

AENOR

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

Regolamento approvato dal consiglio di Amministrazione di
AENOR Internazionale S.A.U.
il 16 dicembre 2016

INDICE

0. Introduzione	3
1. Oggetto.....	3
2. Definizioni	3
3. Concessione del certificato.....	4
4. Mantenimento della Certificazione.....	7
5. Rinnovo del certificato.....	8
6. Registrazione.....	9
7. Marchi AENOR.....	10
8. Uso dei Marchi.....	10
9. Impegni.....	11
10. Sanzioni.....	12
11. Ricorsi.....	13
12. Reclami sul servizio offerto da AENOR	13
13. Reclami ad AENOR sulle aziende certificate	13
14. Rinuncia al Certificato e recesso dal contratto	14
15. Confidenzialità	14
16. Pubblicità.....	15
17. Uso abusivo del Marchio.....	15
18. Condizioni economiche.....	15
19. Accordi di riconoscimento.....	15
20. Modifiche	16

0. INTRODUZIONE

AENOR S.A.U., di seguito AENOR, si occupa della certificazione dei sistemi di gestione in conformità con quanto stabilito nella Norma UNE-EN ISO/IEC 17021-1 con le specifiche e le riserve che possono essere definite nei Regolamenti Particolari derivanti dal presente contratto.

AENOR potrà trattare la certificazione direttamente o attraverso le sue società partner. Proprietario del marchio, nonché responsabile ultimo titolato a prendere decisioni in merito alle certificazioni è AENOR.

1. OGGETTO

1.1. Il presente Regolamento definisce le procedure e le condizioni generali con cui 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 del Certificato e della licenza d'uso del relativo Marchio AENOR.

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

1.2. Può esistere un Regolamento Particolare derivante dal presente Regolamento per ciascun tipo di Sistema di Gestione. In ognuno di essi si specificano i requisiti per la gestione dello schema, incluso l'utilizzo del marchio AENOR.

Oltre alle condizioni stabilite nel presente Regolamento ed in quello Particolare di cui sopra, 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 17021-1 e UNI EN 17065 e nei documenti normativi applicabili indicati nel corrispondente Regolamento Particolare.

Saranno utilizzate le seguenti definizioni:

2.1 Organizzazione: ente legale o parte di esso identificabile con una qualunque forma giuridica legalmente riconosciuta. La certificazione potrà essere richiesta e concessa per un Sistema di Gestione afferente un gruppo di organizzazioni; in tal caso, almeno una di queste organizzazioni sarà quella che, nell'ambito della certificazione di AENOR, rappresenterà e risponderà legalmente per conto delle organizzazioni del gruppo. Pertanto, nel presente Regolamento, il termine "organizzazione" potrà essere inteso come gruppo di associazioni coperte dalla stessa certificazione richiesta a, o concessa da, AENOR.

2.2 Organizzazione certificata: organizzazione il cui Sistema di Gestione sia stato certificato da AENOR ed a cui siano stati concessi il Certificato e la licenza d'uso del Marchio AENOR.

3. CONCESSIONE DEL CERTIFICATO

3.1 Richiesta e contratto

Qualunque organizzazione può richiedere ad AENOR di certificarsi ed ottenere 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 nel caso in cui questa sia contraria ai propri fini o al proprio oggetto, nonché nel caso in cui essa possa danneggiare l'immagine di AENOR o ancora nel caso in cui consideri di non disporre della competenza tecnica o delle capacità necessarie per gestire la richiesta.

3.2 Ricevimento della richiesta

AENOR analizzerà la richiesta e le informazioni inviate dall'organizzazione e richiederà eventuali informazioni supplementari 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 sia effettuato 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 dal 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 medesimo, il campo di attività e 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 ed 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 ed 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 ed il riesame della direzione sono attività programmate e realizzate,
- deciderà con l'organizzazione i dettagli della fase 2, confermando, per quanto possibile, la data, la durata, il gruppo di audit ed il campo di attività.

Durante lo stage 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 l'indicazione delle tempistiche. Nel caso in cui esistano non conformità importanti, sarà necessario che l'organizzazione sottoposta ad audit dia sufficiente evidenza del fatto che siano state implementate azioni correttive adeguate.

Normalmente, non dovranno trascorrere più di 3 mesi tra la fase 1 e la fase 2; per la certificazione di un Sistema di Gestione specifico, il relativo Regolamento Particolare può fissare un periodo diverso dai 3 mesi indicati.

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 optare una delle seguenti scelte:

- 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 ad 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 deciderà conseguentemente.

AENOR comunicherà all'organizzazione le decisioni prese 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 emetterà, nei confronti dell'organizzazione certificata, un Certificato valido per un massimo di tre anni nel quale saranno indicati, tra l'altro, il documento normativo applicabile, il campo di attività, le attività e le sedi 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, o 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 dalle 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

Salvo il caso in cui sia specificata un'altra periodicità nel Regolamento Particolare, per tutta la durata 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 se pertanto 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/verifica 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 ed apportando le prove necessarie a supporto del fatto che dette azioni sono state realizzate o si stanno realizzando.

4.2 Valutazione e decisioni

Dopo ogni visita di sorveglianza, AENOR esaminerà i rapporti ed il piano di azioni correttive proposto dall'organizzazione e, se necessario, potrà 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;
- applicare 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. Per la certificazione di un Sistema di Gestione specifico, il relativo Regolamento Particolare può fissare un periodo di preavviso superiore.

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 4 mesi prima della data di scadenza.

5.2 Valutazione e decisioni

AENOR valuterà le informazioni raccolte durante l'audit di rinnovo ed 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 alla realizzazione di un audit straordinario che dia risultati soddisfacenti;
- applicare una delle sanzioni 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'organizzazione certificata da AENOR cambia nome e questa modifica non riguarda le attività, centri e scopo del certificato, dovrà inviare il certificato della camera di commercio affinché i servizi tecnici possano procedere all'emissione del certificato.

Nel caso in cui la modifica del nome comprenda ulteriori modifiche nelle condizioni che diedero origine al certificato, i servizi tecnici richiederanno la documentazione necessaria o proporrà la realizzazione di un Audit Straordinario.

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 sono di proprietà esclusiva di AENOR in quanto depositati come tali presso il registro dell'Ufficio Spagnolo Marchi e Brevetti. I Marchi sono oggetto di registrazione in altri Paesi al fine di garantirne la protezione.

Il logo di ogni Marchio è riprodotto nel corrispondente Regolamento Particolare.

Tutti i Certificati danno diritto all'uso di un tipo di Marchio AENOR, come stabilito nel Regolamento Particolare di Certificazione applicabile.

8. USO DEI MARCHI

8.1 Solo le organizzazioni certificate da AENOR sono autorizzate ad utilizzare i Marchi, limitatamente all'ambito per il quale sia stata concessa la licenza d'uso ed in funzione del tipo di Certificato di cui siano titolari.

8.2 L'uso di ogni Marchio è soggetto alle condizioni comunicate da AENOR, in considerazione di quanto di seguito specificato:

- i Marchi devono essere riprodotti in modo omotetico, ciascuno con il logo riprodotto nel corrispondente Regolamento Particolare, con i colori e i tipi di carattere indicati;
- i Marchi non devono in nessun caso, essere direttamente associati a prodotti in modo tale da poter indurre a ritenere che i prodotti siano stati certificati;
- i Marchi devono essere sempre associati al nome dell'organizzazione certificata, al campo di attività e alle sedi indicate nel Certificato corrispondente e devono riportare il numero del Certificato e del documento normativo applicabile.

8.3 Nel caso in cui l'organizzazione certificata desideri impiegare un Marchio in un caso non contemplato dalle condizioni espresse da AENOR, dovrà previamente ottenere la sua autorizzazione.

8.4 L'organizzazione certificata non può far uso del Marchio, del Certificato o della propria condizione di organizzazione certificata da AENOR nel momento in cui:

- il periodo di validità del Certificato che ha dato origine alla licenza d'uso sia scaduto;
- AENOR abbia applicato una sanzione di sospensione temporanea o di ritiro definitivo del Certificato;
- l'organizzazione richieda una sospensione volontaria temporanea o rinunci al Certificato.

9. IMPEGNI

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 ed 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 influiscano 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 influiscano sul campo di attività del certificato o sulle condizioni contrattuali;
 - gli eventi occorsi, inclusa 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. SANZIONI

10.1 Il mancato rispetto da parte dell'organizzazione certificata del presente Regolamento, del Regolamento Particolare o delle condizioni contrattuali specifiche potrà essere oggetto di sanzioni per l'erogazione delle 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 comminerà tale sanzione quando: il Sistema di Gestione dell'organizzazione certificata non rispetti più in modo stabile o grave i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione, o quando il cliente certificato non permetta la realizzazione di audit di sorveglianza in accordo con la periodicità richiesta.
- Ritiro o riduzione del campo di attività del Certificato. In generale, si opterà per questa sanzione nel caso in cui non siano stati risolti i problemi che hanno dato luogo alla sospensione entro i termini stabiliti da AENOR.

10.3 Prima di decidere in tal senso, AENOR notificherà la proposta di sanzione all'organizzazione certificata, concedendo un periodo di quindici giorni affinché essa possa procedere con le controdeduzioni che ritenga opportune.

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

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 il periodo di un anno dalla data del ritiro.

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

11. RICORSI

11.1 Il richiedente o firmatario coinvolto potrà presentare un ricorso motivato al Direttore Generale entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi a partire dal ricevimento della comunicazione da parte di AENOR.

11.2 In seguito, ed entro un termine non superiore a 30 giorni, il Direttore Generale di AENOR risolverà la suddetta impugnazione. Nel caso in cui l'organizzazione sia in disaccordo con questa risoluzione, in un tempo massimo di trenta giorni dal ricevimento della risoluzione, dovrà inviare un ricorso motivato alla Commissione di Certificazione.

11.3 La commissione di certificazione esaminerà la richiesta motivata. L'invio del ricorso motivato da parte del cliente non interrompe l'applicazione della decisione adottata dal Direttore Generale.

12. RECLAMI SUL SERVIZIO PRESTATO DA AENOR

12.1 Tutte le organizzazioni certificate o in via di certificazione da AENOR potranno presentare un reclamo sul servizio ricevuto, inoltrandolo per iscritto al seguente indirizzo elettronico: calidad@aenor.es

12.2 Al ricevimento dello stesso, AENOR valuterà e comunicherà al cliente se il motivo del reclamo è fondato, nel qual caso adotterà le misure necessarie per evitare che si ripeta, per quanto possibile, e, se necessario, adotterà le misure correttive adeguate.

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

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 proprio reclamo, potrà rivolgersi a: calidad@aenor.es per informarlo, per iscritto, di tale circostanza.

13.2 Al ricevimento del reclamo, AENOR valuterà se il medesimo sia di sua competenza. Per una valutazione corretta è necessario che:

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

AENOR gestirà la documentazione rendendo nota la fondatezza o meno del reclamo.

13.3 In caso positivo, AENOR richiederà all'organizzazione certificata informazioni sulla motivazione del 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 dell'esame dei dati, AENOR deciderà se sia necessario adottare una qualche decisione o sanzione in relazione al mantenimento della certificazione rilasciata. Detta decisione sarà comunicata all'organizzazione certificata ed al reclamante.

14. RINUNCIA AL CERTIFICATO E RECESSO DAL CONTRATTO

L'organizzazione certificata potrà rinunciare in qualsiasi momento al Certificato, nel qual caso lo comunicherà per iscritto ad AENOR tramite un mezzo che ne garantisca la ricezione, con un preavviso minimo di 4 mesi rispetto all'entrata in vigore della rinuncia. La rinuncia non esime dagli obblighi economici contratti preventivamente.

15. CONFIDENZIALITÀ

15.1 AENOR tratta in modo confidenziale, e ai sensi della legislazione vigente, tutte le informazioni, i dati e i documenti delle organizzazioni cui possa avere accesso durante i cicli di concessione, mantenimento o rinnovo del Certificato, nonostante quanto definito nei paragrafi 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 ad 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 ed 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 sarà responsabile del trattamento dei dati personali inviati dalle organizzazioni in virtù del presente Regolamento e queste potranno esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione dei dati rivolgendosi a AENOR, calle Génova, 6, C.P. 28004, Madrid.

16. PUBBLICITÀ

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

17. UTILIZZO ABUSIVO DEL MARCHIO

17.1 Si considera utilizzo abusivo del Marchio AENOR nei seguenti casi:

- Organizzazioni non titolari di un Certificato alle quali sia stata concessa la licenza d'uso.
- Organizzazioni che menzionino o facciano uso del Marchio per un campo di attività diverso da quello stabilito nel Certificato.
- Organizzazioni il cui Certificato sia stato sospeso temporaneamente, volontariamente o per sanzione di AENOR oppure ritirato definitivamente o annullato per rinuncia del titolare.

17.2 Oltre alle misure previste nel capitolo 10, l'uso abusivo di un Marchio di AENOR o di un Certificato concesso da AENOR, sia da parte dell'organizzazione che ha richiesto la certificazione sia da parte dell'organizzazione certificata o ancora da parte di un terzo, dà diritto ad AENOR di avviare le opportune azioni legali.

18. CONDIZIONI ECONOMICHE

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

18.2 Salvo che nelle condizioni economiche specifiche di un'organizzazione si indichi diversamente, il prezzo del servizio non comprende le spese connesse a 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.

18.3 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 l'organizzazione dal pagamento degli obblighi contratti preventivamente con AENOR.

19. 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.

20. 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.