

AENOR

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEI LORO MARCHI DI CONFORMITÀ

Regolamento approvato dalla Commissione di certificazione di AENOR

Confia, S.A.U.

il 12 Dicembre 2024

INDICE

0.	Introduzione	3
1.	Oggetto.....	3
2.	Definizioni	4
3.	Concessione del certificato.....	4
4.	Mantenimento del Certificato.....	6
5.	Rinnovo del certificato.....	7
6.	Registro.....	9
7.	Marchi AENOR.....	9
8.	Uso dei Marchi.....	9
9.	Impegni del cliente.....	10
10.	Sospensioni e Annullamenti.....	11
11.	Ricorsi.....	12
12.	Reclami sul servizio offerto da AENOR.....	12
13.	Reclami ad AENOR sulle aziende certificate.....	13
14.	Rinuncia al Certificato e rescissione dal contratto.....	13
15.	Riservatezza e protezione dei dati personali.....	14
16.	Pubblicità.....	14
17.	Condizioni economiche.....	14
18.	Accordi di riconoscimento.....	15
19.	Modifiche	15
20.	Cessazione della validità del Certificato.....	15

Il presente documento annulla e sostituisce il “Regolamento generale sulla certificazione dei sistemi di gestione e dei relativi marchi di conformità” del 27 novembre 2023.

Le principali modifiche apportate a questa edizione del regolamento sono:

- Nei paragrafi 3.3 y 4.1 relativi alla presentazione di un piano d'azioni correttive
- Il capitolo 11 cambia il titolo in Ricorsi e stabilisce una nuova procedura.
- I capitoli 12 e 13 sui reclami introducono le modalità di presentazione tramite un modulo sul sito web di AENOR.
- Il titolo del capitolo 15 viene completato con la menzione della protezione dei dati personali. Altre modifiche sono state apportate alla formulazione generale dell'intero capitolo.

0. INTRODUZIONE

AENOR CONFIA S.A.U., di seguito AENOR, porta a termine la certificazione dei sistemi di gestione in conformità quanto stabilito nella Norma UNE-EN ISO/IEC 17021 con le specifiche e le riserve che possono essere definite nei Regolamenti Particolari derivanti dal presente.

AENOR potrà trattare la certificazione direttamente o attraverso le sue società partner. Il responsabile ultimo che prende le decisioni circa le certificazioni e proprietario del marchio è AENOR.

Di seguito, con l'utilizzo del termine AENOR all'interno del presente Regolamento, si fa riferimento a questa o a qualsiasi delle società ad essa collegate.

1. OGGETTO

1.1. Il presente Regolamento definisce le procedure e le condizioni generali secondo le quali AENOR certifica che un'organizzazione implementa un sistema di gestione, relativo a determinate attività e sedi specifiche, conforme al modello definito da una norma, specifica tecnica o altro tipo di documento normativo (di seguito unicamente "documento normativo").

Detta certificazione risulta nella concessione di un Certificato e licenza d'uso del relativo Marchio AENOR.

Nel presente Regolamento si definiscono le condizioni generali per ottenere, mantenere, ampliare, rinnovare, ripristinare, ridurre, sospendere, annullare o revocare il Certificato e il diritto d'uso del Marchio associato allo stesso.

1.2. Oltre al presente Regolamento Generale esiste un Regolamento Particolare derivante dal medesimo. In entrambi è presente un documento normativo del Sistema di Gestione al quale fare riferimento per la conformità ed i requisiti complementari o le eventuali eccezioni, qualora presenti, per la terminologia propria, per il Marchio AENOR corrispondente e le condizioni d'uso.

Oltre alle condizioni stabilite nel presente Regolamento e in quello Particolare applicabile, si applicheranno le condizioni contrattuali generali e specifiche definite nelle offerte emesse da AENOR. Tali condizioni saranno complementari, e non contraddittorie, rispetto a quelle contenute nei Regolamenti.

1.3. La certificazione di un Sistema di Gestione non implica la certificazione dei prodotti, dei processi o dei servizi annessi o relativi al suo campo di attività.

2. DEFINIZIONI

Per l'interpretazione del presente Regolamento si applicano le definizioni contenute nelle norme UNI EN ISO/IEC 17000, UNI EN ISO/IEC 17021 e UNI EN ISO-IEC 17021-1 e nei documenti normativi applicabili

3. CONCESSIONE DEL CERTIFICATO

3.1 Richiesta e contratto

Qualunque organizzazione può richiedere ad AENOR la certificazione e la conseguente concessione del Certificato.

AENOR fornirà a tutte le organizzazioni che lo richiedano la documentazione necessaria per effettuare la richiesta, che sarà inoltrata su un modello preposto a tale scopo.

Alla luce delle informazioni ricevute, AENOR stabilirà le particolari condizioni contrattuali economiche e tecniche eventualmente applicabili. Il processo di certificazione avrà inizio con l'accettazione da parte dell'organizzazione di dette condizioni, che potranno essere modificate durante il ciclo di certificazione, mantenimento o rinnovo previo accordo tra le parti.

AENOR si riserva il diritto di non accettare una richiesta di concessione del Certificato o di mantenere un certificato di un cliente in presenza di una storia fondata e oggettiva di reiterate Non conformità ai requisiti di certificazione relativi allo stesso settore (o settori).

3.2 Ricezione della richiesta

AENOR analizzerà la richiesta e le informazioni inviate dall'organizzazione e richiederà eventuali informazioni complementari necessarie al fine di svolgere l'audit iniziale.

AENOR potrà decidere di annullare la richiesta se, per cause esterne alla propria volontà, l'audit iniziale non sarà svolto entro un anno dal ricevimento della richiesta.

3.3 Audit iniziale

L'audit iniziale ha lo scopo di determinare se il Sistema di Gestione implementato dall'organizzazione rispetti i requisiti stabiliti nel relativo documento normativo.

AENOR invierà all'organizzazione il piano di audit iniziale nel quale si indicheranno, secondo la procedura, le date di svolgimento, il gruppo di audit designato, il luogo o i luoghi presso cui si svolgerà, il campo di attività e gli altri dati rilevanti in conformità al modello di Sistema di Gestione da certificare. L'organizzazione potrà richiedere ad AENOR informazioni sui valutatori designati.

Con carattere generale, tale audit si svolgerà in due fasi:

Nella fase 1, il gruppo di audit dovrà confermare il campo di attività (attività, sedi, ecc.) della certificazione richiesta e assicurarsi che il livello di applicazione del Sistema di Gestione garantisca che l'organizzazione sia pronta per l'audit di fase 2.

Pertanto:

- esaminerà la documentazione del sistema di gestione;
- valuterà la sede e le condizioni specifiche di implementazione del sistema, raccogliendo le informazioni relative al campo di attività del sistema, alle procedure e alle sedi, ai corrispondenti aspetti legali e regolamentari e al loro adempimento;
- verificherà il grado di comprensione, da parte dell'organizzazione, dei requisiti del documento normativo, in particolare per ciò che concerne l'identificazione degli aspetti chiave o significativi relativi al rispetto di procedure, obiettivi e al funzionamento del sistema di gestione;
- valuterà se gli audit interni e il riesame della direzione sono attività programmate e realizzate, e
- deciderà con l'organizzazione i dettagli della fase 2, confermando, per quanto possibile, la data, la durata, il gruppo di audit e il campo di attività.

Durante la fase 2, il gruppo di audit verificherà se il Sistema di Gestione, descritto nella documentazione e dettagliato nelle registrazioni, sia effettivamente implementato e rispetti i requisiti stabiliti nel documento normativo corrispondente.

I risultati dell'audit iniziale saranno riportati nei rapporti di carattere confidenziale nei quali si indicheranno anche, eventualmente, le non conformità rilevate. I rapporti di audit sono di proprietà di AENOR; una copia degli stessi resterà in possesso dell'organizzazione.

Nel caso in cui esistano non conformità, l'organizzazione dovrà presentare un piano di azioni correttive atte a correggerle, indicando i termini previsti per tale correzione e apportando il maggior numero di prove a supporto del fatto che dette azioni sono state realizzate o saranno realizzate e con quali tempistiche. Nel caso in cui esistano non conformità importanti, sarà necessario che l'organizzazione sottoposta ad audit dia sufficiente evidenza del fatto che le opportune azioni correttive siano in atto.

Il termine per la presentazione del piano d'azione correttivo da parte del cliente è di 30 giorni di calendario. Nel caso in cui sia necessario più tempo, il cliente può chiedere ad AENOR una proroga del termine stabilito per la presentazione del piano d'azione correttivo, con la relativa motivazione, prima della scadenza di tale termine. AENOR deciderà in merito a tale proroga entro un termine massimo di 15 giorni di calendario dal ricevimento della comunicazione.

Normalmente, non dovranno trascorrere più di 3 mesi tra la fase 1 e la fase 2 per la certificazione di un determinato Sistema di Gestione.

3.4 Valutazione e decisioni

AENOR valuterà le informazioni raccolte durante l'audit iniziale e, in caso di non conformità, anche il piano di azioni correttive proposto dall'organizzazione, potendo richiedere chiarimenti, informazioni aggiuntive o alternative alle azioni proposte.

Rispetto alla certificazione ed alla concessione del relativo Certificato che lo attesti e alla luce di tutte le informazioni ottenute, AENOR potrà:

- concedere il Certificato;
- concedere il Certificato e, in seguito, svolgere un audit straordinario;

- non concedere il Certificato fino alla realizzazione di un audit straordinario che dia risultati soddisfacenti.

Tali audit straordinari, da realizzarsi in ogni caso entro un termine preciso a cura di AENOR, hanno l'obiettivo di verificare la risoluzione delle non conformità rilevate durante l'audit iniziale. La mancata realizzazione dell'audit straordinario entro i termini indicati da AENOR darà luogo alla non concessione del Certificato o a una delle sanzioni previste nel capitolo 10. Dopo la realizzazione dell'audit straordinario e, se necessario, in seguito all'analisi delle azioni correttive proposte dall'organizzazione, AENOR si riserverà di adottare nuove disposizioni.

AENOR comunicherà all'organizzazione le decisioni adottate e le ragioni alla base delle stesse. Prima di tali decisioni, vi sarà l'interposizione dei ricorsi secondo quanto definito nel Paragrafo 11.

3.5 Concessione del certificato

Dopo la concessione, AENOR rilascerà al cliente un Certificato valido per un massimo di tre anni, che dettaglierà, tra l'altro, il documento normativo applicabile, il campo di applicazione, le attività e i luoghi del sistema di gestione certificato.

Con la concessione del Certificato, AENOR rilascerà all'organizzazione certificata anche la licenza d'uso del relativo Marchio. In nessun caso, tale licenza potrà essere impiegata da, né trasferita ad, altro centro di attività o organizzazione, o campo di attività diverso da quello indicato nel Certificato.

Durante il mantenimento o il rinnovo della certificazione, l'organizzazione potrà richiedere ad AENOR la modifica del campo di attività, delle attività e delle sedi certificate. AENOR valuterà tali richieste e definirà, per ogni caso specifico, la fattibilità, la valutazione o la necessità di svolgere un audit per procedere alla modifica.

La certificazione di AENOR non esime in nessun caso l'organizzazione dalle garanzie e responsabilità previste dalla legislazione vigente, a prescindere dal Sistema di Gestione certificato. AENOR non sarà in alcun caso responsabile di inadempimenti nei confronti della legislazione vigente da parte della suddetta organizzazione né sarà responsabile di quanto possa derivare dalle sue attività.

4. MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO

4.1 Audit di sorveglianza

Durante il periodo di validità del Certificato, AENOR realizzerà visite annuali di sorveglianza al Sistema di Gestione dell'organizzazione, al fine di verificare se questo si attiene efficacemente al campo di attività del certificato e pertanto, se sono mantenute le condizioni che hanno dato origine alla concessione del Certificato.

Si realizzeranno due visite di sorveglianza, la prima dovrà essere portata a termine prima che sia trascorso un anno naturale dalla data finale dell'audit iniziale, la seconda prima che sia trascorso un anno naturale dalla precedente. Dopo queste due, la visita successiva sarà un audit necessario per ottenere il rinnovo del certificato.

Prima di ogni visita, AENOR invierà all'organizzazione il relativo piano, nel quale si indicheranno le date di svolgimento, il gruppo di audit designato, il luogo o i luoghi presso cui si svolgerà, il campo di attività e gli altri dati rilevanti in conformità a quanto indicato nel documento normativo applicabile. L'organizzazione potrà richiedere ad AENOR informazioni sui valutatori designati.

I risultati degli audit di sorveglianza saranno riportati nei rapporti di carattere confidenziale nei quali si indicheranno anche, eventualmente, le non conformità rilevate. I rapporti di audit sono di proprietà di AENOR; una copia degli stessi resterà in possesso dell'organizzazione certificata.

Nel caso in cui esistano non conformità importanti, l'organizzazione dovrà presentare un piano di azioni correttive atte a correggerle, indicando i termini previsti per tale correzione e apportando le prove necessarie a supporto del fatto che dette azioni sono state realizzate o si stanno realizzando.

Il termine per la presentazione del piano d'azione correttivo da parte del cliente è di 30 giorni di calendario. Nel caso in cui sia necessario più tempo, il cliente può chiedere ad AENOR una proroga del termine stabilito per la presentazione del piano d'azione correttivo, con la relativa motivazione, prima della scadenza di tale termine. AENOR deciderà in merito a tale proroga entro un termine massimo di 15 giorni di calendario dal ricevimento della comunicazione.

4.2 Valutazione e decisioni

Dopo ogni visita di sorveglianza, AENOR esaminerà i rapporti e il piano di azioni correttive proposto dall'organizzazione, se necessario, potendo richiedere chiarimenti, informazioni aggiuntive o alternative alle azioni proposte.

Alla luce delle informazioni raccolte, adotterà una delle seguenti decisioni:

- mantenere la certificazione, con o senza riduzione del campo di attività;
- svolgere un audit straordinario al fine di verificare l'implementazione delle azioni correttive. In questo caso il mantenimento del certificato è soggetto al risultato della valutazione dello stesso. Dopo la realizzazione dell'audit straordinario e, se necessario, in seguito all'analisi delle azioni correttive proposte dall'organizzazione certificata, AENOR adotterà una nuova decisione tra quelle anteriormente indicate. La mancata realizzazione dell'audit straordinario entro i termini indicati da AENOR darà luogo a una delle sanzioni previste nel capitolo 10.

AENOR comunicherà all'organizzazione certificata le decisioni adottate e le ragioni alla base delle stesse. Prima di tali decisioni, vi sarà l'interposizione dei ricorsi secondo quanto definito nel capitolo 11.

5. RINNOVO DEL CERTIFICATO

5.1 Audit di rinnovo

Almeno tre mesi prima della scadenza del Certificato, si realizzerà un audit del Sistema di Gestione dell'organizzazione certificata al fine di verificare se sia necessario procedere al rinnovo.

L'audit di rinnovo valuterà se, nella pratica e alla luce dei cambiamenti interni ed esterni, il Sistema di Gestione certificato è efficace e contribuisce al raggiungimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.

Prima della visita, AENOR invierà all'organizzazione certificata il relativo piano, nel quale si indicheranno le date di svolgimento, il gruppo di audit designato, il luogo o i luoghi presso cui si svolgerà, il campo di attività e gli altri dati rilevanti in conformità a quanto indicato nel documento normativo applicabile. L'organizzazione certificata potrà richiedere ad AENOR informazioni sui valutatori designati.

I risultati degli audit di rinnovo saranno riportati nei rapporti in carattere confidenziale nei quali si indicheranno anche, eventualmente, le non conformità rilevate. I rapporti di audit sono di proprietà di AENOR; una copia degli stessi resterà in possesso dell'organizzazione certificata.

Nel caso in cui esistano non conformità, l'organizzazione certificata dovrà presentare un piano di azioni necessarie atte a correggerle, indicando i termini previsti per tale correzione e apportando le prove a supporto del fatto che dette azioni sono state realizzate o si stanno realizzando.

Affinché il certificato possa essere rinnovato prima della scadenza, il termine di implementazione delle correzioni e delle azioni correttive non deve superare la data di scadenza.

Se l'organizzazione non desidera che il Certificato sia rinnovato, dovrà comunicarlo per iscritto ad AENOR almeno quattro mesi prima della data di scadenza.

5.2 Valutazione e decisioni

AENOR valuterà le informazioni raccolte durante l'audit di rinnovo e il piano di azioni proposto dall'organizzazione, potendo richiedere chiarimenti, informazioni aggiuntive o alternative alle azioni proposte. Alla luce delle informazioni raccolte, adotterà una delle seguenti decisioni:

- Rinnovare il certificato, con o senza riduzione del campo di attività;
- Rinnovare il Certificato e, in seguito, svolgere un audit straordinario;
- Non rinnovare il Certificato fino a quando non sarà stato effettuato un audit straordinario con risultati soddisfacenti.
- Applicare una delle decisioni previste nel capitolo 10.

Tali audit straordinari, da realizzarsi in ogni caso entro un termine preciso indicato da AENOR, hanno l'obiettivo di verificare la risoluzione delle non conformità rilevate durante l'audit di rinnovo. La mancata realizzazione dell'audit straordinario entro i termini indicati da AENOR darà luogo al mancato rinnovo o a una delle sanzioni previste nel capitolo 10. Dopo la realizzazione dell'audit straordinario e, se necessario, in seguito all'analisi delle azioni correttive proposte dall'organizzazione, AENOR adotterà una nuova decisione tra quelle sopra indicate.

AENOR comunicherà all'organizzazione le decisioni adottate e le ragioni alla base delle stesse. Prima di tali decisioni, vi sarà l'interposizione dei ricorsi secondo quanto definito nel Paragrafo 11.

5.3 Emissione del Certificato rinnovato

Dopo la decisione di rinnovo, AENOR emetterà nei confronti dell'organizzazione un nuovo certificato, valido per un periodo massimo di tre anni. I rinnovi si realizzano per periodi consecutivi massimi di tre anni. Durante tali periodi, l'organizzazione certificata sarà oggetto di visite di mantenimento del certificato, come descritto nel Paragrafo 4.

5.4 Cambio del titolare del Certificato

Se un cliente certificato da AENOR cambia ragione sociale, deve fornire tutte le informazioni in merito al possibile impatto del cambiamento sul sistema di gestione (attività, processi, risorse, luoghi, organizzazione, ecc.) corredato dall'atto pubblico registrato nell'albo registro delle imprese (o la corrispondente documentazione giustificativa ai sensi della giurisdizione in cui opera il cliente). A seconda della situazione, AENOR effettuerà la valutazione necessaria (documentale o mediante audit) per procedere con la modifica del certificato.

6. REGISTRO

AENOR conserva un registro pubblico delle organizzazioni certificate, la cui finalità è quella di evidenziare pubblicamente la concessione e lo stato dei loro Certificati.

7. MARCHI AENOR

I Marchi cui ci si riferisce nel presente Regolamento attestano che il sistema di gestione è stato iscritto nel registro AENOR.

8. USO DEI MARCHI

- 8.1** Solo le organizzazioni certificate da AENOR sono autorizzate ad utilizzare i Marchi, limitatamente a quello per cui sia stata concessa la licenza d'uso e in funzione del tipo di Certificato di cui siano titolari.
- 8.2** Il marchio non deve essere direttamente associato a prodotti o servizi in modo tale da indurre a pensare che i prodotti o servizi stessi siano stati certificati.
- 8.3** Il cliente deve presentare preventivamente ad AENOR tutti i documenti e i luoghi in cui il Marchio verrà utilizzato, affinché vengano presi in considerazione. Il cliente non potrà utilizzare alcun marchio o altra proprietà intellettuale di AENOR nei media, sito web, presentazioni aziendali, qualsiasi altro sistema informativo o pubblicitario, a terzi, senza l'espresso consenso scritto di AENOR.
- 8.4** Il cliente non può utilizzare il Marchio dal momento in cui:
 - scade il periodo di validità del Certificato che ha dato origine all'autorizzazione all'uso.
 - AENOR notifica la sospensione temporanea, la cancellazione o il ritiro del Certificato.
 - Il cliente rinuncia volontariamente al Certificato.

8.5 Si considera uso abusivo del marchio l'uso in relazione a:

- Sistemi di gestione non certificati o implementati in luoghi diversi da quelli coperti dal Certificato.
- Organizzazioni non in possesso di un Certificato che ne autorizzi l'uso.
- Clienti che menzionano o fanno uso del Marchio per uno scopo diverso da quello stabilito nel loro Certificato.
- Clienti il cui Certificato sia stato temporaneamente sospeso, volontariamente o per decisione di AENOR, revocato per decisione di AENOR, ritirato definitivamente o annullato per rinuncia del suo titolare.

Nel caso in cui venga rilevato un uso scorretto del Marchio per un prodotto, servizio, processo o sistema di gestione certificato e il cliente disponga di altri prodotti, servizi, processi o sistemi di gestione certificati, qualora vi siano indicazioni fondate dell'esistenza di possibili usi scorretti del Marchio anche per questi altri prodotti, servizi, processi o sistemi di gestione, AENOR valuterà l'opportunità di intraprendere le azioni opportune per garantire che l'uso scorretto sia limitato a quello rilevato e non costituisca un fallimento generale del sistema di gestione del cliente.

8.6 Oltre alla sospensione o alla revoca prevista al capitolo 10, qualsiasi uso abusivo del Marchio o del Certificato, sia da parte del cliente che di terzi, autorizza AENOR ad avviare, nell'ambito della legislazione vigente, qualsiasi azione legale ritenuta appropriata.

9. IMPEGNI DEL CLIENTE

Oltre a rispettare i requisiti stabiliti negli altri capitoli, l'organizzazione certificata ha l'obbligo di:

- a. Mantenere efficacemente il Sistema di Gestione per tutto il periodo in cui il Certificato relativo è in vigore;
- b. Permettere al gruppo di audit designato da AENOR di accedere ai documenti, ai dati e alle strutture connesse al Sistema di Gestione certificato. La Direzione dell'organizzazione e i più stretti collaboratori dovranno altresì essere a disposizione del gruppo di audit di AENOR durante la realizzazione degli audit;
- c. Informare il gruppo di audit di AENOR di tutti i fatti che si considerano rilevanti ai fini della valutazione del Sistema di Gestione e agevolare sempre il suo lavoro;
- d. Effettuare i pagamenti relativi alle spese connesse alla certificazione;
- e. Comunicare puntualmente per iscritto ad AENOR:
 - la richiesta di una sospensione volontaria temporanea della certificazione per cessata attività, trasferimento degli impianti o altra causa;
 - le modifiche apportate al Sistema di Gestione o agli impianti che influiscono sul campo di attività del Certificato o sulle condizioni contrattuali;
 - le modifiche di natura giuridica apportate all'azienda o i cambiamenti nella ragione sociale che influiscono sul campo di attività del certificato o sulle condizioni contrattuali;

- gli eventi occorsi, incluso qualsiasi procedura amministrativa o giudiziaria, che possano mettere in dubbio l'efficacia del Sistema di Gestione certificato.

Alla luce di queste informazioni, AENOR deciderà se è necessario svolgere un audit straordinario o valutare eventuali informazioni aggiuntive, al fine di mantenere o modificare il Certificato o lo status dello stesso. La modifica potrà consistere nell'ampliamento, nella riduzione, nella sospensione volontaria temporanea o in qualsiasi altro cambiamento del campo di attività certificato o dei dati del Certificato;

- f. avere e mettere a disposizione dei servizi di AENOR una procedura per il trattamento e la registrazione dei reclami ricevuti su prodotti, processi o servizi coperti dal Sistema di Gestione certificato, nonché delle azioni correttive a cui hanno dato luogo;
- g. permettere che il personale degli organismi di accreditamento, enti o amministrazioni competenti assistano in qualità di osservatori alla realizzazione di qualunque tipo di audit svolto da AENOR presso le strutture aziendali. Le spese derivanti da detta assistenza non saranno imputate all'organizzazione;
- h. in caso di ritiro o rinuncia del Certificato, l'organizzazione certificata si impegna a:
 - non fare alcun uso del Certificato AENOR, incluse copie, riproduzioni dello stesso o del fatto di essere stati certificati;
 - ritirare dalla documentazione, dal materiale pubblicitario o dai dati qualunque riferimento alla certificazione precedentemente concessa;
 - cessare immediatamente qualunque uso del Marchio.

10. SOSPENSIONI E RITIRI

10.1 Il mancato rispetto da parte dell'organizzazione certificata del presente Regolamento, del Regolamento Particolare o delle condizioni contrattuali specifiche può essere oggetto di sanzione; per le quali si terrà conto della gravità dell'inadempimento e della reiterazione dello stesso.

10.2 Si stabiliscono le seguenti misure:

- Notifica, con o senza aumento della frequenza degli audit di sorveglianza.
- Sospensione temporanea del Certificato, con o senza realizzazione di un audit straordinario per valutare se il motivo che ha dato origine alla sanzione sia stato efficacemente risolto. In particolare, si stabilirà tale sanzione quando: il Sistema di Gestione dell'organizzazione certificata non rispetta più in modo persistente o grave i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione, o, il cliente certificato non permette la realizzazione di audit di sorveglianza della certificazione in accordo con la periodicità richiesta.
- Ritiro o riduzione del campo di attività del Certificato. In generale, si deciderà per questa sanzione nel caso in cui non si risolvano i problemi che hanno dato luogo alla sospensione entro i termini stabiliti da AENOR.

10.3 Prima di adottare la decisione, AENOR notificherà la proposta di sanzione all'organizzazione certificata, concedendo un periodo di quindici giorni affinché essa possa procedere con le allegazioni che ritenga opportune.

10.4 In caso di inadempimento che pregiudichi la sicurezza delle persone o delle strutture, l'Amministratore Delegato o, in mancanza, il Direttore Generale di AENOR possono concordare una sospensione temporanea e cautelativa fino all'adozione di una risoluzione definitiva.

10.5 AENOR comunicherà all'organizzazione le decisioni adottate e i motivi che le hanno originate. Di fronte a tali accordi, può essere presentato un ricorso come stabilito nel capitolo 11.

10.6 AENOR renderà accessibili al pubblico le informazioni relative ai certificati sospesi o ritirati, questi ultimi per un periodo di un anno dalla data del ritiro.

10.7 In caso di ritiro, AENOR lo indicherà nel Registro pubblico e rimuoverà qualunque tipo di documento pubblicitario che ritenga opportuno, insieme a tutti i riferimenti all'azienda certificata; procederà altresì ad annullare il relativo Certificato.

11. RICORSI

11.1 Il cliente interessato può presentare ricorso contro la decisione presa sul suo processo di certificazione. Il termine per la presentazione del ricorso è di 15 giorni di calendario dal ricevimento della comunicazione della decisione e il ricorso deve essere presentato per iscritto, indicando e motivando le ragioni del ricorso.

11.2 I servizi tecnici di AENOR confermeranno la ricezione del ricorso e procederanno alla sua analisi, raccogliendo gli elementi precedenti, le informazioni e i mezzi di prova necessari per la risoluzione del ricorso. Il ricorso deve essere risolto dal Comitato di valutazione di AENOR entro un periodo massimo di 30 giorni di calendario dalla data di presentazione del ricorso.

11.3 Nel caso in cui il cliente non sia d'accordo con la risoluzione del primo ricorso, può, entro un periodo massimo di 15 giorni di calendario dal ricevimento della risoluzione, presentare un nuovo ricorso con lettera motivata al Comitato di certificazione.

11.4 Il Comitato di certificazione risolve il ricorso presentato in conformità alle disposizioni del Regolamento del Comitato di certificazione. La presentazione di un ricorso non interrompe né sospende l'applicazione delle decisioni prese da AENOR.

12. RECLAMI SUL SERVIZIO PRESTATO DA AENOR

12.1 Ogni cliente certificato, o in corso di certificazione, con AENOR, e può presentare un reclamo sul servizio ricevuto attraverso l'apposito modulo presente sul sito web www.aenor.com. Questo reclamo è limitato alla qualità del servizio fornito da AENOR e non è un canale valido per ricorrere contro le decisioni adottate nell'ambito di un processo di certificazione, che saranno trattate in conformità con le disposizioni del capitolo 11 di cui sopra.

12.2 AENOR confermerà la ricezione del reclamo ricevuto e raccoglierà tutte le informazioni necessarie per la sua valutazione, informando il cliente se il reclamo è appropriato perché legato alla qualità del servizio fornito da AENOR nelle attività di certificazione, in tal caso adotterà le misure necessarie per migliorare il servizio,

evitando di ripeterlo e, se del caso, comunicando le misure correttive ritenute necessarie.

12.3 Nel caso in cui l'organizzazione sia in disaccordo con la valutazione effettuata da AENOR, potrà ricorrere agli organismi competenti identificati.

13. RECLAMI AD AENOR SULLE AZIENDE CERTIFICATE

13.1 I reclami sui prodotti, sui servizi o sulle attività connesse al campo di attività del Sistema di Gestione certificato da AENOR devono essere preventivamente comunicati all'organizzazione certificata, la quale deve trattarli in conformità alle procedure di trattamento dei reclami e, in generale, al Sistema di Gestione certificato.

Nel caso in cui il reclamante non sia soddisfatto del trattamento riservato al suo reclamo, può scrivere ad AENOR utilizzando l'apposito modulo presente sul sito web www.aenor.com.

13.2 Al ricevimento del reclamo, AENOR valuterà se il reclamo è di sua competenza, ed è necessario che:

- il motivo del reclamo rientri pienamente nell'ambito del Sistema di Gestione certificato, e
- sia stato reso noto e trattato dall'organizzazione certificata.

AENOR ne confermerà la ricezione e comunicherà se il reclamo è stato valutato o meno.

13.3 Nel caso positivo, AENOR richiederà all'organizzazione certificata informazioni sul trattamento fatto al reclamo, sulle cause che potrebbero averlo prodotto e sulle corrispondenti azioni correttive.

13.4 AENOR si riserva il diritto di realizzare un audit straordinario a seguito di un reclamo ricevuto; in tal caso potrà richiedere al reclamante una cauzione a copertura delle spese previste.

I costi dell'audit straordinario saranno a carico dell'organizzazione certificata o della parte reclamante, in funzione del risultato.

13.5 A seguito delle ricerche compiute, AENOR deciderà se è necessario adottare una qualche decisione o sanzione in relazione al mantenimento della certificazione rilasciata. Detta decisione sarà comunicata all'organizzazione certificata e al reclamante.

14. RINUNCIA AL CERTIFICATO E RESCISSIONE DAL CONTRATTO

Il cliente può rinunciare al Certificato in qualsiasi momento, nel qual caso dovrà comunicarlo per iscritto ad AENOR con un mezzo che ne garantisca la ricezione; la rinuncia diventerà effettiva quando AENOR ne confermerà l'accettazione per iscritto. La rinuncia non esonera il cliente dagli obblighi economici contratti preventivamente.

15. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

15.1 AENOR tratta come riservate, e in conformità con la legislazione vigente, tutte le informazioni, i dati e i documenti delle organizzazioni a cui può avere accesso durante i processi di concessione, mantenimento o rinnovo del Certificato, fatte salve le disposizioni dei capitoli 6 e 10.

15.2 Le informazioni relative ad un'organizzazione certificata non saranno rese pubbliche senza previo consenso scritto della stessa. Nel caso in cui AENOR sia obbligato per legge a fornire informazioni relative a un'organizzazione, lo farà nel caso in cui ciò gli venga preventivamente notificato. Solo nel caso in cui per legge si stabilisca il divieto di notifica, questa non sarà concessa.

15.3 Tuttavia, AENOR potrà mostrare il contenuto dei propri archivi agli organismi di accreditamento, organismi di certificazione e agli organismi proprietari di Marchi di conformità dei Sistemi di Gestione con i quali esiste, o si voglia raggiungere, un accordo di riconoscimento dei Certificati, al fine di mostrare prove documentali del rispetto del presente Regolamento, o alle autorità competenti nel caso in cui il Certificato presupponga conformità a un regolamento obbligatorio, o all'amministrazione.

15.4 AENOR tratterà i dati personali inviati dalle organizzazioni a seguito del presente regolamento in qualità di titolare del trattamento. Per quanto riguarda i dati personali ai quali AENOR ha accesso durante il processo di certificazione e il cui accesso è necessario per la corretta erogazione del servizio, AENOR sarà considerato il responsabile del trattamento. I diritti di accesso, rettifica, cancellazione, opposizione e limitazione al trattamento dei dati personali possono essere esercitati, se del caso, contattando l'indirizzo e-mail datos@aenor.com, essendo necessaria l'identificazione del richiedente per tale esercizio.

16. PUBBLICITÀ

AENOR potrà pubblicizzare, con qualsiasi mezzo, le certificazioni rilasciate.

17. CONDIZIONI ECONOMICHE

17.1 AENOR comunicherà a tutte le organizzazioni il prezzo del servizio della certificazione, del suo mantenimento e del suo rinnovo.

17.2 Salvo che nelle condizioni economiche specifiche di un'organizzazione si indichi diversamente, il prezzo del servizio non comprende le spese connesse ad audit straordinari o alla valutazione straordinaria necessaria per la concessione, il mantenimento, il rinnovo, l'ampliamento o la modifica del campo di attività della certificazione.

17.3 La sospensione temporanea o il ritiro definitivo del Certificato non darà diritto al rimborso dei pagamenti effettuati fino a quella data dall'organizzazione, né esime dal pagamento degli obblighi contratti preventivamente con AENOR.

18. ACCORDI DI RICONOSCIMENTO

AENOR potrà firmare accordi di cooperazione o di riconoscimento mutuo sulla certificazione dei Sistemi di Gestione con altri organismi.

Se un'organizzazione richiede l'applicazione di uno degli accordi, il contenuto degli accordi firmati prevarrà sul contenuto del presente Regolamento e saranno applicati previo consenso dell'organizzazione certificata.

19. MODIFICHE

Tutte le modifiche al presente Regolamento saranno comunicate per iscritto alle organizzazioni che hanno richiesto la certificazione e alle organizzazioni certificate, precisando, se necessario, il termine concesso per l'applicazione delle nuove condizioni.

20. CESSAZIONE DELLA VALIDITA' DEL CERTIFICATO

La validità del Certificato cesserà automaticamente nei seguenti casi:

- a) Quando le specifiche tecniche su cui si basa il Certificato cessano di essere applicabili.
- b) Quando il cliente utilizza in modo improprio il Certificato (vedere capitolo 8) o utilizza in modo improprio un Marchio AENOR, se applicabile.
- c) Quando scade il periodo di validità stabilito nel Certificato e/o nel corrispondente Regolamento particolare.
- d) Quando il cliente rinuncia espressamente al Certificato. In questo caso, il cliente deve comunicarlo per iscritto ad AENOR; la rinuncia diventa effettiva quando AENOR ne conferma l'accettazione (si veda il capitolo 14).
- e) Quando i pagamenti corrispondenti alla certificazione non vengono effettuati.