
	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	1 / 9


**Regole per il rilascio e il mantenimento della certificazione
delle asserzioni ambientali autodichiarate (Tipo II)
in accordo alla norma ISO 14021.**

Rev.	Data	Descrizione	Emesso	Verificato	Approvato
00	23.11.2018	Prima emissione	RSH	DIR	CDA
01					
02					
03					

	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	2 / 9

INDICE

1. GENERALITÀ	3
1.1 Scopo e campo di applicazione	3
1.2 Riferimenti normativi	3
1.3 Terminologia e definizioni	3
2. PRINCIPI	3
2.1 Imparzialità	3
2.2 Indipendenza	3
2.3 Riservatezza	3
3. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO	4
3.1 Descrizione delle attività	4
3.2 Limiti della certificazione e responsabilità	4
3.3 Accesso alle informazioni	4
3.4 Obbligo di informazione sui procedimenti penali	4
3.5 Verifiche ispettive e sicurezza sul luogo di lavoro	4
3.6 Modifiche alla procedura di certificazione	5
3.7 Utilizzo di risorse esterne	5
3.8 Compensi per le attività di certificazione	5
3.9 Pubblicità della certificazione	5
3.10 Rescissione del contratto	5
4. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE	5
4.1 Richiesta di certificazione	5
4.2 Domanda di certificazione	6
4.3 Esame documentale	6
4.4 Verifica ispettiva presso i siti del cliente	6
4.5 Risultato della verifica	6
4.6 Tipologia dei rilievi	7
4.7 Rilascio della certificazione	7
4.8 Mantenimento della certificazione	7
5. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	8
5.1 Sospensione della certificazione	8
5.2 Revoca della certificazione	8
6. CONTROVERSIE	8
6.1 Reclami	8
6.2 Ricorsi	9
6.3 Controversie	9

	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	3 / 9

1. GENERALITÀ

1.1 Scopo e campo di applicazione

Il presente documento stabilisce le procedure applicate da QONCERT per il rilascio della certificazione di conformità delle asserzioni ambientali autodichiarate (Tipo II) ai sensi della norma ISO 14021. Inoltre, il presente documento stabilisce le regole per il mantenimento e l'utilizzazione di tale certificazione.

1.2 Riferimenti normativi

Il presente documento è stato redatto tenendo conto delle seguenti disposizioni normative di riferimento:

- ISO 14020
- ISO 14021
- Norme armonizzate e specifiche tecniche di supporto per il prodotto da certificare.
- Altri documenti normativi di settore (mandati normativi, linee guida redatte dalla Commissione Europea, etc.).

1.3 Terminologia e definizioni

La terminologia utilizzata nel presente documento fa riferimento alle definizioni specificate nei riferimenti normativi elencati al paragrafo precedente e nelle seguenti disposizioni normative:

- UNI EN ISO 9000
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065

2. PRINCIPI

2.1 Imparzialità

L'accesso ai servizi di certificazione di QONCERT è consentito a qualsiasi azienda, in osservanza al presente documento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.

Il mantenimento del principio di imparzialità durante il corso dell'intero processo di certificazione è garantito dalla costante supervisione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI), nominato dal Consiglio di Amministrazione di QONCERT e costituito da membri non facenti parte dell'Organismo.


2.2 Indipendenza

QONCERT non è direttamente interessata in attività di progettazione, produzione, rappresentanza, commercializzazione, manutenzione ed installazione dei prodotti o servizi coinvolti nelle proprie attività di certificazione. Inoltre, l'Organismo non offre assistenza alla fase di progettazione e sviluppo degli stessi prodotti o servizi, né dispone di strutture collegate che svolgono tali attività, in accordo con quanto stabilito dalla legislazione vigente in materia.

Il principio di indipendenza si applica indiscriminatamente al personale interno di QONCERT ed a tutti i suoi collaboratori, compresi gli ispettori coinvolti nelle attività di certificazione. In questo modo l'Organismo assicura una totale separazione da qualsiasi attività a rischio di conflitto di interesse.

2.3 Riservatezza

QONCERT assicura la massima riservatezza su tutte le informazioni acquisite dal proprio personale, collaboratori esterni ed eventuali subappaltatori. Il rispetto di tale principio è garantito dalla sottoscrizione, obbligatoria per tutto il personale e per tutti i collaboratori dell'Organismo, di un impegno alla riservatezza. Questo documento impegna i firmatari a trattare qualsiasi informazione ottenuta nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di privacy e segreto professionale.

	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	4 / 9

Lo stato di validità dei certificati rilasciati da QONCERT non è soggetto al vincolo di riservatezza. L'elenco dei prodotti certificati da QONCERT viene continuamente aggiornato ed è reso disponibile agli Enti Competenti ed a chiunque ne faccia richiesta per la verifica di validità dei certificati stessi.

3. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

3.1 Descrizione delle attività

QONCERT si impegna a svolgere una valutazione delle asserzioni ambientali autodichiarate dal Cliente, e in caso di esito positivo, ad emettere il relativo certificato di convalida.

La valutazione eseguita da QONCERT comprende un esame documentale, eventualmente svolto presso gli uffici dell'Organismo, e lo svolgimento di verifiche ispettive presso i siti dei clienti specificati nella documentazione contrattuale. Queste verifiche ispettive presso i siti dei clienti, se non diversamente specificato dalle normative di riferimento, sono eseguite con il metodo del campionamento, pertanto il rilascio della certificazione non implica la verifica di ogni singolo prodotto o processo.

Il mantenimento della certificazione prevede che siano condotte verifiche periodiche di sorveglianza (eventualmente integrate con verifiche aggiuntive che possono essere svolte senza preavviso, in conformità agli applicabili riferimenti normativi). Il Cliente si impegna a mantenere tutti i prodotti e i processi coperti dalla certificazione in conformità ai requisiti richiesti dai documenti normativi di riferimento, durante l'intero periodo di validità della stessa certificazione.

3.2 Limiti della certificazione e responsabilità

Il Cliente è l'unico responsabile della propria conformità legislativa, pertanto si impegna a rispettare tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi e regolamenti di tipo internazionale, nazionale o locale, applicabili ai prodotti coperti dalla certificazione in essere con QONCERT. La certificazione rilasciata da QONCERT attesta esclusivamente la convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate dal Cliente, pertanto non comporta alcuna verifica di altri eventuali requisiti normativi applicabili.

3.3 Accesso alle informazioni

Il Cliente deve fornire ogni supporto necessario per la conduzione delle valutazioni e deve mettere a disposizione di QONCERT tutta la documentazione richiesta per la verifica dei requisiti applicabili.

Tutti i documenti relativi alle attività di certificazione sono da considerarsi riservati, l'accesso a tale documentazione è riservato esclusivamente alle funzioni coinvolte nel processo di certificazione, tranne nel caso in cui alcune informazioni del Cliente debbano essere divulgate all'esterno per obblighi di legge.


3.4 Obbligo di informazione sui procedimenti penali

Il Cliente si impegna a notificare immediatamente a QONCERT tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, le eventuali sospensioni o revocche di autorizzazioni e/o concessioni, nonché eventuali procedimenti legali in corso inerenti l'oggetto della certificazione, nel rispetto dei limiti imposti dalla legge.

In base alla gravità degli eventi verificatisi, QONCERT potrà eseguire visite di controllo supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato.

3.5 Verifiche ispettive e sicurezza sul luogo di lavoro

Il Cliente, ai sensi della legislazione vigente in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire a QONCERT un'informazione completa e dettagliata dei rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati ad operare gli ispettori. Il Cliente s'impegna altresì a promuovere la cooperazione e il coordinamento del proprio personale, al fine di implementare in modo efficace le misure e gli interventi richiesti per la protezione e la prevenzione dai rischi sul lavoro.

	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	5 / 9

3.6 Modifiche alla procedura di certificazione

QONCERT ha il diritto di modificare o aggiornare la procedura di certificazione descritta in questo documento, per esempio a seguito della revisione delle norme applicabili o dell'emanazione di nuove disposizioni normative. In questi casi, QONCERT si impegna a comunicare ai Clienti già certificati le nuove disposizioni in forma scritta, specificando la data di entrata in vigore delle stesse, i termini del transitorio e gli eventuali adeguamenti richiesti. Se le variazioni introdotte richiedono un'estensione dei contenuti da verificare, QONCERT può richiedere di riconsiderare i termini e le condizioni contrattuali per le successive ispezioni.

Nel caso in cui il Cliente non accetti le nuove condizioni, QONCERT può rescindere il contratto con un anticipo di trenta giorni.

3.7 Utilizzo di risorse esterne

Nello svolgimento delle attività di certificazione QONCERT può avvalersi tanto di personale dipendente interno, quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri di QONCERT, inclusi quelli in materia di imparzialità, indipendenza e riservatezza.

3.8 Compensi per le attività di certificazione

I compensi dovuti a QONCERT per le relative attività di certificazione sono espressamente indicati nella documentazione di contratto, così come i termini e le relative modalità di pagamento. Nel caso in cui il rilascio della certificazione richiedesse attività supplementari non incluse nella documentazione di contratto, queste saranno commisurate sulla base dell'effettivo impegno richiesto.

3.9 Pubblicità della certificazione

Il Cliente è autorizzato a pubblicizzare nei modi ritenuti più opportuni la certificazione rilasciata da QONCERT, a patto che tutte le condizioni/limitazioni del campo di applicazione della certificazione siano chiaramente specificate. Il Cliente deve evitare di estendere la certificazione a prodotti o siti produttivi non inclusi nel campo di applicazione della stessa certificazione.

Il Cliente è autorizzato a riprodurre in modo integrale i certificati emessi da QONCERT, ingrandendoli o riducendoli, purché tutti i contenuti dei certificati rimangano leggibili e non risultino alterati.

3.10 Rescissione del contratto

Il contratto di sorveglianza continua delle asserzioni ambientali autodichiarate, ove non diversamente specificato, è stipulato a tempo indeterminato e consente a ciascuna delle parti di recedere con un preavviso minimo di 3 mesi rispetto alla data di efficacia del recesso, da comunicarsi mediante lettera raccomandata o email di posta certificata (qoncert@pec.it).

A seguito della data di efficacia del recesso, il Cliente non può fare utilizzo dei certificati rilasciati da QONCERT e deve evitare di menzionare qualsiasi riferimento alla certificazione dismessa in qualsiasi documento. La rescissione del contratto può essere divulgata da QONCERT e l'elenco dei certificati sarà aggiornato.


Qualora la richiesta di rescissione del contratto sia inviata con un preavviso inferiore a 30 giorni rispetto ad una attività programmata, il Cliente dovrà pagare a QONCERT un importo pari al 20% del corrispettivo previsto per l'attività programmata.

4. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

4.1 Richiesta di certificazione

Il Cliente che desidera ottenere la certificazione delle asserzioni ambientali autodichiarate deve fornire a QONCERT i dati e le informazioni essenziali del prodotto / processo da certificare, inviando l'apposito modulo "Richiesta di preventivo" compilato in tutte le sue parti. Sulla base delle informazioni fornite, QONCERT formula un'offerta economica e la sottopone al Cliente.

Qualora un Cliente sia già in possesso di certificato delle asserzioni ambientali autodichiarate rilasciato da un altro Organismo Notificato diverso da QONCERT e sia intenzionato a cambiare ente di certificazione, può presentare domanda di certificazione secondo quanto indicato nel presente documento.

	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	6 / 9

4.2 Domanda di certificazione

Il Cliente, in caso di accettazione delle condizioni specificate nell'offerta economica, invia a QONCERT l'offerta controfirmata per accettazione unitamente al modulo 'Domanda di certificazione' compilata e sottoscritta. Questi documenti formalizzano contrattualmente il rapporto tra QONCERT e il Cliente.

Al ricevimento dei documenti succitati, QONCERT conferma l'accettazione della richiesta stessa e comunica al Cliente i nominativi della persona di riferimento della pratica e degli ispettori incaricati a svolgere l'esame documentale. Il Cliente può fare obiezione sulla nomina di tali ispettori, giustificandone i motivi.

4.3 Esame documentale

Il Cliente deve inviare a QONCERT la seguente documentazione:

- Copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o documento equivalente quale evidenza dell'esistenza dell'Organizzazione e dell'attività effettuata.

In aggiunta, QONCERT invia al Cliente una richiesta scritta indicando tutti i documenti che dovranno essere inviati prima della data della verifica ispettiva in campo.

La documentazione di cui sopra è valutata da QONCERT sulla base dei requisiti contenuti nelle norme di riferimento applicabili. QONCERT può richiedere di esaminare anche altri documenti giudicati importanti ai fini della convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate relativamente ai prodotti/processi coperti dalla certificazione. Tutta la documentazione è trattenuta e archiviata da QONCERT per eventuali verifiche future.

L'esito dell'esame documentale è comunicato al Cliente durante la verifica ispettiva presso il sito del cliente in esame. In caso di specifici accordi, parte della suddetta documentazione può essere verificata direttamente presso il sito del Cliente.

4.4 Verifica ispettiva presso i siti del cliente

Al termine dell'esame della documentazione, QONCERT effettua una visita di valutazione presso i siti del Cliente, comunicando previamente i nominativi degli ispettori incaricati di verificare la corretta implementazione di tutte le asserzioni ambientali autodichiarate esaminate durante l'esame documentale.

Il Cliente può fare obiezione sulla nomina degli ispettori, giustificandone i motivi.

La visita presso i siti del Cliente prevede le seguenti attività:


- Riunione iniziale per spiegare le finalità e per concordare le modalità della visita stessa.
- Ispezione dei siti del Cliente e laddove necessario, dei siti dei fornitori, per verificare la conformità delle asserzioni ambientali ai requisiti dei riferimenti normativi applicabili. A questo scopo, il Cliente deve garantire al gruppo di audit libero accesso ai luoghi del cliente e alla documentazione richiesta.
- Riunione di chiusura per notificare il risultato della verifica.

4.5 Risultato della verifica

Il risultato della verifica è notificato al Cliente con un rapporto scritto.

Il Cliente può annotare eventuali riserve od osservazioni in merito al risultato della verifica su un apposito spazio del rapporto. In presenza di non conformità, dopo aver analizzato le cause delle non conformità segnalate, il Cliente deve proporre a QONCERT, entro la data indicata sul rapporto stesso, le necessarie azioni correttive ed i tempi previsti per la loro attuazione. QONCERT confermerà l'accettazione di tali proposte per iscritto al Cliente.

In presenza di rilievi di tipo A (vedi paragrafo successivo) il processo di certificazione è sospeso. In tal caso, entro tre mesi, QONCERT può effettuare una verifica supplementare finalizzata ad accertare la corretta applicazione delle azioni correttive proposte. A buon esito di tale verifica il processo di certificazione è riattivato. La verifica supplementare può essere effettuata su base documentale o presso il sito produttivo del Cliente in base alla tipologia delle azioni correttive da verificare.

	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	7 / 9

Trascorso un periodo di sei mesi senza conclusione positiva della valutazione, QONCERT può considerare chiusa la pratica di certificazione, addebitando al Cliente i tempi e le spese sostenute sino a quel momento. In questi casi, se il Cliente desidera proseguire con la certificazione proprio della convalida delle asserzioni ambientali con QONCERT, dovrà presentare una nuova richiesta e ripetere l'iter certificativo.

4.6 Tipologia dei rilievi

I rilievi emerse durante il processo di certificazione sono classificabili nelle seguenti tipologie:

RILIEVI TIPO A (non conformità gravi)

- Totale assenza di considerazione di uno o più requisiti delle norme di riferimento applicabili.
- Situazione di non conformità che, a giudizio degli ispettori di QONCERT, rappresenta una mancanza alla soddisfazione di uno o più requisiti essenziali specificati nelle normative applicabili.

RILIEVI TIPO B (mancanze secondarie o non conformità minori)

- Implementazione parziale di uno o più requisiti delle norme di riferimento applicabili.
- Situazione di non conformità che, a giudizio degli ispettori di QONCERT, deve essere risolta al fine di garantire un completo rispetto dei requisiti applicabili o per migliorare l'affidabilità della autodichiarazione.

RILIEVI TIPO C (osservazioni o suggerimenti di miglioramento)

- Situazione che può essere migliorata, anche se non strettamente attinente ai requisiti delle norme di riferimento applicabili.

4.7 Rilascio della certificazione

Alla fine del processo di certificazione, se il risultato è positivo con approvazione del Comitato di Delibera, QONCERT rilascia al Cliente il certificato della convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate.

A seguito del rilascio del certificato QONCERT aggiorna il proprio "Elenco certificati".

4.8 Mantenimento della certificazione

La validità della certificazione è subordinata all'esito positivo delle successive verifiche di sorveglianza. Le visite di sorveglianza possono essere regolate da uno specifico "Contratto di Sorveglianza" da concordare al termine del processo di prima certificazione a seguito del rilascio del certificato.

Le verifiche di sorveglianza saranno eseguite con una frequenza minima annuale. Le date delle verifiche ispettive sono concordate col Cliente con adeguato anticipo e sono confermate in forma scritta da QONCERT indicando i nomi degli ispettori designati a condurre le attività di verifica.


Il Cliente può richiedere un cambiamento nella designazione degli ispettori fornendo le proprie valide ragioni.

Le visite di sorveglianza includono le seguenti attività:

- Riunione iniziale per spiegare le finalità e per concordare le modalità della visita stessa.
- Riesame del rapporto dell'ultima verifica ispettiva e valutazione dell'implementazione delle azioni correttive adottate per risolvere non conformità minori rilevate durante il precedente audit.
- Ispezione dei siti di produzione del Cliente e laddove necessario, dei siti produttivi dei fornitori, per verificare la conformità delle asserzioni ambientali autodichiarate ai requisiti dei riferimenti normativi applicabili. A questo scopo, il Cliente deve garantire al gruppo di audit libero accesso ai luoghi del Cliente e alla documentazione richiesta.
- Riunione di chiusura per notificare il risultato della verifica.

La validità del certificato è confermata da QONCERT a seguito del risultato positivo delle visite di sorveglianza.

Durante il periodo di validità della certificazione, il Cliente deve prontamente notificare a QONCERT qualsiasi modifica apportata alla asserzione ambientale coperto dal certificato. A seguito di una valutazione approfondita delle modifiche apportate dal Cliente,

	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	8 / 9

QONCERT stabilisce le azioni da intraprendere per mantenere la validità della certificazione. Se le variazioni introdotte dal Cliente richiedono un'estensione dei contenuti da verificare, QONCERT può richiedere di riconsiderare i termini e le condizioni contrattuali per le successive ispezioni. In caso di rifiuto senza valide motivazioni da parte del Cliente, QONCERT può sospendere la validità della certificazione.

QONCERT si riserva il diritto di eseguire ispezioni supplementari presso i siti produttivi del Cliente nel caso gli pervengano reclami o segnalazioni relative a sospette non conformità della asserzione ambientale coperto dalla certificazione. I costi delle verifiche ispettive supplementari sono a carico del Cliente. In caso di rifiuto senza valide motivazioni da parte del Cliente, QONCERT può sospendere la validità della certificazione.

5. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

5.1 Sospensione della certificazione

La validità della certificazione può essere sospesa da QONCERT nei seguenti casi:

- Il Cliente non risolve le non conformità gravi nei tempi e nei modi concordati con QONCERT.
- Il Cliente non rispetta le tempistiche concordate con QONCERT per la comunicazione delle azioni correttive.
- Il Cliente non permette che le visite di sorveglianza siano condotte nel rispetto delle frequenze richieste.
- Il Cliente non paga i servizi offerti da QONCERT entro i termini specificati nella documentazione contrattuale.

In ogni caso, QONCERT notificherà la sospensione della certificazione al Cliente per mezzo di comunicazione scritta.

La sospensione della certificazione può avere una durata massima di sei mesi. Durante questo periodo, il Cliente non può fare utilizzo dei certificati rilasciati da QONCERT e deve evitare di menzionare qualsiasi riferimento alla certificazione sospesa in qualsiasi documento. La sospensione della certificazione può essere divulgata da QONCERT e l'elenco dei certificati sarà aggiornato.

Il ripristino della certificazione è subordinato alla verifica delle carenze che hanno causato la sospensione. QONCERT può richiedere una verifica supplementare per verificare che le deficienze siano effettivamente state risolte. In caso di risultato positivo dell'accertamento, QONCERT notifica al Cliente il ripristino della certificazione e l'elenco dei certificati sarà aggiornato.

5.2 Revoca della certificazione

La validità della certificazione può essere revocata da QONCERT se il Cliente non risolve le carenze che hanno causato la sospensione della stessa. QONCERT notificherà la revoca della certificazione al Cliente per mezzo di comunicazione scritta.

A seguito della revoca, il Cliente non può fare utilizzo dei certificati rilasciati da QONCERT e deve evitare di menzionare qualsiasi riferimento alla certificazione revocata in qualsiasi documento. La revoca della certificazione può essere divulgata da QONCERT e l'elenco dei certificati sarà aggiornato.


A seguito di una revoca, il Cliente che intende certificarsi nuovamente con QONCERT deve presentare una nuova domanda di certificazione riprendendo dall'inizio l'intero processo di certificazione.

6. CONTROVERSIE

6.1 Reclami

Il Cliente può presentare reclamo documentato avente per oggetto i suoi rapporti contrattuali con QONCERT. Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso del processo di certificazione, quali ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli ispettori coinvolti.

QONCERT si impegna ad analizzare tutti i reclami con assoluta obiettività. Le azioni proposte da QONCERT saranno comunicate in forma scritta al Cliente entro 30 giorni dalla data del reclamo.

	Regolamento	Doc.	RG_03
	ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	Rev.	00
	Convalida delle asserzioni ambientali autodichiarate	Dat.	23.11.2018
	Riferimenti normativi: ISO 14021	Pag.	9 / 9

6.2 Ricorsi

Il Cliente può presentare ricorso documentato per manifestare il proprio disaccordo nei confronti di una decisione presa da QONCERT nel corso del processo di certificazione entro 30 giorni dalla data della decisione a cui è riferito. La comunicazione di ricorso deve riportare una descrizione dettagliata della decisione contro cui viene presentata e la motivazione del ricorso supportata da evidenze oggettive.

QONCERT si impegna ad analizzare tutti i ricorsi con assoluta obiettività. Le azioni proposte da QONCERT saranno comunicate in forma scritta al Cliente entro 30 giorni dalla data del ricorso.

6.3 Controversie

Se le azioni proposte da QONCERT non sono accettate dal Cliente, la controversia sarà trattata da un comitato costituito da un rappresentante di QONCERT, da un rappresentante del Cliente e da un rappresentante nominato dai due soggetti con funzione di Presidente. Il Presidente ha il compito di riesaminare il ricorso e di fornire il proprio parere in forma scritta alle due parti. Se il parere del Presidente viene accettato da entrambe le parti si può raggiungere una soluzione amichevole della controversia.

Se non è possibile raggiungere una soluzione amichevole, la controversia sarà deferita alla decisione di un Arbitro Unico da nominarsi in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Piacenza. L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile. Le spese processuali saranno a carico della parte soccombente.