

REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ DI PRODOTTO, DI PROCESSO E DI SERVIZIO

1. DESCRIZIONE DELL'ISTITUTO

CERTIQUALITY S.r.l. è un Istituto di Certificazione che opera secondo i criteri generali definiti dalle Norme delle Serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e che, quale Organismo indipendente, provvede a fornire alle Organizzazioni, che ne facciano richiesta, servizi di valutazione e di Certificazione di conformità dei propri prodotti, processi e servizi alle prescrizioni delle Norme e dei Documenti di riferimento. CERTIQUALITY S.r.l. non effettua, né direttamente né attraverso rapporti di agenzia con sub-contrattori, alcun servizio di consulenza per supportare le Organizzazioni a mettere a punto le proprie attività finalizzate all'ottenimento della certificazione.

Lo stato giuridico dell'Istituto è descritto nello Statuto.

Il sostegno finanziario per l'attività dell'Istituto è fornito dai proventi previsti per la Certificazione.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti fra CERTIQUALITY S.r.l. – nel testo denominato Istituto - e le Organizzazioni che intendono ottenere la certificazione.

Il Certificato è il documento con il quale l'Istituto attesta che un prodotto, processo e/o servizio è conforme ai requisiti di una Norma o di un Documento di riferimento.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

3. DEFINIZIONI

Nota: nei diversi contesti, si applicano le definizioni riportate dai Documenti Tecnici o Norme a fronte dei quali un'Organizzazione presenta all'Istituto domanda di rilascio della Certificazione di conformità.

3.1 Certificazione volontaria di prodotto

La certificazione "volontaria" di prodotto è basata su Documenti Tecnici elaborati dall'Istituto o su Norme di riferimento e viene rilasciata dall'Organismo di certificazione liberamente scelto dall'Organizzazione, secondo procedure conformi ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065, ISO/IEC Guide 65, UNI CEI EN ISO/IEC 17067, ed alle prescrizioni dell'accreditamento Accredia (Regolamento Tecnico 11 e Regolamento Tecnico 17) e altre norme applicabili. La certificazione volontaria si distingue quindi da quella "regolamentata" che è invece basata su Disciplinari pubblici ed attuata seguendo iter conformi a disposizioni legislative regionali e/o nazionali e/o comunitarie (ad esempio il controllo dei prodotti IGP e DOP secondo regole stabilite dal Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali).

3.2 Prodotto

La norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 stabilisce che il termine "prodotto" sia utilizzato nel senso più ampio e quindi comprende i processi e i servizi.

3.3 Processo e servizio

Processo: insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse che trasformano degli elementi in ingresso in elementi in uscita.

Servizio: qualsiasi attività offerta da un'Organizzazione diversa da prodotti tangibili e processi.

3.4 Documento tecnico

Il DT riporta tutte le caratteristiche che rendono il prodotto/processo/servizio certificabile. Contiene la completa descrizione del prodotto/processo/servizio da certificare, le misure, le prove con le relative modalità di esecuzione, e, quando applicabili, i valori e le tolleranze dei parametri. Il DT contiene inoltre il piano dei controlli, gli elementi di sistema applicabili e le modalità operative da seguire per il rilascio della certificazione.

3.5 Piano dei Controlli (PDC)

Il Piano dei Controlli è un documento che stabilisce la tipologia e la frequenza dei controlli che l'Organizzazione deve svolgere per garantire la conformità di quelle che sono le caratteristiche certificabili e comunicabili oggetto del documento tecnico stesso.

È possibile che il DT contenga un Piano dei Controlli che sarà poi oggetto di verifica ispettiva da parte di Certiquality in sede di certificazione e mantenimento/rinnovo. Il PDC deve specificare:

- il piano di campionamento e di verifiche analitiche (chimiche e/o fisiche e/o morfologiche e/o biologiche e/o organolettiche del prodotto);
- le verifiche ispettive per il controllo dei punti del sistema di garanzia della qualità del Richiedente strettamente pertinenti col prodotto e quant'altro necessario per accertare la conformità del prodotto.

I DT e i PDC sono documenti emessi dall'Istituto con le modalità descritte al par 5.2 e sono resi pubblici a richiesta.

3.6 Disciplinare di consorzi ed enti

Documento emesso da Consorzi/Enti riconosciuti che definisce le caratteristiche del prodotto e certificabili e il piano dettagliato delle verifiche da effettuare per accertarne la conformità e garantire il mantenimento della conformità durante il periodo di validità del certificato.

3.7 Procedure di controllo aziendale

Documenti che forniscono informazioni sulle modalità che l'Organizzazione ha adottato al fine di tenere sotto controllo i processi produttivi e le caratteristiche del prodotto oggetto di certificazione.

3.8 Certificazione di conformità

Atto mediante il quale un organismo indipendente di terza parte dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto o processo o servizio è conforme ad un Documento di riferimento.

3.9 Organizzazione

Termine usato per indicare il Soggetto che ha presentato domanda di Certificazione.

3.10 Gruppo di Valutazione

Personale incaricato dall'Istituto per eseguire la valutazione.

3.11 Verifica, valutazione e audit sono utilizzati nel testo come sinonimi.

4. CONDIZIONI GENERALI

4.1 Possono accedere alla Certificazione tutte le Organizzazioni, di qualunque tipo esse siano, che ne facciano richiesta.

4.2 Perché venga attivato l'iter di certificazione da parte dell'Istituto, l'Organizzazione richiedente deve:

- attuare il processo di produzione e/o di trasformazione e/o di erogazione del servizio secondo

modalità rispondenti ad alcuni elementi della gestione per la qualità, avvalendosi di procedure scritte ed effettuando sistematiche registrazioni

- accettare le regole fissate dal presente regolamento e le condizioni comunicate dall'Istituto.

4.3 L'accettazione della domanda, il rilascio della Certificazione e il suo mantenimento comportano il pagamento degli importi previsti. Il mancato adempimento di tali obblighi alla scadenza stabilita, comporta la sospensione o la revoca del certificato secondo quanto previsto dagli artt. 8 e 9.

4.4 L'Organizzazione si impegna a mantenere conformi i propri prodotti/processi/servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili (quali direttive, leggi, regolamenti). L'Istituto ha la responsabilità di verificare sulla base di un campionamento, congruente con i tempi di audit, che l'Organizzazione conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al prodotto oggetto di certificazione.

La validità della Certificazione del Prodotto/Processo/Servizio decorre dalla data di emissione del certificato, pertanto non possono considerarsi coperti da certificazione i prodotti/processi/servizi venduti od erogati prima di tale data. Analogamente, i prodotti/processi/servizi venduti od erogati successivamente alla data di scadenza, di rinuncia o revoca della Certificazione, non possono considerarsi coperti da certificazione.

4.5 Prima di avviare l'iter di Certificazione, ove applicabile, è possibile richiedere una visita preliminare con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione dell'Organizzazione in relazione ai requisiti del Documento tecnico, della Norma/Standard o di riferimento. Tale visita è documentata ma non viene considerata ai fini dell'audit di Certificazione

4.6 L'Istituto gestisce un elenco delle Organizzazioni certificate disponibile sul sito Internet: www.certiquality.it. L'Istituto rende pubblici i dati anche in caso di sospensione, revoca e rinuncia alla certificazione.

Analoghe informazioni sono trasmesse agli Organismi con i quali Certiquality ha definito accordi di riconoscimento. L'Organizzazione potrà inoltre essere inserita nella banca dati degli Enti di Accreditamento. Gli enti di accreditamento possono rendere disponibili le informazioni presenti sul sito anche ad Enti firmatari di accordi (ad es. Camere di Commercio).

5. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DEI PRODOTTI/PROCESSI/SERVIZI

5.1 L'Organizzazione che intenda ottenere per un proprio prodotto/processo/servizio la certificazione a fronte di un DT, Norma o Standard, deve richiedere un'offerta all'Istituto presentando la domanda corredata dalla documentazione richiesta. L'Organizzazione deve trasmettere all'Istituto le Procedure di controllo aziendale nei casi previsti da Norme o DT.

L'Istituto procede all'esame formale della documentazione presentata al fine di verificare la completezza e l'adeguatezza delle informazioni generali e provvede a predisporre ed inviare l'offerta.

L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento e successive modifiche, che è disponibile sul sito Internet: www.certiquality.it.

L'accettazione del contratto non presuppone né direttamente né indirettamente l'obbligo di certificazione.

Nel caso la domanda di certificazione preveda l'emissione di un nuovo DT da parte dell'Istituto,

l'offerta contemplerà i costi necessari alla redazione e successiva approvazione da parte della Commissione Tecnica del documento stesso.

In caso di gare d'appalto è possibile che, in funzione di quanto prescritto dalle regole contenute nei bandi di gara, venga seguito un iter o venga utilizzata della documentazione diversa da quanto descritto nel presente Regolamento.

5.2 Validazione dei documenti di riferimento

La Commissione Tecnica dell'Istituto, integrata dalla presenza di esperti competenti nel settore in cui opera l'azienda e di membri delegati dai Comitati di Salvaguardia dell'Imparzialità a rappresentare le parti interessate (Produttori e Consumatori), valida i DT.

L'Istituto informa poi l'Organizzazione della validazione del Documento di riferimento.

5.3 Pianificazione ed effettuazione della verifica

L'Istituto nomina un Gruppo di Valutazione, tenendo presente anche l'esperienza specifica e l'eventuale incompatibilità fra l'attività svolta da ciascuno degli Ispettori membri del Gruppo e le esigenze dell'Organizzazione, e lo comunica all'Organizzazione assieme alla data prevista per l'effettuazione della verifica. Qualora sussistano giustificati motivi che non riguardino la professionalità dei Valutatori, l'Organizzazione può chiedere per iscritto la sostituzione di uno o più Valutatori indicandone le motivazioni.

Un membro del Gruppo agisce come Coordinatore del Gruppo di Valutazione e provvede a comunicare all'Organizzazione il piano di audit.

Il Gruppo di valutazione può essere costituito da una sola persona.

La valutazione comprende la verifica approfondita della conformità della documentazione dell'Organizzazione a fronte del Documento di riferimento.

L'Organizzazione deve assicurare che:

- a) tutti i documenti e tutte le registrazioni siano disponibili;
- b) i Valutatori siano assistiti durante la verifica
- c) in funzione delle necessità dell'audit, sia consentito l'accesso al Sistema Informativo.

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione si riunisce per riesaminare le risultanze ed elaborare i dati raccolti.

In sede di riunione di chiusura ed alla presenza della Direzione dell'Organizzazione, il Gruppo di Valutazione illustra i rilievi, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati.

L'Organizzazione in tale sede ha l'opportunità di confrontarsi con il Gruppo di Valutazione e di chiarire la propria posizione su quanto comunicato.

Il rapporto predisposto dal Coordinatore e consegnato all'Organizzazione riporta i risultati dell'audit.

Successivamente, il Coordinatore del Gruppo di Valutazione trasmette all'Istituto tutta la documentazione relativa alla verifica ispettiva.

5.4 Verifica delle specifiche del prodotto/processo/servizio

Per accertare che le specifiche del prodotto/processo/servizio oggetto della certificazione siano conformi ai requisiti del Documento di riferimento, il prodotto, ove previsto, viene sottoposto a verifiche analitiche. Secondo quanto precisato nel PDC, tale verifica può precedere, avvenire contemporaneamente o seguire la valutazione del Sistema di gestione della qualità dell'Organizzazione. Nei casi in cui siano previste verifiche analitiche, il GVI preleva campioni di prodotto che saranno inviati a Laboratori accreditati a fronte della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 con i quali Certiquality ha stipulato regolare contratto.

Le verifiche analitiche si considerano concluse positivamente quando l'Istituto, esaminato il rapporto delle prove, accerta che i risultati sono conformi ai requisiti del Documento di riferimento.

Se invece le verifiche analitiche hanno esito negativo, l'iter di certificazione viene interrotto in attesa che l'Organizzazione, entro un termine di tempo concordato, provveda ad adeguare la conformità del prodotto ai requisiti prescritti e chieda all'Istituto la ripetizione delle verifiche analitiche. I risultati delle verifiche analitiche vengono valutati ai fini del rilascio della certificazione e sono rese disponibili, su richiesta, per l'Organizzazione.

Nel caso di certificazione di servizio o di processo deve essere valutata la conformità rispetto ai requisiti del DT specifico in cui siano state definite in maniera oggettiva e misurabile le caratteristiche del servizio/processo e le modalità di controllo.

5.5 Rilascio della Certificazione

Qualora vengano rilevate non conformità l'Organizzazione dovrà presentare all'Istituto un programma d'attuazione delle necessarie azioni correttive per soddisfare i requisiti richiesti per il rilascio della Certificazione.

Inoltre, l'Organizzazione dovrà dimostrare che le azioni correttive siano state tutte attuate e verificate dalla stessa o che ci sia un suo preciso e credibile impegno a raggiungere la piena conformità in un tempo definito. L'Istituto può richiedere l'invio di documentazione a supporto della gestione delle azioni correttive.

L'Istituto può procedere ad un ulteriore audit supplementivo di valutazione parziale o totale quando non vi sia evidenza oggettiva del raggiungimento della piena conformità.

L'efficacia del piano di azioni correttive messo in atto dall'Organizzazione verrà valutata dall'Istituto in occasione della verifica successiva e in caso di valutazione positiva, la documentazione relativa all'esito delle prove e della Verifica ispettiva viene sottoposta alla delibera della competente Commissione Tecnica. A seguito del rilascio della Certificazione, l'Istituto invia il Certificato all'Organizzazione.

5.6 Sorveglianza

Presso le Organizzazioni certificate l'Istituto effettua annualmente visite di sorveglianza che consistono in un riesame completo per verificare la permanenza della conformità ai requisiti e la continuità dei risultati dell'autocontrollo dell'azienda a fronte del Documento di riferimento. La periodicità può variare in caso di prescrizioni diverse.

In base all'esito della verifica la Commissione Tecnica può eventualmente richiedere un audit addizionale, che si aggiunge a quello annuale, finalizzato a verificare con tempestività le criticità rilevate.

Le visite di sorveglianza sono sottoposte alla delibera delle Commissioni Tecniche e le decisioni sono tempestivamente comunicate all'Organizzazione da parte dell'Istituto. Il mese indicato nella comunicazione è il termine ultimo per l'effettuazione dell'audit e deve essere rispettato dalle Organizzazioni certificate.

Il Coordinatore contatta l'Organizzazione per definire la data e il piano di audit.

In casi eccezionali, allo scopo di soddisfare alcune giustificate esigenze aziendali (far coincidere l'audit di sorveglianza con altre verifiche di estensione e/o rinnovo di Certificazione, o con verifiche relative allo stesso Gruppo, per comprovati motivi organizzativi o logistici etc.), è possibile posticipare la data di effettuazione dell'audit fino ad un massimo di 4 mesi inviando una richiesta scritta e motivata all'Istituto. L'Istituto si riserva di valutare l'accettabilità della richiesta.

I mesi di posticipo concessi verranno poi recuperati in occasione dell'audit successivo in modo da non ridurre la prevista periodicità di audit.

Nel corso del triennio è prevista una sola possibilità di richiesta di posticipo dell'audit.

In caso di mancato rispetto di queste prescrizioni l'Istituto avvierà l'iter di sospensione ed eventuale successiva revoca della certificazione.

I controlli sul prodotto possono essere svolti anche tramite verifiche su campioni prelevati, secondo la tipologia del prodotto, dalle produzioni e/o dai processi di trasformazione/lavorazione e/o dai magazzini e/o dai luoghi di distribuzione e commercio. Per le suddette verifiche si seguono le modalità generali indicate nel paragrafo 5.4 del presente Regolamento.

5.7 Audit non annunciati

Qualora l'Istituto lo ritenga opportuno possono venire effettuate visite di sorveglianza suppletive non programmate.

Sia nel caso di rifiuto ad accogliere i Valutatori, sia nel caso di riscontro di "non conformità", il costo dell'audit non programmato viene addebitato all'Organizzazione.

Nulla viene addebitato nel caso che l'audit non programmato non metta in evidenza alcuna "non conformità".

6. VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ DI PRODOTTO

La Certificazione rilasciata da CERTIQUALITY è subordinata a sorveglianza periodica e a riesame completo delle attività con periodicità almeno annuale; il certificato rilasciato riporta la data di scadenza triennale e l'indicazione del tipo di sistema di certificazione applicabile secondo quanto definito nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17067.

Nel periodo di validità della Certificazione, l'Istituto ha il compito di verificare che l'Organizzazione, responsabile della conformità del prodotto/processo/servizio, mantenga inalterate le condizioni che hanno permesso la certificazione a fronte del Documento di riferimento. L'audit di rinnovo deve essere effettuato almeno 1 mese prima della data di scadenza riportata sul certificato.

Il mantenimento della Certificazione è subordinato inoltre alla applicazione di quanto indicato all'art. 13 del presente Regolamento.

7. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE

7.1 A seguito del conseguimento della Certificazione l'Organizzazione può darne pubblicità nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al prodotto/processo/servizio, al documento di riferimento e ai limiti della Certificazione ottenuta secondo quanto stabilito dal REG 02 "Regolamento per l'uso dei certificati e dei marchi".

L'Istituto, accertato l'uso scorretto della Certificazione, prenderà le misure atte ad impedirne la prosecuzione e a salvaguardare i propri interessi.

7.2 La Certificazione è rilasciata all'Organizzazione limitatamente ai prodotti/processi/servizi certificati e alle unità operative menzionate nel Certificato e non è trasferibile ad altre unità.

L'Organizzazione che desideri ampliare il campo di applicazione deve farne richiesta all'Istituto che provvede a istruire una opportuna pratica di estensione.

Modifiche anagrafiche od organizzative, cambi di proprietà, variazioni dell'assetto societario o lievi cambiamenti della descrizione e degli aspetti editoriali dell'oggetto della Certificazione devono essere comunicati all'Istituto e possono consentire il mantenimento della Certificazione, con eventuale nuova emissione del Certificato.

In funzione dell'entità delle modifiche, l'Istituto si riserva la facoltà di richiedere ulteriore documentazione o di effettuare visite presso l'Organizzazione, al fine di verificare che le modifiche non alterino la conformità.

7.3 L'Organizzazione in possesso di Certificazione si deve impegnare a:

- mantenere le specifiche del prodotto/processo/servizio ed il proprio sistema di gestione conformi ai requisiti certificati;
- accettare, a proprie spese, le verifiche che si rendessero necessarie per mantenere valida la Certificazione rilasciata;
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'Istituto e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico;
- consentire l'accesso ai propri locali e al proprio sistema informativo ai Valutatori dell'Istituto, agli eventuali Osservatori ed Esperti e ai Valutatori degli Enti di Accreditamento ed assisterli durante gli audit; nel caso di rifiuto dell'Organizzazione di ricevere gli Osservatori dell'Istituto o di Enti di controllo e accreditamento in accompagnamento ai Valutatori Certiquality, l'Istituto può disporre la mancata concessione, la sospensione o la revoca della Certificazione;
- consentire che l'Istituto svolga attività di sorveglianza effettuando visite di verifica sulla produzione e sul sistema qualità secondo quanto indicato nel piano di controllo del prodotto;
- tenere una registrazione di tutti i reclami dei propri clienti relativi a non conformità dei prodotti certificati rispetto al Documento di riferimento applicabile e metterla a disposizione dell'Istituto e dei suoi Ispettori in occasione delle visite di sorveglianza;
- adottare e documentare le opportune azioni correttive e/o preventive a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata sui prodotti che possa avere effetto sulla conformità ai requisiti della certificazione;
- cessare l'esibizione o qualsiasi altro uso dei documenti di Certificazione (e, se applicabile, di simboli o loghi CERTIQUALITY) appena dopo la scadenza, la sospensione, la revoca, la rinuncia e il conseguente ritiro della Certificazione. In caso di riduzione del campo di applicazione

della certificazione, rettificare di conseguenza tutti i documenti pertinenti.

7.4 Obbligo di informazione su eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso.

L'Organizzazione in possesso di Certificazione si impegna a:

- informare tempestivamente l'Istituto a mezzo fax/e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata A.R. di tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla produzione/erogazione di prodotti e/o servizi connessi alla certificazione;
- comunicare immediatamente all'Istituto eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge;
- comunicare immediatamente all'Istituto eventuali ritiri o richiami di prodotto;
- comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o di infortuni gravi;
- mantenere informato l'Istituto sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra l'Istituto si riserva la facoltà di eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive suppletive e, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico dell'Organizzazione.

7.5 In caso di certificazioni rilasciate sotto accreditamento, le Organizzazioni si impegnano a conoscere ed applicare tutte le disposizioni previste dai Regolamenti Tecnici Accredia, reperibili sul sito Internet: www.Accredia.it

8. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

8.1 In caso di situazioni problematiche o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per

la loro eliminazione, l'Istituto può sospendere la Certificazione.

Esempi di carenze che possono portare alla sospensione della certificazione sono:

se l'audit rileva non conformità che pregiudicano le caratteristiche, la qualità e la sicurezza dei prodotti/processi/servizi oggetto di certificazione o rileva carenze a fronte di requisiti rilevanti del sistema qualità;

esito negativo delle analisi di laboratorio;

se l'Organizzazione non invia nei tempi prescritti le evidenze relative alla gestione di non conformità maggiori rilasciate in sede di audit;

se l'Organizzazione rifiuta l'effettuazione degli audit periodici secondo quanto previsto dal par. 5.6;

se l'Organizzazione rifiuta l'effettuazione di audit addizionali o suppletivi;

- se l'Organizzazione non comunica all'Istituto modifiche significative al proprio prodotto/processo/servizio e/o alla propria organizzazione,
- se perdura un uso improprio della Certificazione (simboli o loghi);
- se vi sia stata una qualsiasi altra inadempienza alle prescrizioni dello schema certificativo o del presente Regolamento o delle procedure dell'Istituto;
- se vi sono carenze o problematiche a fronte di requisiti cogenti del prodotto /processo/servizio;
- se l'Organizzazione non informa l'Istituto in base a quanto indicato al par. 7.4
- se non è in regola con i pagamenti delle attività già effettuate e relative ad ogni tipo di servizio fornito da Certiquality anche diverso dalla certificazione; qualora l'Organizzazione, nel corso del triennio risulti nuovamente inadempiente la certificazione verrà immediatamente revocata.

8.2 A seguito della delibera della Commissione Tecnica la sospensione viene comunicata per mezzo di lettera raccomandata A.R., indicando la data di decorrenza, la durata, l'oggetto della sospensione; il

divieto di promuovere azioni pubblicitarie e di utilizzo del logo, e le condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. La sospensione può riguardare tutta la produzione/prodotti o parte di essi, e questo viene specificato nella comunicazione di sospensione.

L'Organizzazione certificata è responsabile di intraprendere pronte e adeguate azioni atte a correggere ogni inadempienza alle prescrizioni dell'Istituto e di dare formale comunicazione allo stesso delle azioni correttive proposte o attuate.

La sospensione è rimossa solo quando l'Istituto abbia accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati.

L'Istituto si riserva di effettuare una verifica presso l'Organizzazione qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse entro il termine definito dall'Istituto, lo stesso sottopone la proposta di revoca alla delibera della Commissione Tecnica.

Le spese relative alle verifiche aggiuntive effettuate sono a carico dell'Organizzazione.

In casi eccezionali, e solo per una volta durante il triennio di Certificazione, l'Organizzazione può chiedere, per un breve periodo, la sospensione della Certificazione; la decisione è sottoposta a delibera da parte della Commissione Tecnica.

Per prodotti stagionali, a causa di mancata produzione, l'Organizzazione può richiedere la sospensione fino ad un massimo di 12 mesi. Nel caso di impossibilità a riprendere la produzione ed in assenza di specifica rinuncia da parte dell'Organizzazione, l'Istituto disporrà la revoca della Certificazione.

9. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

9.1 La revoca della Certificazione e la conseguente cancellazione viene deliberata dalla Commissione Tecnica dell'Istituto a seguito di:

- inosservanza dei requisiti e prescrizioni derivanti dall'applicazione degli articoli 5.6, 7, 11 del presente Regolamento;
- mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione entro i termini previsti dall'Istituto;
- gravi non conformità che pregiudicano le caratteristiche, la qualità e la sicurezza dei prodotti/processi/servizi oggetto di certificazione o carenze a fronte di requisiti rilevanti del sistema qualità;
- ripetuta inosservanza nel rispetto dei tempi e modi di chiusura delle non conformità riscontrate;
- violazione di leggi o regolamenti cogenti inerenti i prodotti o i processi oggetto di certificazione;
- persistenza della condizione di morosità per oltre 1 mese dal ricevimento della comunicazione di sospensione amministrativa (diffida) inviata dall'Istituto con lettera raccomandata.

La decisione di revoca della Certificazione viene comunicata dall'Istituto mediante lettera raccomandata A.R.

9.2 A seguito di revoca l'Organizzazione si impegna a:

- restituire o distruggere l'originale del Certificato CERTIQUALITY;
- non utilizzarne eventuali copie o riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della Certificazione CERTIQUALITY;
- darne notizia ai committenti in maniera analoga a come era stata comunicata l'avvenuta Certificazione.

9.3 A seguito di revoca l'Istituto provvede a:

- a) cancellare l'Organizzazione dall'elenco delle aziende certificate;
- b) ritirare il Certificato.

Nel caso di revoca per motivi amministrativi, l'Organizzazione che regolarizza la sua posizione entro un mese può chiedere il reintegro della Certificazione. L'attuazione di revoca della Certificazione non dà diritto ad alcun rimborso di quanto già pagato e comporta il pagamento di una penale secondo quanto previsto dall'art. 13.1.

10. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione in suo possesso:

- a) alla scadenza del triennio, dandone formale disdetta con un preavviso di almeno tre mesi;
- b) nel caso di variazione delle norme di riferimento, come precisato dall'articolo 11 del presente Regolamento;
- c) in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente Regolamento;
- d) in caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche stabilite dall'Istituto;
- e) in caso di cessazione dell'attività o cessione di ramo di azienda a soggetto giuridico diverso da quello che ha ottenuto la Certificazione, disposizioni di legge, fallimento o liquidazione dell'Organizzazione.

Nel caso di rinuncia a seguito di cessione a soggetto diverso, la validità del contratto continua sino al termine del triennio, previa verifica da parte dell'Istituto del mantenimento di tutte le condizioni che hanno portato al rilascio della certificazione.

Nei casi b), c), e d) la comunicazione deve essere inviata dall'Organizzazione entro un mese dalla data di notifica delle variazioni da parte dell'Istituto.

Nei casi b), c), d), e) la rinuncia diventa effettiva dalla data di comunicazione da parte dell'Istituto con cui si prende atto della rinuncia stessa, con contestuale decadenza della validità della certificazione.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si obbliga a quanto previsto dall'art. 9.2 e l'Istituto applica quanto stabilito al par 9.3.

Nel caso di rinuncia per motivi diversi da quelli precedentemente indicati l'Organizzazione è tenuta al pagamento di una penale secondo quanto previsto dall'art. 13.1.

11. MODIFICHE DEI PARAMETRI DI RIFERIMENTO E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Possono verificarsi modifiche dei requisiti di certificazione per:

- a) modifiche e/o aggiornamenti di leggi o norme di riferimento per la certificazione o di DT dell'Istituto e relativi PDC;
- b) modifiche delle condizioni di rilascio della Certificazione;
- c) modifiche dei Disciplinari da parte di enti o consorzi.

Nei casi a) e b) l'Istituto, ne dà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni certificate e in fase di valutazione, invitandole ad adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro un termine che verrà indicato dall'Istituto tenendo conto dell'entità delle variazioni apportate.

Coloro che non intendano adeguarsi possono rinunciare alla Certificazione purché ne diano comunicazione all'Istituto secondo le modalità indicate nell'art. 10 del presente Regolamento.

12. RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di Certificazione dell'Organizzazione richiedente sono considerati riservati e quindi l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

Le persone dell'Istituto che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenute al segreto professionale.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni dell'Istituto coinvolte nell'iter di certificazione e all'Organizzazione certificata e agli Enti di controllo e accreditamento. Certiquality divulga informazioni sulle Organizzazioni certificate con il consenso scritto delle stesse, tranne i casi previsti per obblighi di legge.

L'Istituto opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n 196 (trattamento dei dati personali).

13. CONDIZIONI CONTRATTUALI ECONOMICHE

13.1 Tariffe

Le offerte predisposte dall'Istituto si basano su principi e criteri economici definiti dal Consiglio d'Amministrazione.

Il contratto ha validità triennale e le modalità di rinnovo sono definite nello specifico contratto firmato dalle parti.

Come previsto dagli artt. 9 e 10 del presente Regolamento, in caso di revoca e rinuncia della Certificazione l'Organizzazione è tenuta a pagare all'Istituto una penale pari al 20% del valore totale del contratto nel triennio con un minimo di 500 euro e un massimo di 5000 Euro.

Ogni richiesta di variazione del programma delle visite, effettuata dall'Organizzazione, può comportare il pagamento di un supplemento sulla base di quanto definito nell'offerta, in funzione di maggiori oneri incontrati. Se la richiesta avviene nei 5 giorni lavorativi precedenti la data concordata, l'Istituto si riserva di addebitare un importo pari al 50% di quanto previsto per la verifica.

I compensi per l'attività svolta da CERTIQUALITY sono dovuti dall'Organizzazione anche in caso di

mancato conseguimento della certificazione per cause non riferibili a CERTIQUALITY stesso.

13.2 Condizioni di pagamento

Gli importi relativi alle attività inerenti la Certificazione ed il suo mantenimento devono essere versati all'Istituto secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse di volta in volta.

Il mancato adempimento dei suddetti obblighi comporta quanto previsto dagli artt. 8 e 9 del presente Regolamento.

14. RESPONSABILITÀ

L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati dall'Istituto.

Certiquality è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

La certificazione CERTIQUALITY non esime l'Organizzazione dagli obblighi di legge relativi ai prodotti/processi/servizi e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte dell'Istituto.

In particolare si conviene che nessuna responsabilità può derivare all'Istituto per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal D. Lgs. 6/09/2005 n.206 e smi (Codice del consumo) dalla Direttiva CEE 85/374, in materia di responsabilità per danno di prodotti difettosi e per comportamenti, sistematici od occasionali, dall'Organizzazione stesso non allineati a Leggi e/o Regolamenti.

L'Istituto non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'Organizzazione o dai suoi prodotti, processi o servizi.

Certiquality non è responsabile per eventuali inesattezze contenute in banche dati di enti di Accreditamento e Controllo in particolare qualora i dati vengano dagli stessi trasmessi ad altre entità.

15. RICORSI

L'Organizzazione può presentare ricorso contro le decisioni di Certiquality, il ricorso deve essere inviato mediante raccomandata a Certiquality entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione. Certiquality provvede a dare conferma scritta dell'avvenuta ricezione del ricorso.

Certiquality, lo sottopone ad apposito Comitato che entro 30 giorni emette la propria decisione con indicazione delle motivazioni. Per giustificati motivi il Comitato ricorsi può esprimersi entro sessanta giorni.

In caso di non accoglimento del ricorso, il provvedimento diventa definitivo; in caso di accoglimento il provvedimento viene annullato o revocato. Le spese sono a carico della parte soccombente.

16. CONTENZIOSI

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

17. RECLAMI

Chiunque ha facoltà di presentare delle segnalazioni/reclami a fronte di possibili comportamenti non in linea con le norme di riferimento da parte dell'Istituto e delle Organizzazioni certificate.

Le segnalazioni/reclami devono essere formalizzati a mezzo lettera o fax; qualora siano ricevute per via telefonica devono essere successivamente formalizzate dal soggetto segnalante.

L'Istituto si impegna a tenere informato il segnalante sugli esiti del reclamo.

Segnalazioni/reclami anonimi non sono presi in considerazione dall'Istituto.