certificazione. Le spese per i necessari audit, registrazione e controllo sono a carico dell'Organizzazione interessata;
 - ii) nel caso di modifiche alle condizioni di validità del certificato conseguenti a variazioni del presente Regolamento o dei documenti richiamati e del tariffario, queste devono essere tempestivamente comunicate da AQA alle Organizzazioni, le quali possono accettare le nuove prescrizioni o rinunciare alla certificazione secondo le modalità indicate dal presente Regolamento.

Le modifiche del campo di applicazione del certificato di conformità comportano normalmente la sostituzione del certificato di conformità stesso. E' possibile tuttavia che le modifiche di elenchi

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 19 di 26
---	--	---

delle aziende/produttori aderenti ad uno specifico schema di certificazione, non comportino la sostituzione del certificato, ma la semplice modifica degli elenchi ufficiali depositati presso AQA.

I costi connessi alla sostituzione del certificato di conformità sono definiti nel tariffario AQA e sono comunicati all'Organizzazione in offerta.

9.0 Rinuncia alla certificazione

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione rilasciata da AQA:

- a) alla naturale scadenza degli accordi contrattuali con preavviso di almeno 3 (tre) mesi;
- b) per recesso motivato;
- c) per non accettazione delle modifiche alle condizioni di validità della certificazione, come previsto al dal presente Regolamento; nel caso di modifiche richieste da AQA, l'entità certificata deve comunicare la propria decisione entro 1 (uno) mese dalla data di notifica delle variazioni da parte di AQA.

La rinuncia alla certificazione comporta per l'Organizzazione:

- a) la restituzione dell'originale del certificato di conformità;
- b) il non utilizzo delle eventuali copie e/o riproduzioni del certificato;
- c) l'eliminazione della carta intestata e della documentazione tecnica, commerciale, pubblicitaria e tutto il materiale con riferimenti o simboli relativi alla certificazione;
- d) la cessazione dell'utilizzo del marchio di conformità.

Il Direttore AQA provvede a far cancellare l'Organizzazione/Prodotto dal Registro delle Entità Certificate e svolge le azioni conseguenti presso gli istituti od entità cui era stata notificata la certificazione. Una nuova domanda di certificazione può essere presentata non prima di 6 mesi dalla data di rinuncia, salvo eccezioni valutabili dal Direttore AQA.

10.0 Provvedimenti sanzionatori

Qualora gli esiti di audit di sorveglianza o modifica del campo di applicazione della certificazione forniscano chiare evidenze di situazioni che compromettono il valore della certificazione rilasciata da AQA – contestualmente alle attività supplementari di verifica della corretta attuazione ed efficacia delle Azioni Correttive – il Direttore AQA, sentito il Coordinatore dell'Ufficio Tecnico, provvede a comminare all'Organizzazione sanzioni minori, quali:

- intensificazione delle attività di audit per un periodo determinato;
- adozione di azioni correttive/preventive specifiche richieste da AQA a tutela dei clienti e/o del mercato;

Qualora dagli esiti di audit, da altri controlli e/o accertamenti emergano situazioni di particolare gravità, sono comminate all'Organizzazione sanzioni maggiori, quali la **SOSPENSIONE** o la **REVOCA** del certificato di conformità.

Le cause che comportano la **sospensione del certificato di conformità** sono:

- a) non adeguato riscontro alle Non Conformità rilevate, entro il termine stabilito da AQA, ovvero mancata rimozione delle cause che hanno condotto all'adozione di provvedimenti sanzionatori minori;
- b) mancato adeguamento, entro i termini stabiliti, del sistema di produzione alle modifiche della norma e/o delle regole di certificazione, comunicate da AQA;
- c) mancata accettazione di audit periodici previsti dalla programmazione definita da AQA;
- d) mancata accettazione di audit supplementari richiesti da AQA;
- e) mancata comunicazione ad AQA di modifiche al prodotto o al sistema di produzione;
- f) uso improprio della certificazione nella sua espressione simbolica;

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 20 di 26
---	--	---

- g) modifiche sostanziali alle condizioni di validità della certificazione;
- h) inosservanza o inadempienza ai requisiti del Regolamento e Procedura per il Rilascio ed il Mantenimento della Certificazione sottoscritto o alle prescrizioni dello schema certificativo applicato;
- i) mancata informazione ad AQA circa procedimenti giudiziari e/o amministrativi che attengono l'oggetto della certificazione;
- j) condanna dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti al prodotto oggetto di certificazione;
- k) esistenza di problematiche aventi per oggetto i requisiti cogenti del prodotto/servizio o del sistema di produzione interessato dalla certificazione;
- l) mancata gestione di reclami e/o segnalazioni direttamente connesse con carenze del sistema di realizzazione del prodotto;
- m) mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione ad accettare la presenza di Auditor osservatori incaricati dagli Organismi di Accreditamento (ACCREDIA, FSC, ecc.);
- n) il rifiuto di accogliere il Gruppo di Audit incaricato da AQA e il mancato riconoscimento agli Auditor incaricato dall'Organismo di Accreditamento (ACCREDIA, FSC, ecc.) del diritto di accesso alla/e propria/e sede/i (in accompagnamento agli Auditor AQA);
- o) mancato pagamento dei compensi dovuti ad AQA, nei termini previsti;
- p) richiesta volontaria da parte dell'Organizzazione Cliente.

La decisione di sospensione della validità del certificato di conformità è assunta dal Direttore AQA.

Il provvedimento di sospensione è comunicato alla parte interessata mediante lettera raccomandata ovvero fax indicante il motivo, le condizioni alle quali può essere ripristinata la validità ed i termini temporali entro i quali dette condizioni devono essere soddisfatte. I termini di decorrenza del provvedimento di sospensione iniziano dalla data di avvenuta comunicazione all'interessato. Il provvedimento di sospensione è revocato solo dopo sia stato accertato il ripristino delle condizioni di validità del certificato.

Nel caso in cui le cause della sospensione non siano rimosse entro 6 (sei) mesi dalla comunicazione, la certificazione è revocata.

In seguito al provvedimento di sospensione della validità del certificato l'Organizzazione deve cessare immediatamente ogni riferimento alla certificazione rilasciata da AQA.

Durante il periodo di sospensione del certificato l'Organizzazione non può qualificare il proprio prodotto come certificato e deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di sospensione della validità del certificato, in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fine dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.

Le cause che comportano la **revoca del certificato di conformità** sono:

- a) inosservanze o inadempienze ai requisiti del Regolamento e Procedura per il Rilascio ed il Mantenimento della Certificazione sottoscritto, alle prescrizioni dello schema certificativo applicato, nonché ad accordi specifici sottoscritti con AQA, qualora non sia ritenuto sufficiente il provvedimento di sospensione;
- b) mancata rimozione delle cause che hanno portato alla sospensione della validità del certificato entro 6 (sei) mesi;
- c) ripetute inosservanze degli impegni assunti con AQA per porre rimedio alle Non Conformità riscontrate;
- d) cessazione della produzione delle entità per le/i quali l'Organizzazione aveva ottenuto la certificazione di conformità;
- e) fallimento o liquidazione Organizzazione;
- f) condanna definitiva (passata in giudicato) dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto di requisiti cogenti applicabili al prodotto oggetto di certificazione o al suo processo di produzione;

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 21 di 26
---	--	---

La decisione di revoca del certificato di conformità è assunta dal Direttore AQA.

La decisione di revoca del certificato è notificata alla parte interessata mediante lettera raccomandata ovvero fax.

Il provvedimento comporta per l'Organizzazione:

- a) la restituzione dell'originale del certificato di conformità;
- b) la non utilizzazione di eventuali copie e/o riproduzioni dello stesso;
- c) l'eliminazione dalla carta intestata, dalla documentazione tecnica, commerciale, pubblicitaria e da qualsiasi altro materiale di riferimenti e/o simboli che facciano riferimento alla certificazione di conformità rilasciata da AQA;
- d) il divieto di utilizzare il marchio di conformità precedentemente autorizzato.

Il Direttore AQA provvede a far cancellare l'Azienda/Prodotto dai dal Registro delle Entità Certificate e svolge le azioni conseguenti presso gli istituti od entità cui era stata notificata la certificazione, procedendo all'immediata pubblicizzazione del provvedimento.

L'entità soggetta a revoca può ripresentare domanda di certificazione ad AQA non prima di 3 (tre) mesi dalla revoca e dopo aver dimostrato di aver assunto i provvedimenti che AQA ritiene idonei ad evitare il ripetersi delle inadempienze che hanno originato la revoca.

L'Organizzazione, sottoscrivendo il presente regolamento, autorizza AQA a rendere pubblici eventuali provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione assunti nei suoi confronti. Salvo la facoltà di appello (opposizione) secondo le modalità previste dal presente Regolamento.

In ambito regolamentato viene applicato il quadro sanzionatorio specifico, contemplato dal Piano dei Controlli di riferimento approvato da MIPAAF. In ogni caso al concretizzarsi di cause che potrebbero comportare la sospensione di un operatore dal sistema dei controlli ovvero la revoca del certificato di conformità ad esso rilasciato, AQA sospende le attività di controllo e informa immediatamente MIPAAF della situazione venutasi a determinare sottoponendo alla sua preventiva valutazione ed approvazione l'eventuale provvedimento da assumere.

11.0 Gestione della documentazione ed obblighi di riservatezza

AQA garantisce la riservatezza di tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e/o informazioni dei quali il suo personale, sia permanente che esterno, venga a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni.

Tali atti sono considerati e le persone che espletano funzioni per conto di AQA sono tenute al segreto professionale e sottoscrivono un apposito Accordo di Riservatezza.

AQA assicura che tutto il personale coinvolto nei processi di certificazione sia a conoscenza delle regole riguardanti la riservatezza e cura la conservazione degli Accordi di Riservatezza firmati dal personale interessato.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni di AQA coinvolte nell'iter di certificazione, all'Organizzazione cliente e all'Ente di Accreditamento.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbono essere divulgate per obblighi di legge, AQA ne darà preventivo avviso all'Organizzazione stessa.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 22 di 26
---	--	--

12.0 Utilizzo del certificato e del marchio di conformità

12.1 Generalità

Il certificato di conformità emesso da AQA è impiegato per indicare con sufficiente certezza che il prodotto verificato è conforme alla norma/documento normativo di riferimento.

Anche il marchio di conformità è impiegato per indicare con sufficiente certezza che il prodotto verificato è conforme alla norma/documento normativo di riferimento.

12.2 Disposizioni sull'utilizzo del certificato di conformità e sui riferimenti alla certificazione

L'Organizzazione non deve utilizzare il certificato di conformità o qualsiasi riferimento alla certificazione rilasciata da AQA, in modo scorretto e/o ingannevole, tale cioè da trarre in inganno i destinatari o da arrecare discredito ad AQA.

In particolare:

- a) non devono essere fornite informazioni scorrette circa il campo di applicazione della certificazione (norma/documento normativo di riferimento, prodotto/i certificato/i, caratteristiche del prodotto oggetto di certificazione, unità produttive aderenti alla certificazione, data del rilascio e di scadenza della certificazione, ecc.);
- b) non può essere menzionato il certificato di conformità, né qualsiasi altra comunicazione che possa riferirsi alla certificazione, quando la certificazione non è stata rilasciata, è stata sospesa o revocata, ovvero l'Azienda vi ha rinunciato;

L'uso fraudolento del certificato di conformità verrà perseguito per vie legali.

L'Organizzazione deve richiedere in via preventiva ed in forma scritta al Direttore AQA l'autorizzazione all'utilizzo del certificato di conformità a fini promo-pubblicitari, accompagnandola con le bozze pubblicitarie che saranno sottoposte alla valutazione circa la loro conformità al presente regolamento.

Eventuali deroghe al presente regolamento, comunque non in contrasto con la legge, con le norme internazionali di riferimento e/o con altre prescrizioni che devono essere rispettate da parte degli Organismi di Certificazione, saranno oggetto di valutazione da parte di AQA che si riserva di accettarle o meno.

12.3 Disposizioni sull'utilizzo del marchio di conformità

Il marchio di conformità adottato da AQA per ciascuno degli schemi di certificazione attivati, nonché le altre forme di configurazione che le Organizzazioni possono utilizzare per comunicare la loro certificazione sono riportati nell'allegato 1 al presente regolamento, dove sono indicate anche le condizioni d'uso stabilite da AQA.

L'immagine (file) contenente il marchio di conformità deve essere richiesta ad AQA, al quale provvede a trasmetterlo all'Organizzazione in un formato idoneo all'utilizzo. E' vietato ricavare il marchio di conformità da documenti, pubblicazioni, siti web, ecc.

L'Organizzazione non può utilizzare il marchio di conformità su documentazione che non riguardi strettamente il campo di applicazione della certificazione rilasciata; ciò tuttavia non preclude l'utilizzo del marchio di conformità su materiale pubblicitario generico, carta intestata e cancelleria.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 23 di 26
---	--	--

Addiacente alla figura riportante il marchio di conformità deve essere riportato sempre il riferimento alla norma o documento di riferimento (es: Specifica Tecnica di Prodotto o altro documento di riferimento) ed il numero del certificato AQA. Potranno essere concordate con AQA modalità particolari che permettano all'Organizzazione di soddisfare esigenze specifiche.

Qualora l'utilizzo del marchio di conformità non risulti sufficientemente comprensibile per il consumatore - pur in presenza delle indicazioni descrittive sopra accennate – AQA può decidere che ne sia escluso o limitato l'utilizzo

L'Organizzazione deve richiedere in via preventiva ed in forma scritta al Direttore AQA l'autorizzazione all'utilizzo del marchio di conformità a fini promo-pubblicitari, accompagnandola con le bozze pubblicitarie che saranno sottoposte alla valutazione circa la loro conformità al presente regolamento.

Eventuali deroghe al presente regolamento, comunque non in contrasto con la legge, con le norme internazionali di riferimento e/o con altre prescrizioni che devono essere rispettate da parte degli Organismi di Certificazione, saranno oggetto di valutazione da parte di AQA che si riserva di accettarle o meno.

12.4 Uso combinato di marchi

Qualora la certificazione rientri negli ambiti per i quali AQA risulta accreditata (da ACCREDIA, FSC, ecc.), le Organizzazioni possono essere autorizzate all'uso combinato del marchio di conformità di AQA con il marchio di accreditamento. Tale uso combinato può avvenire soltanto secondo le modalità indicate nell'allegato 1 al presente Regolamento.

Le Organizzazioni interessate all'utilizzo combinato del marchio di certificazione e del marchio di accreditamento sono tenute a:

- a) non utilizzare il marchio di accreditamento indipendentemente dal marchio di certificazione cui si riferisce;
- b) non utilizzare il marchio dell'Organismo di Accreditamento in modo da far apparire che lo stesso abbia certificato o approvato il sistema di gestione e/o il prodotto dell'Organizzazione, o in altra maniera comunque fuorviante.

AQA adotta le azioni ritenute necessarie nel caso in cui il marchio di accreditamento sia in modo scorretto o comunque ritenuto fuorviante.

12.5 Circostanze per l'adozione di Azioni Correttive

Qualora l'uso dei marchi di certificazione venga giudicato non corretto, AQA fa adottare le Azioni Correttive adeguate alle circostanze per ripristinare le prescrizioni del presente regolamento.

AQA, in relazione all'entità della trasgressione, e con particolare riguardo alla salvaguardia del consumatore, può comunque:

- a) fornire istruzioni immediate (emissione di nota di Non Conformità e relativa richiesta di Azioni Correttive) all'Organizzazione che abbia usato qualsiasi riferimento alla certificazione (certificato, marchio, ecc.) in modo improprio;
- b) assumere provvedimenti sanzionatori;
- c) intraprendere azioni legali a tutela del proprio marchio.

Con riferimento al marchio di conformità di prodotto, AQA fa intraprendere adeguate Azioni Correttive anche qualora riceva segnalazioni di pericolo potenziale di un prodotto sul quale è stato apposto il suo marchio di conformità, ovvero in caso di impiego abusivo dello stesso.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 24 di 26
---	--	---

13.0 Reclami

AQA prende in esame solo i reclami formulati per iscritto e comunica al reclamante entro una settimana dal ricevimento la presa in carico del reclamo. Lo stesso, una volta protocollato, viene portato all'attenzione del Direttore, il quale lo esamina, acquisisce tutte le informazioni necessarie per accertarne la fondatezza e, a suo insindacabile giudizio, prende i provvedimenti che ritiene più opportuni e fornisce comunque una risposta al reclamante. Cura poi l'archiviazione e la registrazione dello stesso nell'apposito registro. Con cadenza almeno annuale, informa il Comitato di Certificazione ed il Presidente della Fondazione E. Mach circa i reclami pervenuti e le conseguenti azioni intraprese.

L'esame dei reclami pervenuti può evidenziare l'esistenza di un problema reale e/o potenziale, che viene pertanto adeguatamente gestito.

Qualora il reclamo riguardi un prodotto certificato, l'esame del reclamo prende in esame anche, se del caso, l'efficacia del sistema di produzione realizzato dal cliente. Il reclamo relativo al prodotto certificato è immediatamente segnalato a cura della Direzione AQA allo stesso cliente.

E' in ogni caso cura del Direttore verificare la corretta attuazione ed efficacia dei provvedimenti intrapresi a seguito dei reclami, assicurando il rispetto della massima riservatezza circa il reclamante ed i contenuti del reclamo stesso e concordando con il reclamante e, se del caso, con il cliente se ed in che misura il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Qualora il Direttore sia direttamente coinvolto nei contenuti del reclamo, la decisione sul reclamo è approvata dal Presidente della Fondazione E. Mach.

14.0 Appello (opposizione)

Chiunque intenda presentare appello (opposizione) contro le decisioni assunte da AQA può inoltrare istanza scritta al Direttore entro 30 (trenta) giorni dalla data di notifica della decisione oggetto di appello (opposizione), in conformità a quanto indicato nella "Procedura per la gestione degli appelli e del contenzioso"; lo stesso provvede a numerarla, iscrivendola nell'apposito registro e dandone conferma scritta al ricorrente.

La controversia viene esaminata e risolta da parte di una commissione composta da 3 membri nominati dal Presidente della Fondazione Edmund Mach, scegliendo i nominativi fra persone che non siano state coinvolte nelle attività oggetto di appello. La commissione è tenuta ad assumere motivate decisioni entro tre mesi dalla data di ricezione dell'appello. Le risultanze vengono notificate all'appellante a cura del Direttore AQA.

15.0 Contenzioso

Qualsiasi controversia inerente all'interpretazione e all'esecuzione del presente Regolamento è definita possibilmente in via bonaria. Il ricorso all'arbitrato può avvenire unicamente in virtù di sottoscrizione di specifico compromesso arbitrale. Qualora una delle parti non sottoscriva tale compromesso, la controversia è decisa dalla competente autorità giudiziaria del foro di Trento.

Ogni decisione in merito al ricorso alle vie giudiziali è in ogni caso di competenza del Comitato Esecutivo della Fondazione E. Mach, come previsto da delega consiliare, secondo Statuto.

Nel caso si faccia ricorso al collegio arbitrale, lo stesso è così composto:

- a) un rappresentante della Fondazione E. Mach;
- b) un rappresentante del ricorrente/contraente;
- c) una persona "terza parte" indipendente, scelta da entrambe le parti o, in mancanza di accordo, scelta dal foro di Trento, con funzione di Presidente del Collegio Arbitrale.

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 25 di 26
---	--	---

Gli arbitri decideranno in via irrituale secondo equità, regolando lo svolgimento del procedimento nel modo che riterranno più opportuno. La decisione sarà depositata entro 90 (novanta) giorni dalla data di costituzione del collegio. La decisione, inappellabile dalle parti, sarà considerata quale espressione della volontà contrattuale delle stesse. Sarà irrinunciabile prerogativa degli arbitri decidere su chi ed in quale parte debbano gravare le spese dell'arbitrato.

Le modalità adottate da AQA per la gestione dell'appello e del contenzioso sono dettagliate nella "Procedura per la gestione dei ricorsi dell'appello e del contenzioso" che viene fornita a chiunque ne faccia richiesta.

16.0 Condizioni economiche

Le tariffe che regolano le prestazioni di AQA sono definite tenendo conto dei costi gestionali ed amministrativi relativi alle attività previste per lo sviluppo del processo di certificazione/sorveglianza/rinnovo e sono indicate nel Tariffario di AQA.

AQA, sulla base del proprio tariffario formula ai richiedenti la certificazione, prima che questi inoltrino la relativa domanda, la propria offerta per l'attività di certificazione e mantenimento.

Le prestazioni di AQA sono fatturate secondo le modalità indicate nella offerta economica proposta.

I compensi relativi all'attività di rilascio della certificazione sono dovuti ad AQA anche in caso di mancata emissione del certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità – verificata ed oggettivamente documentata. I compensi annui previsti per il mantenimento della certificazione sono dovuti ad AQA anche in caso di sospensione della validità del certificato stesso.

Il mancato pagamento dei compensi spettanti comporta l'inoltro di specifica diffida e quindi la sospensione ogni ulteriore attività di verifica fino ad avvenuto saldo di quanto dovuto. Il mancato pagamento dei compensi se protratto nel tempo comporta la sospensione della validità del certificato di conformità.

17.0 Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 30.06.2003 n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali

In conformità al disposto del D. Lgs. 196/03 i dati raccolti nel corso del rapporto instauratosi saranno trattati secondo la normativa indicata. Tale trattamento sarà effettuato nel rispetto dei diritti e delle libertà e nel rispetto dei principi di semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle modalità previste per il loro esercizio da parte degli interessati, nonché per l'adempimento degli obblighi da parte dei titolari del trattamento (art. 2).

Ai sensi dell'art. 13, forniamo all'Organizzazione le seguenti informazioni:

I dati forniti dall'Organizzazione verranno trattati per le seguenti finalità: esigenze contrattuali e conseguenti adempimenti degli obblighi legali e civilistici, e diffusione eventi organizzati da AQA.

Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: cartaceo – informatizzato – telematico.

Il conferimento dei dati è necessario per l'instaurazione e prosecuzione del rapporto contrattuale ed obbligatorio per adempiere ad obblighi di legge, quali ad esempio la gestione contabile del rapporto in essere.

I dati potranno essere comunicati, in tutto o in parte ove necessario e comunque per le finalità del trattamento in oggetto a:

- a) Enti o Uffici Pubblici in obbligo di legge;
- b) Organi di controllo Ispettivi in obbligo di legge;
- c) Organismo di accreditamento e di controllo limitatamente a: Ragione Sociale, indirizzo, numero del certificato rilasciato e data di emissione, campo di applicazione, eventuale revoca o sospensione del certificato;

	REGOLAMENTO E PROCEDURA PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO	Sigla RE003 Rev. 4 Pag. 26 di 26
---	--	---

- d) eventuali subcontraenti, nei limiti necessari per l'esploramento dell'attività oggetto del contratto;
 - e) i dati sono inoltre resi pubblici sul sito www.agacertificazioni.com limitatamente a: Ragione Sociale, indirizzo, numero del certificato rilasciato e data di emissione, campo di applicazione, eventuale revoca o sospensione del certificato.
5. Il titolare del trattamento è AQA Certificazioni – Fondazione Edmund Mach, Via E. Mach 1, 38010 San Michele all'Adige (TN).
 6. Il Responsabile del trattamento è il Direttore AQA – Fondazione Edmund Mach, Via E. Mach 1, 38010 San Michele all'Adige (TN).
 7. In ogni momento l'Organizzazione potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, che riproduciamo integralmente:

art 7. Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti.

1. *L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*
2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*
 - a) *dell'origine dei dati personali;*
 - b) *delle finalità e modalità del trattamento;*
 - c) *della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
 - d) *degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;*
 - e) *dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*
3. *L'interessato ha diritto di ottenere:*
 - a) *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
 - b) *la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;*
 - c) *l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*
4. *L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:*
 - a) *per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;*
 - b) *al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.*

L'Organizzazione, sottoscrivendo il presente Regolamento, dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 ed esprime consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati per le finalità precisate nell'informativa.

La mancata autorizzazione al trattamento dei dati non permette l'istruzione della pratica di certificazione.