


Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 Partner for progress
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

DATI IDENTIFICATIVI DEL DOCUMENTO

REV.	DATA EMISSIONE	REDATTO COMPLIANCE MANAGER Angelo Parma	APPROVATO DIRETTORE DIVISIONE PRODOTTO Ronald Karel
1	25 gennaio 2011		

TABELLA DELLE REVISIONI

Rev.	Data rev.	Descrizione/sintesi della revisione (le parti modificate sono evidenziate mediante barra laterale)
1	Gennaio 2011	Recepimento note Accredia
0	Novembre 2010	Rimissione

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 Partner for progress
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO

1 Generalità

1.1 Principi

Il presente Regolamento definisce la metodologia operativa che regola i rapporti tra KIWA Italia S.p.A. (d'ora in avanti "KIWA") e le Organizzazioni (Aziende) nell'erogazione dei servizi di Certificazione di prodotto in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN 45011.

Nella sua attività di certificazione KIWA applica i seguenti principi:

- a) le politiche, le strategie, le procedure non sono discriminatorie: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Azienda che ne faccia richiesta in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.
- b) è totalmente imparziale e indipendente. Assicura tale condizione mediante un'organizzazione che ne garantisce il pieno rispetto durante tutte le fasi dell'iter di certificazione.

KIWA Italia, inoltre, non fornisce alle Aziende assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la certificazione del prodotto, né dispone di strutture collegate che svolgono tali attività, in accordo a quanto stabilito dal "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di certificazione".

1.2 Definizioni

Certificazione di prodotto

In questo Regolamento il termine "certificazione" sta ad indicare tutte le attività eseguite da KIWA, sulla base delle quali dichiara, con un elevato grado di fiducia, che un prodotto chiaramente descritto, o un processo, o un servizio, possiede tutti i requisiti dello schema di certificazione, definiti in una "Linea guida di valutazione" (Documento Tecnico) o in altro documento normativo, dichiarati applicabili da KIWA stessa ai fini della certificazione.

I termini utilizzati fanno riferimento alle definizioni riportate in:

ISO 9000:2005

UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005

UNI CEI EN 45020:2007

Documenti Tecnici di riferimento

1.3 Riferimenti

UNI CEI EN 45011 Ed. 1999

IAF GD5:2006

ISO/IEC Guide 67:2004

UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005

Prescrizioni Enti di Accreditamento

Documenti Tecnici di riferimento (D.T. KI-04xx)

1.4 Campo di applicazione

Il presente regolamento si applica alle attività di:

- a) certificazione di prodotto in accordo a leggi o regolamenti cogenti;
- b) certificazione di prodotto in accordo norme nazionali / internazionali su base volontaria;
- c) certificazione di prodotto in accordo ai Documenti Tecnici di riferimento su base volontaria.

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 kiwa
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

2 Certificazione iniziale

2.1 Domanda di certificazione

L'Azienda che intende richiedere una certificazione invia una richiesta di quotazione a KIWA.

KIWA, dopo aver raccolto le informazioni necessarie, elabora una offerta dettagliando la procedura, i costi e menzionando il D.T.- KI-04xx di riferimento e la invia all'Azienda, allegando la Richiesta di Certificazione.

In caso di accettazione dell'offerta, l'Azienda ritorna a KIWA la Richiesta di Certificazione firmata dal Legale Rappresentante, che rappresenta il contratto che regolerà i rapporti tra la propria Azienda e KIWA per la fase relativa ai test di tipo iniziale e alla sorveglianza iniziale, mentre la fase successiva alla concessione del marchio verrà regolata con un contratto apposito.

2.2 Pianificazione audit

KIWA invia un programma di dettaglio dell'audit iniziale all'Azienda con i nominativi del GA (Gruppo di Audit) incaricato dell'audit, con un preavviso minimo di tre giorni.

L'Azienda può presentare ricorso, entro tre giorni, contro la designazione di un membro o dell'intero GA motivandone le ragioni.

L'Azienda è altresì tenuta a garantire l'accesso agli ispettori dell'Organismo di Accreditamento per l'esecuzione delle verifiche in accompagnamento agli ispettori KIWA.

L'Azienda è tenuta inoltre a fornire tutta la collaborazione necessaria al GA e a mettere a disposizione di KIWA tutta la documentazione necessaria.


2.3 Test di laboratorio

2.3.1 Generalità

I test di certificazione eseguiti da KIWA si baseranno sui requisiti dello schema di certificazione del prodotto in questione, sul Documento Tecnico di riferimento (in funzione della Norma di riferimento) e sulla natura del prodotto da certificare; essi includono:

- test (prove di laboratorio sui campioni) per accertare che i prodotti rispettino i requisiti tecnici di prodotto e/o di fabbricazione;
- valutazione del processo di produzione;
- valutazione del Sistema Qualità e/o dello schema di Controllo Interno di Qualità (IQC-Scheme);
- valutazione delle procedure dell'Azienda.

L'Azienda deve presentare tutti i prodotti e le informazioni rilevanti ai fini di un'attenta e valida valutazione da parte di KIWA, consentendo all'auditor KIWA il prelievo di campioni da inviare al laboratorio per le prove previste dalla Norma / Documento tecnico applicabile in accordo al piano di campionamento riportato nello schema IQC.

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 Partner for progress
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

2.3.2 Accettazione dei rapporti di prova presentati dall'Azienda

Se l'Azienda presenta dei rapporti sulle prove condotte in accordo ai requisiti della Norma/Documento Tecnico applicabile, al fine di dimostrare che sono stati rispettati i requisiti necessari alla certificazione, KIWA accetterà tali rapporti come se fossero i risultati di propri test di certificazione, purché gli stessi siano stati approvati da un Organismo di Certificazione di Prodotto accreditato. Naturalmente le prove devono essere state effettuate sugli stessi prodotti per i quali l'Azienda ha presentato la richiesta di certificazione.

Il laboratorio deve operare in accordo a UNI CEI EN ISO/IEC 17025 Ed. 2005 ed approvato da KIWA per mezzo di audit o deve essere accreditato da un Ente firmatario del MLA in ambito EA per il tipo di prova richiesta.

2.3.3 Verifica dei requisiti di prodotto e/o fabbricazione

KIWA deve verificare i prodotti da certificare, in riferimento ai requisiti di prodotto e di fabbricazione definiti dal Documento Tecnico di riferimento (D.T. KI-04xx).

A questo scopo, KIWA deve prelevare i campioni necessari dalla produzione in corso e/o dal magazzino.

Nel caso in cui i test iniziali non siano superati, questi vengono obbligatoriamente ripetuti fino al riscontro dell'esito positivo (superamento dei test iniziali). La pratica non verrà sottoposta all'esame del Certification Officer fino a quando i test iniziali sui prodotti non saranno superati. I costi sono tutti a carico dell'Azienda fino al momento del riscontro dell'esito positivo (costo del nuovo prelievo e del nuovo test).

2.4 Audit c/o produttore

La valutazione della conformità ai requisiti del Documento Tecnico applicabile (D.T. KI-04xx) viene svolta sulla base del documento "Schema di Controllo Interno della Qualità", che riporta e definisce quali sono gli elementi da verificare sulla base delle procedure già esistenti nell'Azienda; questo documento viene compilato e sottoscritto dal richiedente stesso e sarà utilizzato nel corso di tutti gli audit.

Gli elementi da esaminare sono:

- strumenti di misura e metodo di taratura (interno o esterno);
- materie prime o componenti acquistati;
- valutazione del processo di produzione (controllo del semi-lavorato e dei parametri di processo);
- controlli sui prodotti finiti al fine di accertare che gli stessi rispettino i requisiti tecnici di prodotto e/o di fabbricazione;
- esame delle procedure interne per la gestione delle Non Conformità e/o degli scarti (eventuali azioni correttive e reclami);
- esame delle procedure interne per trasporto, stoccaggio e imballo dei prodotti finiti.

Per ognuno di questi elementi, l'Azienda deve registrare, dandone evidenza:

- il tipo di controllo;
- il metodo di controllo usato;
- la frequenza del controllo;
- il metodo in cui vengono registrati e conservati i risultati del controllo.

Il Lead Auditor (LA) consegna gli originali dei rapporti di non conformità (RGS 030) e/o Osservazioni (RGS 029) alla Direzione dell'Azienda, avendo cura di raccoglierne la firma per le parti di competenza, trattenendo per sé una copia.

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 Partner for progress
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

2.5 Azioni correttive (AC)

Le correzioni e le azioni correttive, necessarie a eliminare le non conformità emerse, devono essere definite dall'Azienda e comunicate a KIWA entro tre settimane dall'audit, compilando ogni singolo rapporto di non conformità, nella parte di competenza relativa alle "azioni correttive proposte/attuate" indicando modalità, tempi e responsabilità dell'attuazione.

Ogni modulo dovrà essere firmato dal Rappresentante dell'Azienda.

Il LA valuta le azioni correttive proposte e, qualora non le accetti o nel caso si evidenzino commenti o necessità di chiarimenti, ne dà comunicazione in forma scritta all'Azienda.

Nessuna comunicazione viene, invece, inoltrata in caso di accettazione delle stesse.

L'esito positivo o negativo della valutazione delle AC viene annotato sul rapporto di non conformità nella parte di competenza e approvato dal LA.

L'effettiva attuazione delle AC e la chiusura delle NC verrà valutata dal LA nel successivo audit di sorveglianza; nel caso di NC gravi la valutazione avverrà tramite un audit addizionale.

Il trattamento delle osservazioni verrà valutato in campo in occasione del successivo audit di sorveglianza.

2.6 Classificazione delle Non Conformità (NC)

Ogni Non Conformità riscontrata nel corso degli audit è classificata come segue :

- **Non conformità grave:** è considerata grave una non conformità che pregiudica l'efficacia del prodotto e riguarda:
 - una mancanza sistematica o intenzionale ad adempiere a specifici requisiti dello schema di certificazione applicabile o a regolamenti/procedure aziendali ad esso relativi;
 - una mancanza nell'adempire a requisiti di legge applicabili al prodotto/servizio nell'ambito dello scopo di certificazione;
 - una carenza di uno o più requisiti del prodotto/servizio oggetto di certificazione;
 - più non conformità minori inerenti uno stesso requisito della Norma / Documento Tecnico aventi diretta influenza sul prodotto/servizio fornito;
 - un'intenzionale mancanza nell'implementazione delle azioni correttive a correzione di non conformità emerse;
 - uso scorretto o riferimenti ingannevoli alla certificazione e/o all'uso del certificato/marchio.

La presenza di una o più non conformità gravi, se non corrette nel tempo prestabilito, possono comportare il mancato rilascio della certificazione o la sua sospensione.

- **Non conformità minore:** è considerata minore una non conformità che riguardi qualsiasi mancanza del sistema/prodotto oggetto di certificazione non rientrante nella casistica delle non conformità gravi, sopra descritte.
- **Osservazione:** è considerata un'osservazione qualsiasi situazione rilevata nel corso dell'audit che può dare spunto ad un miglioramento del sistema di gestione o del prodotto/servizio oggetto di certificazione.

Le osservazioni devono essere registrate sull'apposito modulo (RGS 029), una copia del quale verrà rilasciata all'Azienda perché ne sia informata.

Le osservazioni devono essere considerate come elemento di valutazione per la pianificazione e conduzione dei successivi audit; l'Azienda richiedente/licenziataria non è comunque tenuta a fornire alcuna evidenza del trattamento di osservazioni formulata dal LA KIWA.

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 Partner for progress
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

2.7 *Decisione di certificazione*

Il Certification Officer esamina la documentazione di audit prodotta dal LA, il risultato dei test di laboratorio e, in caso di esito positivo, autorizza l'emissione del Certificato di Conformità.

Se la decisione finale del Certification Officer differisce da quanto proposto dal LA, le motivazioni sono comunicate per iscritto all'Azienda.

Il Certificato di Conformità ha validità per un periodo indefinito e decadrà alla scadenza del contratto di certificazione tra KIWA e l'Azienda.

2.8 *Marchio di certificazione e loghi*

L'Azienda ha l'obbligo di applicare sui prodotti certificati il marchio di certificazione. Per quei prodotti per i quali non è possibile l'applicazione del marchio sul prodotto stesso o sull'imballo, questo deve essere applicato sui documenti di trasporto in conformità alle disposizioni presenti all'interno del RG-02 Regolamento uso Marchio di Certificazione.

KIWA controlla l'uso corretto del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza e, in caso di uso non corretto, intraprende le azioni necessarie che possono includere l'emissione di non conformità gravi/minori e azioni legali appropriate.

3 **Mantenimento – sorveglianze periodiche**

3.1 *Pianificazione audit*

Alla scadenza periodica, prevista dal D.T. KI-04xx, deve essere eseguito un audit di sorveglianza. La pianificazione segue le stesse modalità definite al § 2.2.

3.2 *Audit sorveglianza*

L'audit di sorveglianza comprende le fasi di Test di laboratorio e Audit c/o l'Azienda con le stesse modalità definite dai § 2.3 ÷ 2.6.

3.3 *Conferma di Certificazione*

Il Certification Officer esamina la documentazione dell'audit di sorveglianza e i Test di Laboratorio e, nel caso di esito positivo, conferma la validità della certificazione.

Nel caso di elementi di non conformità informa l'Azienda delle decisioni prese.

4 **Audit addizionali**

KIWA si riserva il diritto, motivato per iscritto all'Azienda, di effettuare audit e/o prove addizionali relative al prodotto certificato per verificare l'attuazione di azioni correttive a seguito di non conformità gravi, per richieste emerse in fase di rilascio del certificato, per la revoca della sospensione del certificato, al ricevimento di reclami connessi col prodotto certificato, per uso improprio della certificazione o del marchio, ecc. I costi delle suddette attività di audit e/o prova addizionali sono a carico dell'Azienda.

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 Partner for progress
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

5 Modifiche alla certificazione

5.1 Estensione della certificazione

Qualora l’Azienda chieda un’estensione della certificazione in essere, KIWA emetterà una nuova offerta e verrà seguito lo stesso iter descritto in § 2.1 per l’audit di certificazione.

5.2 Modifiche della certificazione

L’Azienda deve informare KIWA dei cambiamenti che sono (o possono essere) direttamente connessi con la qualità dei suoi prodotti. *(Tali cambiamenti possono riguardare variazioni nelle specifiche del prodotto o cambiamenti nella struttura, nel management della società del fornitore, nei processi produttivi o di approvvigionamento, ecc.)*

KIWA conseguentemente deve determinare se è necessario un test supplementare e informarne l’Azienda.

Se viene richiesto un test supplementare, KIWA può impedire all’Azienda di dichiarare come certificati i prodotti che sono stati fabbricati in condizioni diverse da quelle definite nel certificato.

L’impedimento termina non appena KIWA abbia informato l’Azienda sui risultati positivi del test.

Se i test riportano invece un esito negativo, questi vengono ripetuti fino al raggiungimento dell’esito positivo, a spese del cliente. Nel frattempo, l’Azienda non può dichiarare come certificati i prodotti fabbricati in condizioni diverse da quelle definite nel certificato, fino a quando i test non diano risultato positivo.

Inoltre KIWA deve indicare la natura, lo scopo e i costi di ogni eventuale test supplementare.

Se l’Azienda non accetta le modifiche o i proposti test supplementari, ne dovrà informare KIWA mediante comunicazione formale (es., lettera, fax o e-mail) entro trenta giorni. In questo caso, il certificato perderà la sua validità a partire dalla data in cui diventeranno applicabili i requisiti modificati della certificazione, o alla scadenza del periodo di transizione ove previsto.

Se l’Azienda accetta le modifiche e i risultati dei test supplementari sono positivi, riceverà un nuovo certificato.

Se, in caso contrario, i risultati sono negativi, il certificato perderà la sua validità a partire dalla data in cui diventeranno applicabili le modifiche ai requisiti della certificazione, o alla scadenza del periodo di transizione ove previsto.

5.3 Modifiche ai regolamenti e/o ai requisiti della certificazione

Le modifiche ai regolamenti, delle Norme e dei criteri di certificazione sono comunicate formalmente (es., lettera, fax o e-mail) da KIWA alle Aziende clienti almeno quattro mesi prima della loro entrata in vigore, salvo diversamente specificato nella comunicazione di avviso.

L’Azienda può accettare le modifiche e uniformarsi alle disposizioni di KIWA per mantenere la certificazione, entro i dieci giorni successivi all’inoltro della comunicazione, o può esplicitamente respingerle, sempre entro dieci giorni, rinunciando, se necessario, alla certificazione in essere alla relativa scadenza, oppure alla scadenza del periodo transitorio ove previsto.

In caso di mancata risposta entro i termini predetti si intende che l’Azienda ha tacitamente accettato le modifiche e si uniformerà alle relative prescrizioni.

Se le modifiche hanno influenza sugli accordi contrattuali sottoscritti dalle parti, questi, per legge, rimangono in essere fino alla scadenza prevista del contratto.

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 Partner for progress
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

6 Sospensione / revoca / rinuncia della certificazione

6.1 Sospensione/ripristino della certificazione

La certificazione può essere sospesa quando l'Azienda:

- non abbia attuato adeguate ed efficaci azioni correttive nei tempi previsti a fronte di non conformità "gravi" riscontrate negli audit periodici di mantenimento;
- non abbia permesso a KIWA di espletare gli audit di sorveglianza nei tempi e nei modi pianificati con tolleranza di massimo un mese;
- non abbia accettato gli Audit addizionali richiesti da KIWA, opportunamente giustificati da quest'ultima;
- non ponga rimedio all'uso improprio del marchio di certificazione e del certificato di conformità nei modi e nei tempi stabiliti da KIWA;
- non si adegui alle nuove regole dello schema di certificazione di KIWA dopo averle accettate.

Le decisioni in merito alla sospensione sono prese da KIWA con le stesse modalità seguite per il rilascio della certificazione § 2.7; il provvedimento ha una validità temporale definita e stabilisce le condizioni alle quali tale sospensione può essere revocata.

La comunicazione inerente la sospensione della certificazione, inviata all'Azienda con lettera raccomandata A/R, comprende la motivazione, la durata e le condizioni alle quali il provvedimento può essere revocato, nonché le limitazioni all'uso del certificato e del marchio di certificazione.

Al termine del periodo di sospensione KIWA effettua un audit supplementare presso l'Azienda al fine di verificare il superamento delle condizioni che hanno portato alla sospensione.

Tale audit deve essere effettuato entro sei mesi dalla data della sospensione e avere esito positivo, pena la revoca del certificato; gli oneri per l'audit sono a carico dell'Azienda e il suo svolgimento non modifica la programmazione degli audit di mantenimento già previsti.

6.2 Revoca della certificazione

La certificazione può essere revocata quando l'Azienda:

- non abbia eliminato le condizioni che hanno portato alla sospensione della certificazione;
- comunichi per iscritto la rinuncia alla certificazione;
- non si uniformi allo schema di certificazione di KIWA;
- cessi l'attività per un periodo superiore a un anno solare o sia messa in liquidazione;
- non rispetti gli impegni finanziari assunti con KIWA dopo il secondo sollecito.

Le decisioni in merito alla revoca sono prese da KIWA con le stesse modalità seguite per il rilascio della certificazione § 2.7.

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 Partner for progress
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

La comunicazione inerente la revoca della certificazione, inviata da KIWA con lettera raccomandata A/R, contiene la motivazione del provvedimento, la data effettiva di cessazione di validità del certificato, la revoca dell'autorizzazione all'uso del certificato e del marchio e i riferimenti ad eventuali azioni legali di KIWA a propria tutela.

L'Azienda ha 15 giorni lavorativi di tempo per provvedere alla restituzione del Certificato di conformità e delle relative copie a KIWA.

KIWA ha la facoltà di rendere pubblica, nei modi che ritiene più opportuni, la revoca della certificazione dell'Azienda.

La revoca è, quindi, effettiva, a decorrere dal momento dell'annullamento del Certificato.

6.3 Rinuncia della certificazione

L'Azienda può rinunciare alla Certificazione in suo possesso quando si verifichi almeno una delle seguenti condizioni:

- presentazione di formale disdetta del contratto da parte dell'Azienda; se questa viene inviata con un preavviso di almeno tre mesi prima della scadenza dell'audit di sorveglianza periodica, non verrà effettuato alcun addebito all'Azienda; se viceversa il preavviso è inferiore, all'Azienda verrà fatturato un importo pari al 50% del relativo canone annuale;
- variazione delle Norme/Documenti Tecnici di riferimento della Certificazione;
- modifiche al presente Regolamento.

L'Azienda deve provvedere a dare comunicazione scritta della propria decisione di rinuncia a KIWA che provvederà, da parte sua, a comunicare con la propria accettazione la data effettiva di cessazione di validità del certificato, la revoca dell'autorizzazione all'uso del certificato e del marchio.

L'Azienda ha 15 giorni lavorativi di tempo per provvedere alla restituzione del Certificato di conformità e delle relative copie a KIWA.

KIWA Italia ha la facoltà di rendere pubblica, nei modi che ritiene più opportuni, la rinuncia della certificazione dell'Azienda.

La rinuncia è, quindi, effettiva, a decorrere dal momento dell'annullamento del Certificato.

7 Riservatezza

KIWA assicura la massima riservatezza su tutte le informazioni acquisite dal proprio personale, coinvolto nell'iter certificativo, nell'espletamento delle proprie funzioni. Tale riservatezza è assicurata applicando apposite procedure conformi alla normativa internazionale di riferimento e alle vigenti disposizioni di legge.

A tale riguardo KIWA provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.

Questo vincolo viene meno di fronte all'obbligo di KIWA di comunicare pubblicamente l'esistenza o la revoca del certificato di un'Organizzazione e la facoltà della stessa per quanto riguarda la sospensione del certificato di un'Organizzazione e/o agli obblighi di leggi e/o altre prescrizioni.

Titolo:	Regolamento Certificazione di Prodotto	 kiwa
Nome file:	RG-05 Rev. 01 – Regolamento Certificazione di prodotto	

8 Pubblicità

L'Azienda, una volta ottenuto il Certificato di Conformità, ha il diritto di rendere pubblica la notizia dell'autorizzazione all'uso del marchio o del certificato di conformità per i prodotti coperti dalla certificazione. In ogni caso l'organizzazione deve porre attenzione affinché nelle sue pubblicazioni e nella sua pubblicità non vi siano riferimenti ingannevoli ai prodotti oggetto della certificazione.

9 Reclami, ricorsi e contenziosi

9.1 Reclami

L'Azienda può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti contrattuali con KIWA.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli auditor dell'Organismo.

KIWA provvede a registrare i reclami, ad analizzarli e ad informare l'Azienda in merito alle azioni intraprese entro quindici giorni dalla data del reclamo.

9.2 Ricorsi

Il ricorso scaturisce dal dissenso dell'Azienda nei confronti di una decisione presa da KIWA nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc. della Certificazione.

Il ricorso deve pervenire all'Organismo in forma scritta entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.

KIWA esamina il ricorso ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

9.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dall'Azienda, la controversia che ne scaturisce sarà trattata da una commissione costituita da un rappresentante di KIWA, da un rappresentante dell'Azienda e da un rappresentante, con funzione di Presidente, nominato dai due soggetti al fine di riesaminare il ricorso e pervenire a una soluzione amichevole della controversia.

Qualora il contenzioso non fosse risolto in modo amichevole, il contenzioso stesso potrà essere deferito alla decisione di un Arbitro Unico da nominarsi in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Treviso. Le parti espressamente dichiarano di conoscere e accettare il citato Regolamento Arbitrale.

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile.

Le spese saranno a carico della parte soccombente nella misura del 75%.