

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

Sommario

1. Scopo e campo di applicazione	2
2. Presentazione di Viglienzona Adriatica Srl	2
3. Principi generali e garanzie per l'Organizzazione cliente	3
4. Impegni dell'Organizzazione cliente per la Certificazione	4
5. Processo di Certificazione	5
5.1 PRESENTAZIONE E RIESAME DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	5
5.2 APPROVAZIONE DEL DISCIPLINARE TECNICO	6
5.3 ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE	6
5.3.1 Esame documentale	7
5.3.2 Verifiche in azienda	8
5.3.3 Prove di tipo	8
5.3.4 Classificazione e gestione dei rilievi	9
5.4 ESAME E DECISIONE PER LA CERTIFICAZIONE	10
5.5 ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE IN SORVEGLIANZA	11
5.6 SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	12
5.6.1 Sospensione della Certificazione	12
5.6.2 Revoca o riduzione della certificazione	12
6. Requisiti per la gestione della Certificazione	13
6.1 VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI RELATIVE ALLA CERTIFICAZIONE	13
6.2 UTILIZZO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO VIGLIENZONE ADRIATICA	13
6.3 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI	14
6.3.1 Reclami	14
6.3.2 Ricorsi	14
6.4 PUBBLICITÀ E RISERVATEZZA	14
6.5 CONTROLLI E MARKET SURVEILLANCE VISIT	15

Indice di Revisione	Sintesi modifica	Data
0	Emissione del documento	25/08/2021
1	Inserimento del "Responsabile Tecnico" – Par.5.4 Cap. IV – VI - IX	06/04/2022
2	5.3.1.viii Inserimento della tempistica per l'avvio di A.C. a fronte di N.C. rilevate	27/05/2022

Verifica:

Responsabile Qualità Eleonora Macera Firma su documento cartaceo

Approvazione:

Direttore del Reparto Controlli Salvatore Musio Firma su documento cartaceo

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Viglienzona Adriatica Srl.

1. Scopo e campo di applicazione

- i. Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Viglienzone Adriatica S.r.l. – Reparto Controlli (nel seguito V.A. per brevità) e le Organizzazioni Clienti (nel seguito Organizzazioni o Clienti), nell'erogazione dei servizi di Certificazione di prodotti, processi e servizi (nel seguito Certificazione di prodotto), in accordo a norme nazionali, internazionali e specifiche tecniche concordate tra le parti.
- ii. V.A. nel svolgere il proprio servizio di certificazione di prodotto opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO IEC/17065:2012 - Conformity assessment – Requirements for bodies certifying products, processes and services”.
- iii. La certificazione di prodotto assicura, attraverso opportune verifiche indipendenti, che il prodotto, processo o servizio sottoposto a certificazione sia conforme alle specifiche di riferimento. La certificazione di conformità può essere rilasciata a fronte di:
 - norma o documento tecnico riconosciuto a livello nazionale/internazionale;
 - disciplinare tecnico approvato da una Autorità Pubblica (Comunità Europea, Ministeri, Regioni ecc.) e adottato da V.A.;
 - disciplinare tecnico promosso da enti privati o da V.A. come propria iniziativa e approvato da specifica commissione di esperti tecnici promossa da V.A.
- iv. I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con V.A. Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.
- v. È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza all'Organizzazione, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.
- vi. Il presente Regolamento è integrato dai “Regolamenti specifici per schema di Certificazione” eventualmente predisposti per specifico prodotto, processo e servizio per chiarire nel dettaglio i requisiti, le condizioni e procedure supplementari, se presenti. Le norme di riferimento per la certificazione e registrazione di prodotto, processo e servizio sono specificate nei Regolamenti specifici dei singoli schemi. In caso di sovrapposizione di disposizioni tra i vari requisiti previsti nei Regolamenti emessi da V.A., considerare le disposizioni presenti nei Regolamenti specifici per schema di Certificazione.
- vii. Il presente regolamento è disponibile a richiesta attraverso il sito V.A. (www.viglienzone.it).

2. Presentazione di Viglienzone Adriatica Srl

- i. Viglienzone Adriatica S.r.l - Reparto Controlli svolge attività ispettive (ispezioni, campionamenti, monitoraggi, coordinamenti, etc.) operando in conformità alle norme internazionali ISO/IEC 17020, ed attività di Certificazione di prodotto operando in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065, in diversi stadi mercantili (Fase di Produzione - Raccolta - Trasformazione - Stoccaggio - Pre-Imbarco - Trasporto - Distribuzione - Vendita - Carico – Scarico, etc.) nei seguenti settori:
 - Agroalimentare (prodotti alimentari, agricoli, zootecnici e derivati);
 - Industriale;
- ii. A partire dal 2005 ha ottenuto l'Accreditamento ACCREDIA nr. 031E come organismo di ispezione di tipo A in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020; da ottobre 2020 opera con scopo di accreditamento flessibile. Dettagli sull'oggetto di accreditamento sono riportati sul certificato ACCREDIA e/o su “Elenco Controllato per scopo di accreditamento flessibile” (contenente dettagli sull'attività e le norme di ispezione accreditate) pubblicati sul sito <http://www.viglienzone.it/>.
- iii. Viglienzone Adriatica ha avviato le procedure necessarie per fornisce servizi di valutazione e certificazione di prodotto riferiti ad attività, schemi, settori, norme di riferimento accreditati da specifico Ente di Accreditamento.

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

- iv. I servizi erogati si diversificano in base alle esigenze/richieste del cliente. Le caratteristiche dei controlli sono concordate in appositi capitolati, contratti e/o mandati formalizzati con il cliente e previsti negli appositi Regolamenti specifici.
- v. Il Reparto di coordinamento e direzionale è sito in Ravenna presso la sede operativa della VIGLIENZONE ADRIATICA S.r.l. – Circonvallazione Piazza d'Armi, 130 (tel. 0544/428819 – e.mail controlli@viglienzone.it).
- vi. Opera in tutto il mondo in proprio, o tramite sue associate, free lance indipendenti o società esterne. Soggetti esterni alla società, qualora incaricati di svolgere una o più attività oggetto del servizio, previa autorizzazione dell'Organizzazione cliente, opereranno con competenza nel rispetto del presente regolamento, in conformità al Sistema Qualità V.A. e, ove applicabile, in conformità ai requisiti previsti nella norma specifica della serie ISO/IEC 17000. V.A. si impegna inoltre a comunicare al Cliente i nominativi del personale ispettivo esterno alla Società eventualmente incaricato di svolgere il servizio di ispezione prima di iniziare i lavori oggetto dell'incarico.

3. Principi generali e garanzie per l'Organizzazione cliente

- i. Nella sua attività di certificazione, grazie alla propria Organizzazione e il proprio sistema di gestione aziendale V.A. garantisce ai propri clienti:
 - l'imparzialità, la riservatezza, l'assenza di pregiudizi e l'obiettività nel processo di Certificazione di prodotto e delle relative decisioni. In particolare garantisce che il personale incaricato ed avente responsabilità nel processo di Certificazione e/o attività di ispezione non operi in qualità di progettisti, costruttori, fornitori, installatori, acquirenti, utilizzatori o manutentori degli oggetti / prodotti sottoposti a ispezione o di similari in concorrenza, e che il loro giudizio professionale non sia condizionato da intimidazioni e/o da eccessi di familiarità con il contesto oggetto di ispezione. A tale scopo, organizzazioni esterne/personale/ispettori incaricati, hanno sottoscritto apposito codice deontologico che definisce le regole comportamentali da seguire nell'ambito dell'attività da loro svolta. L'imparzialità viene altresì garantita grazie a procedure aziendali in uso a tutto il personale e al coinvolgimento di appositi organi di controllo (Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità) delle modalità di erogazione dei servizi di Certificazione nel quale sono rappresentate, senza predominanza di singoli interessi, le parti interessate alle attività di certificazione (associazioni, amministrazioni pubbliche, enti di normazione e di ricerca, committenti, produttori, associazioni di consumatori). Compito principale di tale Comitato è quello di salvaguardare l'imparzialità delle attività di V.A. garantendo il rispetto delle norme di accreditamento applicabili e la buona esecuzione delle attività di certificazione. V.A. si impegna inoltre ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio nel processo di Certificazione di prodotto.
 - l'assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.
 - regole chiare e condivise per la gestione di eventuali reclami e/o ricorsi, così come nel presente Regolamento;
 - impegno alla riservatezza di tutto il personale che opera nel processo di certificazione. A tale scopo V.A. provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto della disposizioni di legge sulla Privacy.
- ii. V.A. si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale disponibilità, rinuncia, sospensione o revoca dell'accREDITAMENTO (per specifico schema di Certificazione) rilasciato da ACCREDIA o da altro Ente di AccredITAMENTO, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accREDITATO; in tali casi V.A. non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione revoca

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con V.A., senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

iii. Viglienzona Adriatica Srl non svolge attività di consulenza di nessun tipo.

4. Impegni dell'Organizzazione cliente per la Certificazione

- i. L'attività e le decisioni circa la certificazione delle Organizzazioni Clienti (decisioni insindacabili a cura di V.A.) riguarda esclusivamente la conformità del prodotto, processo e servizio ai criteri/requisiti indicati nei documenti di riferimento, pertinenti della certificazione scelta e citati nel contratto.
- ii. La conformità legislativa attinente l'oggetto della certificazione, sarà considerata da V.A. un prerequisito indispensabile per il rilascio della certificazione. La certificazione rilasciata da V.A. pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.
- iii. Per ottenere e mantenere la certificazione in particolare l'Organizzazione deve:
 - a) accettare e rispettare i requisiti specifici stabiliti nel contratto di certificazione e nella documentazione di riferimento, compreso il presente regolamento e/o i regolamenti specifici dello schema di certificazione scelto e la normativa cogente applicabile;
 - b) aver richiesto a V.A. e completato l'iter di approvazione dell'eventuale Disciplinare Tecnico Aziendale, nei casi in cui tale documentazione sia prevista per la Certificazione di prodotto in oggetto;
 - c) attuare e mantenere (per tutto il tempo di validità della Certificazione) un sistema di gestione documentato conforme alle disposizioni della documentazione normativa di riferimento. A tal proposito ha applicato e reso operativi tutti i vari adempimenti previsti (mantenendone registrazione) e svolto le eventuali prove di tipo conforme;
 - d) permettere al personale di V.A. incaricato di svolgere correttamente le attività di valutazione e le prove di tipo (eventualmente previste) necessarie per valutare la conformità dell'Organizzazione ai requisiti stabiliti nella documentazione normativa/Regolamenti V.A. applicabili. A tal proposito permette al personale incaricato da V.A. di accedere alle aree aziendali, di consultare la documentazione e le registrazioni pertinenti e di effettuare i campionamenti previsti dal piano di campionamento specifico per schema di certificazione;
 - e) essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a V.A. un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale V.A. e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di V.A. sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da V.A. la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a V.A.;
 - f) permettere, senza costi aggiuntivi, la partecipazione alle attività di valutazione previste nel presente Regolamento, previa comunicazione scritta di V.A., di osservatori, valutatori dell'organismo di accreditamento o di altro Ente/Federazione di cui V.A. è membro. Scopo della suddetta partecipazione è l'addestramento di nuovo personale e/o la sorveglianza dell'operato di V.A.;
 - g) impegnarsi affinché eventuali consulenti dell'Organizzazione partecipino alla attività di valutazione svolte in campo dal personale V.A. mantenendo esclusivamente il ruolo di osservatori;
 - h) attuare tutte le azioni e gli adempimenti legati alla Certificazione (ad es.: formulare e compilare i moduli delle eventuali proposte di azioni correttive richieste in occasione e al termine delle attività di valutazione,

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

mantenere registrazione dei reclami e delle azioni correttive intraprese, etc.) richieste da V.A. nei tempi prescritti;

- i) essere in regola con i pagamenti dei costi stabiliti nel contratto di certificazione indipendentemente dall'esito;
- j) comunicare a V.A. qualsiasi modifica legata all'Organizzazione e/o alle informazioni comunicate in precedenza. Comunicare inoltre i casi in cui l'Organizzazione sia coinvolta in procedimenti giudiziari conseguenti a violazioni di leggi applicabili in relazione alla certificazione ottenuta. La comunicazione deve essere effettuata tempestivamente per permettere a V.A. di valutare eventuali azioni da intraprendere riguardo la Certificazione rilasciata;

5. Processo di Certificazione

5.1 PRESENTAZIONE E RIESAME DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

- i. A tutte le Organizzazioni, V.A. fornisce le informazioni necessarie alla comprensione dello schema di certificazione prescelto e degli adempimenti previsti per l'ottenimento della certificazione di conformità. In particolare a coloro che sono interessati a richiedere il servizio di certificazione, viene resa disponibile la seguente documentazione/informazione (per servizi di certificazione già attuati da V.A.):
 - modulo di domanda di servizi di certificazione;
 - contratto di certificazione;
 - norme tecniche di riferimento (es.: Disciplinare tecnico, linee guida, etc.);
 - indicazione dei costi del servizio/offerta economica;
 - Regolamenti per l'attività di certificazione (es.: Regolamento Generale, Regolamenti relativi allo specifico schema di certificazione di interesse, etc.).
- ii. Tutti i documenti suddetti devono essere sottoscritti dal Legale Rappresentante o dal Titolare dell'Organizzazione ed inviati a V.A. Eventuali richieste di chiarimenti e/o informazioni aggiuntive possono essere inserite nella domanda di certificazione. L'Organizzazione richiedente è tenuta ad inviare a V.A. anche copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio;
- iii. Le organizzazioni interessate al servizio di certificazione, che non aderiscano a Disciplinari Tecnici già approvati da V.A. devono inviare:
 - modulo di domanda di certificazione;
 - specifica tecnica del prodotto/processo/servizio;
 - copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio;
 - il presente Regolamento sottoscritto;
 - altra documentazione che ritengono utile ai fini dell'esame della domanda.Ricevuta la documentazione suddetta V.A. prima di accettare la domanda procederà all'approvazione del Disciplinare Tecnico nei termini riportati al § 5.2.
- iv. Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, V.A., elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma di riferimento e il campo di applicazione della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.
- v. La restituzione a V.A. dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento e/o Regolamenti specifici dello schema di certificazione di interesse (disponibili anche sul sito www.viglienzone.it).
- vi. V.A., prima dell'invio del contratto di certificazione e procedere all'accettazione della domanda/avviare l'iter di certificazione, valuta la documentazione di riferimento in base alle proprie procedure e alle norme di riferimento e valuta la propria capacità di svolgere le attività richieste. Il rifiuto della domanda di certificazione verrà motivato

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

formalmente all'Organizzazione richiedente. A conclusione dell'attività di esame della domanda V.A. formula una proposta contrattuale, contenente anche le condizioni economiche. Non saranno avviate le attività di certificazione se il contratto non è prima firmato per accettazione dal cliente.

- vii. Prima dell'invio/accettazione del contratto V.A. esamina la sussistenza dei presupposti formali e sostanziali. Ad esito positivo del suddetto esame, V.A. assegna al Cliente un numero di commessa.
- viii. Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso dell'erogazione del servizio, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), V.A. si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a V.A. il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

5.2 NORMA/DISCIPLINARE TECNICO

- i. Il Disciplinare Tecnico, prima di avviare l'iter di certificazione ad esso relativo, viene approvato o adottato (norme o disciplinari riconosciuti) da V.A., eventualmente supportato (in assenza del requisito di competenza) dalla valutazione effettuata da un esperto/commissione di esperti del settore di appartenenza del prodotto/processo/servizio da certificare. La Direzione di V.A. approva il documento valutando la validità tecnica, il valore aggiunto e l'interesse generale del prodotto/processo/servizio proposto.
- ii. Per ogni Disciplinare tecnico la Direzione elabora, in base ai requisiti del Disciplinare e alle specifiche del contratto, lo specifico Schema di certificazione eventualmente descritto in specifico Regolamento. Tale documento riporta le risorse necessarie per il servizio, in termini di competenze, strutture, strumentazione, tempi e modalità di intervento e le modalità e tipologie di controllo adottate da V.A. per la verifica di conformità (modalità di campionamento dei siti produttivi, verifiche ispettive, prove analitiche sul prodotto, modalità e frequenza dei controlli, ecc.).
- iii. In base allo schema di certificazione vengono predisposte le istruzioni operative e la documentazione di supporto alla verifica (ad es. i moduli per il rapporto).
- iv. I Disciplinari Tecnici approvati sono resi pubblici per le parti pertinenti (ad eccezione delle parti del Disciplinare che riportano i dati operativi/applicativi).

5.3 ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE

- i. La valutazione è di tipo documentale, ispettivo e/o analitico, mediante prove di laboratorio, secondo quanto previsto per lo specifico Schema di certificazione. La valutazione sarà effettuata secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17065 e UNI EN ISO 19011 nelle revisioni correnti e successive modifiche e integrazioni.
- ii. V.A. individua l'ispettore o il gruppo di valutazione che condurrà le verifiche, in base alle competenze necessarie per il settore merceologico del prodotto/processo/servizio.
- iii. L'Audit in azienda dovrà essere svolto entro un termine massimo di 6 (sei) mesi dalla Valutazione della Documentazione; in caso contrario la valutazione documentale dovrà essere ripetuta.
- iv. Nel caso di Organizzazioni con più siti produttivi o di progetti di certificazione di filiera che riguardano più Organizzazioni la definizione del numero di siti / Organizzazioni sottoposte a verifica avviene mediante un piano di campionamento che fa riferimento a metodi riconosciuti di campionamento previsti dal Regolamento dello specifico schema di certificazione.
- v. Un programma di dettaglio della verifica in azienda è trasmesso da V.A. all'Organizzazione con adeguato anticipo. Il Piano di Valutazione include la programmazione dell'attività di verifica ispettiva in termini di componenti il Gruppo di Verifica Ispettiva, tempi e date di esecuzione. La data di esecuzione della verifica ispettiva può essere definita

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

anche dal Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva incaricato da V.A., in accordo con l'Organizzazione e formalizzata nel Piano di Verifica Ispettiva trasmesso alla stessa Organizzazione.

- vi. Il Gruppo di Verifica Ispettiva può essere costituito da un solo componente, che ha la funzione di Responsabile, e può comprendere anche Esperti di settore, Osservatori, Ispettori Supervisor e Ispettori in addestramento.
- vii. I nominativi degli ispettori verranno comunicati via email alle organizzazioni cui verrà chiesta l'accettazione, o le riserve motivate, prima di procedere all'affidamento dell'incarico. V.A. comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Verifica Ispettiva; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione ricevuta, formalizzando e motivando la richiesta.
- viii. Ottenuto il nulla osta, con le eventuali sostituzioni necessarie, verranno pianificate le attività di verifica, in base allo Schema di certificazione e agli accordi contrattuali, concordandole tra V.A., gli ispettori e l'organizzazione.
- ix. Nel caso in cui l'Organizzazione chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta, questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di adeguatezza del sistema di certificazione.
- x. I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e relativo rilascio del certificato, pertanto sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a V.A. delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.
 - i. V.A. si riserva inoltre la possibilità di eseguire Verifiche ispettive non programmate a seguito di:
 - uso non conforme del certificato di certificazione;
 - ricevimento di reclami o segnalazioni relativi al prodotto certificato, ritenuti particolarmente significativi;
 - necessità di valutare l'attuazione di azioni correttive relative a non conformità importanti o essenziali;
 - cambiamenti rilevanti della struttura dell'Organizzazione;
 - richiesta di trasferimento della certificazione;
 - sospensione della certificazione, al fine di valutare l'attuazione delle azioni correttive e/o risoluzione delle situazioni che hanno generato il provvedimento;
 - richiesta di Organismi di Accreditamento;
 - modifiche rilevanti del Manuale o Disciplinare Tecnico aziendale.
 - ii. I costi delle attività di sorveglianza aggiuntive e/o supplementari sono a carico dell'Organizzazione.
 - iii. V.A. ha l'obbligo di comunicare all'Organizzazione l'eventuale necessità di eseguire verifiche ispettive non programmate.

5.3.1 Esame documentale

- i. Gli ispettori che conducono le verifiche, presa visione della documentazione inerente l'oggetto della certificazione, prima di effettuare le verifiche in azienda e/o le prove di tipo, possono richiedere integrazioni della documentazione.
- ii. L'attività di esame documentale consiste nella valutazione della:
 - documentazione descrittiva del prodotto (specifiche, disegni, distinte, ecc.), ove richiesta
 - documentazione di sistema di gestione per la qualità (procedure, istruzioni di lavoro, etc.), ove richiesta
- iii. Lo scopo dell'esame è di verificare che tale documentazione preveda il rispetto dei requisiti della documentazione/normativa di riferimento per la certificazione;
- iv. Tale attività è generalmente svolta presso l'Organizzazione;
- v. L'esito dell'esame è contenuto in un rapporto firmato dal Responsabile del gruppo di valutazione e (se condotto preliminarmente alle altre verifiche presso gli uffici di V.A.) dal Direttore V.A. e riporterà chiaramente le eventuali non conformità riscontrate secondo la classificazione definita del presente regolamento, che potrà comportare:
 - sospensione dell'iter di certificazione in attesa che la documentazione venga adeguata a requisiti minimi (entro 6 mesi, pena la decadenza della domanda);

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

- prosecuzione dell'iter a condizione che la documentazione venga adeguata entro la verifica in azienda;
 - prosecuzione dell'iter senza necessità di adeguamenti.
- vi. Nel caso di non conformità, l'Organizzazione è tenuta ad applicare le necessarie correzioni alla propria documentazione prima di poter passare allo svolgimento dell'Audit Iniziale.
- vii. Nel caso in cui la valutazione fosse positiva, o a completamento delle azioni correttive richieste, V.A. procederà alla fase successiva dello schema certificativo.
- viii. **La descrizione delle azioni che l'azienda intende avviare, per la risoluzione delle NC rilevate, deve essere inviata al Responsabile Tecnico Viglienzona Adriatica entro e non oltre i 30 gg lavorativi dalla data della conclusione della verifica ispettiva**

5.3.2 Verifiche in azienda

- i. L'Audit Iniziale ha lo scopo di valutare sul campo l'effettiva capacità dell'organizzazione di assicurare l'uniformità e la conformità del prodotto e della propria Organizzazione/Sistema qualità ai requisiti di Certificazione applicabili.
- ii. Gli ispettori, prima di procedere alla verifica, tengono una riunione introduttiva con la direzione dell'organizzazione e il personale interessato il cui scopo principale sono: presentare il gruppo di verifica ispettiva, confermare ovvero dettagliare il piano della verifica, dare indicazioni sullo scopo e lo svolgimento della verifica, presentare le finalità e le regole di conduzione della verifica, le regole di classificazione delle anomalie e dell'esito della verifica, chiarire eventuali perplessità dell'organizzazione e rispondere alle domande.
- iii. Gli ispettori conducono la verifica a loro assegnata mediante interviste, osservazioni dirette dell'attività, esame di documenti e registrazioni, di origine interna ed esterna, anche informatiche, relative agli oggetti dell'ispezione.
- iv. Le attività di verifica si svolgono, normalmente, durante l'orario di lavoro e vengono condotte in modo da arrecare il minor disagio possibile agli operatori e alle attività produttive.
- v. Durante le ispezioni, se già non hanno ricevuto adeguata informazione, gli ispettori devono prendere visione e adeguarsi alle eventuali prescrizioni specifiche relative alla sicurezza dei luoghi, delle lavorazioni e/o dei prodotti oggetto di verifica, è loro vietato azionare personalmente macchinari e attrezzature.
- vi. Al termine delle attività, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione dei rilievi registrati, la loro classificazione e per la preparazione del Rapporto di Audit.
- vii. Al termine della verifica gli ispettori tengono una riunione finale con l'Organizzazione durante la quale vengono illustrate le non conformità emerse e verbalizzate nel rapporto di valutazione, il prosieguo dell'iter di certificazione e vengono eventualmente spiegate e si verbalizzano le eventuali osservazioni e riserve dell'organizzazione circa gli esiti della verifica.
- viii. Copia del rapporto viene lasciato all'azienda.
- ix. Il rapporto di verifica ispettiva e i risultati delle prove di tipo (ove previste) sono esaminati da V.A. per la successiva delibera o meno di certificazione.

5.3.3 Prove di tipo

- i. Le prove di conformità iniziali, ove previste dallo specifico schema di Certificazione, rappresentano l'attività di valutazione che consente di accertare se i requisiti del prodotto oggetto di certificazione sono rispettati.
- ii. Le prove previste dal Piano di valutazione (specifico per schema di certificazione) sul prodotto intermedio o finale prelevato in azienda vengono effettuate presso laboratori accreditati, per le prove in oggetto, secondo la norma ISO IEC 17025 e successive modifiche.
- iii. I prelievi comprendono il numero sufficiente di campioni per effettuare, in caso di necessità, le controanalisi. La conservazione dei campioni è idonea al tipo di prodotto.

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

- iv. Il/i campione/i devono essere rappresentativi dell'intera linea o gruppo di produzione da certificare e devono essere prodotti con gli stessi mezzi e montati (se applicabile) secondo le stesse procedure utilizzate per la normale produzione.
- v. I campioni sono inviati a titolo gratuito a cura dell'Organizzazione al laboratorio di prova concordato con V.A. assicurandone la corretta conservazione durante tutte le fasi di preparazione e trasporto, in modo da preservare le caratteristiche del prodotto rilevanti ai fini delle prove.
- vi. I risultati delle prove e dei controlli sono comunicati all'organizzazione.
- vii. Le prove sono considerate concluse positivamente quando, dall'esame dei relativi Rapporti non emergono non conformità rispetto ai requisiti dei Documenti Normativi di riferimento, tenendo conto anche dei criteri di accettabilità dei risultati.
- viii. L'esito negativo delle prove determina la sospensione dell'iter di certificazione fino a quando, entro 6 mesi, l'organizzazione non assicura di aver ripristinato la conformità, comunicando le cause individuate e i provvedimenti presi, e richiede l'esecuzione di nuove prove.
- ix. V.A., in relazione alle cause dichiarate della non conformità, deve approvare il piano di azioni correttive e può predisporre, in aggiunta alle prove, una ulteriore visita in azienda, per verificare l'attuazione delle misure correttive intraprese.
- x. Se necessario l'Organizzazione conserva i campioni (in modo da preservare le caratteristiche del prodotto rilevanti ai fini delle prove) per conto di V.A. per tutta la durata della validità della certificazione; in quest'ultimo caso l'organizzazione è tenuta a metterli a disposizione di V.A. in qualunque momento.

5.3.4 Classificazione e gestione dei rilievi

- i. Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:
 - **Non conformità maggiore:** non conformità che pregiudica l'efficacia del prodotto e riguarda:
 - Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive
 - Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili al prodotto erogato nell'ambito dello scopo di certificazione.
 - **Non conformità minore:** non conformità che riguardi qualsiasi mancanza ai requisiti di norma, non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di norma e/o del contratto stipulato con V.A..
 - Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.
 - Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione possono comportare l'emissione di NC maggiore.
 - **Elemento di Miglioramento:** situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del prodotto oggetto di certificazione.
- ii. I rilievi emersi durante la verifica sono valutati e successivamente confermati dal personale di V.A. all'Organizzazione via email. Nella comunicazione suddetta verranno definiti anche i tempi di follow up da intraprendere e/o eventuali controlli supplementari da attuare per il completamento dell'iter di certificazione.
- iii. A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate, l'Organizzazione deve inviare a V.A., sulla apposita modulistica, la proposta relativa ai trattamenti e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione.
- iv. La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità.

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

- v. L'organizzazione è tenuta ad applicare, entro i limiti di tempo stabiliti, le azioni correttive necessarie per risolvere le non conformità rilevate. Ove previsto nella comunicazione di follow up suddetta dovrà essere data evidenza a V.A. della risoluzione delle non conformità rilevate.
- vi. Prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione di tutte le non conformità maggiori secondo le modalità di valutazione stabilite da V.A. (verifica ispettiva presso il cliente e/o attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla Verifica iniziale di certificazione. In caso contrario si renderà necessario ripetere l'iter di valutazione iniziale. I costi di eventuali verifiche suppletive devono essere accettati dall'organizzazione, pena la cessazione dell'iter di certificazione.
- vii. La verifica dell'attuazione e dell'efficacia dei trattamenti e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da V.A. in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.
- viii. Se l'organizzazione non risolve le non conformità entro le tempistiche definite, la richiesta di certificazione decade e l'organizzazione è tenuta a ripresentare una nuova domanda di certificazione riprendendo l'iter di certificazione dall'inizio.
- ix. La classificazione delle anomalie e le regole che devono essere adottate dalle organizzazioni per la gestione delle azioni correttive sono descritte eventualmente anche nei Regolamenti specifici per schema di certificazione a cui si rimanda per dettagli.

5.4 ESAME E DECISIONE PER LA CERTIFICAZIONE

- i. La documentazione relativa alle verifiche, ai prelievi di prodotto (liste di riscontro e rapporti di prelievo), alle prove analitiche e ogni altro documento rilevante a supporto degli esiti della verifica, viene valutata da V.A., con l'eventuale ausilio di esperti per gli aspetti tecnici, il quale deve anche stabilire la conformità delle operazioni di certificazione rispetto alle norme, alle procedure e alle istruzioni di riferimento.
- ii. Per gli eventuali rilievi riscontrati, V.A. richiede all'Organizzazione la loro gestione nel rispetto delle disposizioni previste nel presente Regolamento e/o dei Regolamenti specifici per schema di certificazione.
- iii. Approvato il piano di azioni correttive, o effettuate con esito positivo le attività di verifica ulteriormente predisposte, V.A. istruisce la pratica per la delibera circa la certificazione. La pratica potrà essere esaminata dalla Direzione di V.A. per la delibera solo dopo l'accertamento della chiusura delle azioni correttive relative alle NC che condizionano la prosecuzione dell'iter.
- iv. La Direzione di V.A. può decidere in accordo con la proposta del Responsabile Tecnico di V.A.:
 - il rilascio/mantenimento della certificazione;
 - il mancato rilascio/sospensione/revoca della certificazione.
- v. Una copia della Delibera di Certificazione con l'indicazione dell'esito dell'esame della Direzione e del piano delle successive verifiche di sorveglianza, verrà inviata all'Organizzazione per opportuna conoscenza.
- vi. In seguito alla valutazione e approvazione della proposta di certificazione da parte della Direzione di V.A. formulata dal Responsabile Tecnico di V.A., è emesso e trasmesso all'Organizzazione il certificato di conformità alla norma di riferimento.
- vii. L'emissione del certificato è subordinata al pagamento delle tariffe relative alle attività di valutazione svolte.
- viii. La validità del certificato inizia dalla data valutazione positiva della Direzione di V.A. ed è subordinata a sorveglianza periodica.
- ix. Il Responsabile Tecnico di V.A., durante la sua attività di valutazione della pratica, potrebbe richiedere supplementi di indagine in termini di informazioni, attività di audit o prova, prima di deliberare l'emissione del certificato.
- x. Nel caso di non concessione, l'Organizzazione ne sarà informata per iscritto precisando le oggettive motivazioni che hanno portato alla decisione. Una nuova domanda potrà essere presentata non prima di sei mesi dal momento di comunicazione della decisione negativa.
- xi. Le decisioni della Direzione di V.A. sono sottoposte alle valutazioni del Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità.

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

- xii. Il certificato di conformità del prodotto viene rilasciato, a firma della Direzione e/o Amministratore Delegato di V.A.
- xiii. Il certificato riporta:
 - ragione sociale dell'organizzazione titolare della certificazione ;
 - nome e ragione sociale delle eventuali altre organizzazioni coinvolte nella certificazione;
 - numero di certificato;
 - sistema di certificazione applicato;
 - indicazione del Disciplinare Tecnico o della norma di riferimento;
 - prodotto/processo/servizio oggetto della certificazione;
 - data di emissione;
 - marchio dell'Organismo di Accreditemento (nel caso di certificazione rilasciata in ambito accreditato).
- xiv. L'Organizzazione si impegna ad utilizzare il certificato rilasciato da V.A. in regime di licenza per dichiarare il prodotto conforme nei modi concordati purché siano rispettati i requisiti di certificazione. E' totale responsabilità dell'Organizzazione l'immissione in commercio di prodotto conforme ai requisiti di certificazione.
- xv. Eventuali altre informazioni contenute nel certificato sono descritte nel Regolamento specifico per schema di Certificazione a cui si rimanda per dettagli.

5.5 ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE IN SORVEGLIANZA

- iv. Dopo l'emissione del certificato, secondo quanto indicato nello Schema di certificazione, V.A. può effettuare attività di valutazione, dette di sorveglianza, che hanno lo scopo di verificare il mantenimento delle condizioni di assicurazione della qualità del prodotto. Tali attività, in accordo con lo Schema, possono essere valutazioni documentali, in azienda e prove.
- v. L'attività di Sorveglianza è pianificata ed eseguita in relazione a quanto stabilito nei Documenti Normativi, o nelle Regole dello Schema di Certificazione di riferimento.
- vi. Le Verifiche Ispettive di Sorveglianza, sono comunque effettuate entro e non oltre i 12 mesi dalla verifica precedente. Esse vengono sempre eseguite presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.
- vii. In sorveglianza la verifica riguarda sempre, in aggiunta a quanto previsto dalle Regole dello specifico Schema di certificazione:
 - verifica di eventuali modifiche all'organizzazione o al processo produttivo;
 - la verifica della risoluzione di non conformità e delle azioni conseguenti alle osservazioni rilevate nelle verifiche precedenti;
 - l'esame dei reclami dei clienti;
 - la verifica del rispetto delle condizioni riportate nel Regolamento per le attività di certificazione.
- viii. La verifica in sede si svolge come già descritto per le verifiche di certificazione; le modalità di esecuzione delle Verifiche Ispettive e del campionamento per l'effettuazione delle prove di conformità del prodotto sono le stesse descritte in fase di Valutazione iniziale.
- ix. A completamento delle attività, all'Organizzazione è rilasciato un rapporto di audit che ne descrive l'esito e gli eventuali rilievi. Eventuali rilievi dovranno essere gestiti nel rispetto di quanto definito nel presente Regolamento per la verifica di certificazione.
- x. La validità del certificato di conformità è confermata e/o rinnovata a seguito dell'esito positivo dell'attività di sorveglianza.

5.6 SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

5.6.1 Sospensione della Certificazione

- i. La Certificazione può essere sospesa temporaneamente:
 - in caso V.A. rilevi dei problemi ritenuti gravi e rilevanti per la validità della Certificazione;
 - su richiesta dall'Ente di Accreditamento;
 - a seguito di atti emessi dall'Autorità Notificante e/o da Autorità amministrative, di vigilanza o giudiziarie in conformità alla normativa vigente;
 - su richiesta dell'Organizzazione cliente;
 - in caso di cessazione dell'immissione sul mercato del prodotto certificato;

Negli ultimi due casi l'Organizzazione deve comunicare tempestivamente a V.A. le giacenze di prodotto che fanno riferimento alla Certificazione ed attendere disposizioni in merito;
- ii. V.A. invia la notifica di sospensione ufficiale tramite PEC all'Organizzazione indicando anche le tempistiche a disposizione per la revoca della sospensione.
- iii. In caso di sospensione della certificazione il periodo di sospensione non può durare oltre un anno, decorso tale periodo si dovrà procedere alla revoca della certificazione, o nei casi possibili alla riduzione della certificazione.
- iv. Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del certificato rilasciato da V.A. e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con prodotto certificato. L'Organizzazione deve astenersi dal pubblicizzare o utilizzare la sua certificazione. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da V.A. in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.
- v. V.A. si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.
- vi. Al termine del periodo di sospensione V.A. verifica che l'Organizzazione abbia risolto efficacemente le condizioni che hanno motivato la sospensione dandone formale comunicazione all'Organizzazione;

5.6.2 Revoca o riduzione della certificazione

- i. La Certificazione può essere revocata o ridotta da V.A.:
 - se le condizioni che hanno portato alla sospensione non sono risolte entro il termine indicato nella notifica di sospensione;
 - in caso di gravi irregolarità da parte dell'Organizzazione;
 - in caso di azioni legali;
 - su richiesta dell'Organizzazione cliente;
 - in caso di cessazione dell'immissione sul mercato del prodotto certificato.
- ii. Si può procedere al ritiro della Certificazione anche senza applicazione della fase di sospensione.
- iii. Tutte le richieste/comunicazioni relative alla revoca e/o riduzione della Certificazione dovranno essere fatte per iscritto.
- iv. La riduzione della certificazione comporta l'emissione di un nuovo certificato, indicante il campo di applicazione per cui la certificazione è rimasta valida, e il ritiro del vecchio certificato. Il cliente inoltre dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità della certificazione al nuovo campo di applicazione.
- v. In caso di riduzione o di revoca, l'Organizzazione deve comunicare tempestivamente a V.A. le giacenze di prodotto con riferimento alla Certificazione e attendere disposizioni in merito.
- vi. La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da V.A..

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

- vii. A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione perde il diritto di utilizzo della Certificazione V.A. e viene cancellata dagli elenchi delle organizzazioni con prodotto certificato.
- viii. In caso di rinuncia o revoca della certificazione, l'organizzazione si obbliga a:
 - cessare immediatamente l'utilizzo dei Certificati di conformità e restituirli immediatamente a V.A.;
 - cessare immediatamente l'utilizzo della carta intestata e di tutti i documenti nei quali compaiono i riferimenti alla certificazione;
- ix. V.A. comunicherà il provvedimento di revoca o riduzione all'Ente Unico di Accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.
- x. L'Organizzazione può presentare una nuova domanda di certificazione, ma l'accettazione della stessa è subordinata alla verifica dell'adozione dei provvedimenti necessari a rimuovere le cause che avevano dato luogo alla revoca del certificato.

6. Requisiti per la gestione della Certificazione

6.1 VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI RELATIVE ALLA CERTIFICAZIONE

- i. Variazioni del documento tecnico di riferimento (norma o disciplinare tecnico), così come del presente Regolamento o delle condizioni economiche applicabili al servizio e dell'organizzazione produttiva possono comportare variazioni dello Schema di Certificazione e di conseguenza contrattuali.
- ii. In tutti i casi nei quali vengono variate le condizioni di rilascio della certificazione V.A. comunica all'organizzazione le modalità ed eventualmente i tempi previsti per l'adeguamento, l'organizzazione può aderire, chiedere un periodo di sospensione per l'adeguamento o la revoca della certificazione.
- iii. L'Organizzazione ha il diritto di rinunciare alla certificazione se ritiene di non voler adeguare i propri prodotti, processi e servizi ai cambiamenti dello schema certificativo e/o della normativa di riferimento entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica. Ove non verranno ricevute da V.A. nei tempi stabiliti decisioni/comunicazione dall'Organizzazione in merito, il regolamento si riterrà accettato.
- iv. L'organizzazione ha l'obbligo di comunicare tempestivamente a V.A. variazioni organizzative o del sistema produttivo che possono avere influenza sul prodotto/processo/servizio sottoposto a certificazione e l'inserimento di nuove strutture produttive nel sistema sottoposto a certificazione. V.A. valuterà se si rende necessario variare lo Schema di certificazione e/o procedere a nuove verifiche per il mantenimento della certificazione o l'inclusione delle nuove strutture nel certificato.
- v. In caso di domanda di estensione della Certificazione, V.A. provvede ad inviare un'offerta economica che prenda in considerazione l'estensione della certificazione. Tale offerta, se accettata dall'Organizzazione, porterà alla formalizzazione di un nuovo accordo economico.
- vi. Il mantenimento della certificazione è vincolato all'esito positivo della eventuale valutazione necessaria a verificare la conformità alle condizioni mutate. Le spese per la valutazione sono a carico dell'organizzazione.

6.2 UTILIZZO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO VIGLIENZONE ADRIATICA

- i. Per politica azienda di V.A. non è previsto l'utilizzo a cura dell'Organizzazione di Marchi di Certificazione per la comunicazione della Certificazione di prodotto acquisita. L'Organizzazione può utilizzare il certificato a tale scopo.
- ii. Il certificato può essere utilizzato anche in copia, purché venga sempre riprodotto integralmente e in maniera leggibile.

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

- iii. Qualunque comunicazione che l'Organizzazione oggetto di certificazione faccia circa il certificato di V.A. deve essere veritiera e inequivocabilmente riferita all'oggetto della certificazione stessa.
- iv. La pubblicità del certificato è vietata quando non siano ancora state rilasciate le certificazioni ed in caso di sospensione o revoca del certificato.
- v. Si considera scorretto l'uso del certificato qualora violi le prescrizioni del presente Regolamento.
- vi. In caso di accertamento di inadempimenti V.A. intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

6.3 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI

6.3.1 Reclami

- i. L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con V.A. Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.
- ii. V.A. provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
- iii. V.A. stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

6.3.2 Ricorsi

- i. Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di V.A. può presentare ricorso per iscritto.
- ii. Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di V.A. (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a V.A. entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione. Deve essere presentato dal cliente con raccomandata A/R o altro sistema equivalente (es. PEC, etc.) all'attenzione della Direzione del Reparto Controlli.
- iii. Fatta salvo ogni diverso accordo contrattuale, la soluzione di ogni eventuale controversia relativa alle decisioni prese da VIGLIENZONE ADRIATICA, sarà demandata al giudizio del Consiglio di Amministrazione.
- iv. V.A. fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

6.4 PUBBLICITÀ E RISERVATEZZA

- v. Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 GDPR e del D. Lgs n. 196 del 30 giugno 2003, in materia di tutela di protezione dei dati personali, i trattamenti dei dati personali sono soggetti, previa informativa sull'utilizzo che se ne intende fare, al consenso da parte del soggetto interessato.
- vi. A tal fine V.A. detiene e tratta in forma cartacea, informatica e telematica i dati delle organizzazioni per finalità connesse all'esercizio dei rapporti contrattuali e commerciali, con particolare riferimento alla tenuta della contabilità, alla fatturazione e in generale per porre in essere tutti gli adempimenti previsti dalla vigente legislazione.
- vii. Per garantire l'assoluta riservatezza delle informazioni raccolte nei rapporti con l'Organizzazione, nel rispetto della normativa vigente in materia, V.A. ha predisposto che nessuna informazione possa essere divulgata, dal personale coinvolto nel processo di Certificazione, senza opportuna approvazione dei responsabili, e nel caso di informazioni

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

relative al prodotto e/o al Cliente, senza una approvazione scritta dello stesso (ad esclusione del nome del cliente e/o la tipologia di servizio di Certificazione che possono essere divulgati da V.A. per scopi promozionali/commerciali).

- viii. Il trattamento dei dati è improntato a principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando in ogni caso la loro riservatezza. I dati potranno essere comunicati, per esigenze operative e tecniche strettamente collegate alle suddette finalità:
- a professionisti, associazioni di categoria, società o altre strutture da noi incaricate per la corretta tenuta della contabilità aziendale e per tutti gli adempimenti contrattuali, contabili e gestionali connessi alla gestione dell'attività di V.A.;
 - a pubbliche amministrazioni in esecuzioni di obblighi di legge;
 - a banche, istituti finanziari o di credito, sempre che tale comunicazione sia necessaria per lo svolgimento dell'attività economica nonché per l'assolvimento di obblighi contrattuali assunti nei confronti delle organizzazioni.
- ix. Il conferimento dei dati è limitato a quelli necessari per gli adempimenti di carattere contrattuale e per le suddette finalità.
- x. V.A. assicura la completa riservatezza sulle informazioni ricevute e sulle valutazioni espresse dal proprio personale e dai propri fornitori di servizi, salvo quanto diversamente prescritto da disposizioni di legge.
- xi. L'assunzione di responsabilità, riguardo la riservatezza della documentazione e delle informazioni raccolte dal personale interno e/o esterno a V.A., è formalizzata in accordi stipulati con il personale coinvolto nel processo di Certificazione.
- xii. E' cura di V.A. informare il Cliente delle azioni svolte qualora per disposizioni di legge sia necessario divulgare a terzi informazioni ottenute nel corso delle attività di ispezione riguardanti il prodotto o il Cliente stesso. V.A. non è in alcun modo obbligata a riferire o riportare fatti e circostanze che esulano dalle specifiche istruzioni ricevute.

6.5 CONTROLLI E MARKET SURVEILLANCE VISIT

- i. Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da V.A. siano conformi alle regole di riferimento, l'Ente di Accreditamento può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso il Cliente certificato, direttamente attraverso l'uso di proprio personale. Questa eventuale visita, viene comunicata dall'Ente di Accreditamento a V.A. con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione V.A. informerà il Cliente. Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a V.A., successivamente V.A. lo invierà al Cliente.
- ii. Qualora il Cliente non conceda il proprio benestare, la validità del certificato viene sospesa, fino a quando non viene concesso il benestare alla visita, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla visita, la certificazione viene revocata.
- iii. In occasione della Market Surveillance Visit, il Cliente dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che V.A. ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.
- iv. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit.
- v. Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento Accredia, per verificare l'operatività di V.A. ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi dei soggetti certificati, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

REGOLAMENTO GENERALE
PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI

Reg.01 Rev.2 del 27/05/2022

6.6 ACCETTAZIONE DELLE PRESCRIZIONI PREVISTE DAL PRESENTE REGOLAMENTO

- vi. Il Cliente dichiara di aver attentamente letto e di approvare le condizioni riportate nel presente documento. In mancanza di restituzione del presente Regolamento firmato, le prescrizioni ivi descritte si considerano accettate dal cliente con l'assegnazione a VIGLIENZONE ADRIATICA dell'incarico del servizio di Certificazione.

Data: _____

Timbro e firma del cliente per accettazione
