



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' RICONOSCIUTE DA ACAE

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 1 di 9

Richiedente/Applicant: _____

INDICE

1. PREMESSA	2
2. GENERALITA'	2
3. PRODOTTI OGGETTO DELLA LICENZA	2
4. REQUISITI PER CHI RICHIEDE LA LICENZA	2
5. PROCEDURA PER IL RILASCIO DELLA LICENZA	3
Fase 1 - Presentazione della domanda	3
Fase 2 - Istruzione della domanda.....	3
Fase 3 - Verifica del costruttore	4
Fase 4 – Verifica dei prodotti	4
Fase 5 – Preparazione della Proposta per l’emissione della Licenza al costruttore per il rilascio di una “Dichiarazione di Conformità” approvata da ACAE.....	4
Fase 6 - Riesame della Proposta.....	5
Fase 7 – Decisione relativa al rilascio della Licenza	5
Fase 8 – Documentazione riguardante la Licenza.....	5
Fase 9 – “Dichiarazione di Conformità” approvata da ACAE e suo uso.....	6
Fase 10 – Durata e sorveglianza della Licenza.....	6
6. SEGNALAZIONE DEI RECLAMI RICEVUTI	7
7. RINNOVO, ESTENSIONE E/O MODIFICA, SOSPENSIONE, ANNULLAMENTO, RECESSO DELLA LICENZA	7
8. MODIFICHE ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	8
9. RECLAMI E RICORSI	8
10. RISERVATEZZA	9
11. ONERI	9

03	10/06/2018	Aggiornato cap. 10: Protezione dati	E. Le Donne	S. Manganaro/ V. Scarioni	Comitato Direttivo / Comitato imparzialità
02	17/07/2017	Inserito tempi risposta reclami e ricusazione Ispettori	E. Le Donne	S. Manganaro/ V. Scarioni	Comitato Direttivo / Comitato imparzialità
01	27/04/2016	Aggiornato consegna Licenza, Recesso, Reclami	E. Le Donne	S. Manganaro/ V. Scarioni	Comitato Direttivo / Comitato imparzialità
00	30/03/2015	Emissione	E. Le Donne	S. Manganaro/ V. Scarioni	Comitato Direttivo / Comitato imparzialità
Revisione	Data	Descrizione	Preparato (RS)	Controllato (RQ/SG)	Approvato / Visto (CD/CSI)



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' RICONOSCIUTE DA ACAE

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 2 di 9

1. PREMESSA

ACAE (Associazione per la Certificazione delle Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) è un organismo di certificazione conforme alla norma ISO / IEC 17065 (accreditato 070B da ACCREDIA, Ente Italiano di Accreditamento, firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento di EA e IAF) ed è socio fondatore del LOVAG (Low Voltage Group). LOVAG è un accordo reciproco fra Organismi di Certificazione europei fondato nel 1991, che ha un elevato livello di competenza in fase di certificazione e rilascio del Marchio LOVAG per le apparecchiature a bassa tensione.

Le attività di certificazione, di rilascio della Licenza per la emissione da parte del Costruttore di Dichiarazioni di Conformità sono svolte da ACAE senza alcun condizionamento di natura commerciale, economico finanziario o altra natura che ne possa compromettere l'imparzialità.

Le Dichiarazioni di Conformità rilasciate a fronte di una Licenza ACAE forniscono una valutazione e attestazione imparziale che quel prodotto è stato verificato circa il soddisfacimento dei requisiti specificati, tra cui le prestazioni e la conformità della produzione alle Norme di riferimento.

Un prodotto avente una Dichiarazione di Conformità aumenta la fiducia per i consumatori, autorità di regolamentazione, l'industria e le altre parti interessate che gli stessi siano conformi ai requisiti specificati, e facilita il commercio, l'accesso al mercato, la concorrenza leale e l'accettazione da parte dei consumatori di tali prodotti a livello nazionale ed internazionale.

L'ACAE rilascia Licenze per il rilascio delle Dichiarazioni di Conformità per prodotti/apparecchiature elettromeccanici ed elettronici di Media e bassa tensione in accordo allo schema definito nel presente Regolamento.

Il presente documento è reperibile sul sito www.acaecert.it.

2. GENERALITA'

Il presente documento riporta l'insieme delle regole in base alle quali viene rilasciata, mantenuta, sospesa o revocata la Licenza, con riferimento ad un prodotto ed alle norme di riferimento. Il sistema di certificazione ACAE è conforme allo schema di certificazione tipo 5 in accordo alla ISO IEC 17067. La Licenza intende proteggere e garantire la sicurezza, la qualità, le prestazioni, il rispetto delle Norme e l'elevata affidabilità dei prodotti dell'industria europea.

3. PRODOTTI OGGETTO DELLA LICENZA

La Licenza può essere rilasciata per le apparecchiature quali Trasformatori MT/BT.

Essa viene rilasciata dopo aver verificato la rispondenza del prodotto alle Norme e la capacità del costruttore a produrre con sistemi e processi che assicurino il mantenimento della qualità nel tempo.

4. REQUISITI PER CHI RICHIEDE LA LICENZA

Il richiedente è il costruttore, inteso come proprietario del progetto e della sua realizzazione e collaudo ed esso è il diretto interlocutore dell'ACAE durante il processo di certificazione.

Il richiedente deve permettere l'accesso alle proprie sedi agli ispettori ACAE e ACCREDIA, organismo quest'ultimo di accreditamento dell'ACAE.



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' RICONOSCIUTE DA ACAE

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 3 di 9

5. PROCEDURA PER IL RILASCIO DELLA LICENZA

Fase 1 - Presentazione della domanda

Alla compilazione della prima domanda Il Costruttore deve:

- a) compilare la domanda di richiesta della Licenza per l'autorizzazione al rilascio della "Dichiarazione di Conformità" approvata da ACAE, utilizzando l'apposito modulo (MOD 142B), in modo da fornire le seguenti informazioni:
 - ragione sociale e indirizzo, nonché localizzazione del sito produttivo (ovvero dei siti dei prodotti per i quali è richiesta la Licenza;
 - identificazione dei prodotti oggetto della domanda (tipologia di prodotto, modello, codice articolo, nome o nomi commerciali, etc.);
 - norma a fronte della quale si intende ottenere la Licenza;
 - nome della persona di riferimento
- b) firmare l'accettazione del Regolamento ACAE per il rilascio della Licenza per l'autorizzazione al rilascio della Dichiarazione di Conformità approvata da ACAE (MOD 141B).

La domanda ed il Regolamento ACAE devono essere debitamente timbrati e firmati dal legale rappresentante del Costruttore ovvero da persona munita di procura.

- c) inviare copia del certificato relativo alla certificazione del sistema gestione qualità del costruttore (ISO 9001 e ISO 14001);
- d) inviare la documentazione relativa ai prodotti oggetto della domanda;
Nota: ACAE ha la facoltà di richiedere documentazione addizionale inerente il prodotto.
- e) inviare Certificati/Rapporti di prova esistenti, rilasciati da Organismi riconosciuti da ACAE, relativi alla rispondenza dei prodotti oggetto della domanda alla Norma di prodotto;
- f) proporre la nomina di un Supervisore ACAE (ASV) che verrà valutata e, se accettata, controfirmata dal Segretario Generale;
- g) compilare il Rapporto preliminare per la preparazione della visita ispettiva iniziale (MOD CIG022B).

Alle successive domande è sufficiente venga presentato quanto non già in possesso di ACAE.

Fase 2 - Istruzione della domanda

Al ricevimento della domanda, ACAE provvede a (MOD 144):

- registrare la domanda, compiendo un esame preliminare della stessa e della relativa documentazione allegata;
- richiedere altra documentazione, oltre a quella indicata in precedenza, qualora ciò sia ritenuto necessario ai fini dell'istruzione della domanda;
- valutare gli eventuali Certificati/Rapporti di prova ricevuti e se non soddisfacenti allo scopo, definire le prove necessarie per la verifica della piena rispondenza del prodotto alla Norma;
- comunicare al Costruttore il nome dell'ispettore incaricato della pratica e, nel caso di prove di tipo non soddisfacenti, le prove da effettuare da richiedere ad ACAE tramite una richiesta di Certificazione, in accordo al regolamento MOD 035.
- concordare con il Costruttore l'effettuazione della/e visita/e ispettiva/e volta/e ad accertare il possesso dei requisiti (MOD CIG 022A).



**REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA
LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE
DICHIARAZIONI DI CONFORMITA'
RICONOSCIUTE DA ACAE**

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 4 di 9

Fase 3 - Verifica del costruttore

La verifica del costruttore comporta in ogni caso l'effettuazione di una visita ispettiva; detta verifica viene svolta secondo la procedura LOVAG CIG 021. In aggiunta verrà verificata la capacità del costruttore alla effettuazione delle prove individuali.

Durante la verifica, gli incaricati ACAE devono essere assistiti da personale del costruttore e dal Supervisore ACAE (se già nominato); il costruttore deve consentire il loro accesso in condizioni di sicurezza a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della Licenza, ed anche la facoltà di intervistare il personale coinvolto nelle suddette attività. Il costruttore deve altresì consentire l'accesso, in accompagnamento agli ispettori ACAE, agli ispettori ACCREDIA. I nominativi degli ispettori saranno comunicati da ACAE preventivamente alla data di verifica ed è concessa al Costruttore la facoltà di ricusarli (entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione) motivandone per iscritto le ragioni quali comportamento deontologicamente scorretto o conflitto di interessi.

Il Costruttore s'impegna a fornire agli incaricati ACAE tutti gli strumenti necessari per una corretta valutazione, assicurando in particolare che siano disponibili:

- i documenti relativi ai prodotti interessati;
- le registrazioni relative, inclusi i rapporti delle verifiche ispettive interne;
- informazioni necessarie per l'accesso in condizioni di sicurezza ai siti produttivi che saranno oggetto di verifica.

Al termine della verifica, gli incaricati ACAE compilano il rapporto di valutazione (MOD CIG023) integrato da un rapporto di collaudo che certifica le capacità del costruttore ad effettuare le prove individuali.

Prima di rendere definitivo tale rapporto, l'Organizzazione verificata:

- viene messa al corrente del risultato della verifica;
- ha l'opportunità di discutere con gli incaricati ACAE il contenuto del rapporto;
- firma - per presa visione - il rapporto, ricevendone copia.

Il Costruttore deve impegnarsi ad eliminare le "non conformità" eventualmente rilevate nel corso della verifica suddetta, inviando per iscritto le azioni correttive proposte, accompagnate da tutti gli elementi utili per la valutazione da parte di ACAE della loro idoneità (tempi di attuazione delle azioni correttive e relative responsabilità, evidenze documentali, etc.).

In casi di particolare gravità ovvero numerosità delle "non conformità" rilevate, ACAE si riserva la facoltà di effettuare una visita ispettiva supplementare oppure non rilasciare/bloccare la Licenza.

Fase 4 – Verifica dei prodotti

Obiettivo di ACAE è verificare la piena rispondenza dei prodotti oggetto della domanda a tutti i requisiti stabiliti dalle norme.

Questo avviene attraverso la verifica degli eventuali Certificati/Rapporti di prova presentati (come richiesto in precedenza) oppure attraverso la definizione di prove aggiuntive da effettuare.

In questo caso, il Costruttore presenterà ad ACAE una domanda di Certificazione per il rilascio di Certificati.

ACAE gestirà questa domanda secondo le modalità relative al rilascio dei Certificati (PA 4.6).

Questa fase sarà completata con l'emissione di tutti i Certificati richiesti.

Fase 5 – Preparazione della Proposta per l'emissione della Licenza al costruttore per il rilascio di una "Dichiarazione di Conformità" approvata da ACAE

Sulla base delle risultanze delle verifiche condotte sul costruttore (v. Fase 3) e delle



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' RICONOSCIUTE DA ACAE

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 5 di 9

prove e verifiche eseguite sui prodotti (v. Fase 4), l'ispettore ACAE incaricato della pratica raccoglie ed esamina tutta la documentazione e compila la proposta di rilascio della Licenza (MOD 168B) che verrà sottoposta all'attività di riesame.

Tale documentazione, per quanto applicabile, contiene:

- la proposta di rilascio della Licenza con tutte le informazioni e documenti quali:
 - i Certificati di tipo;
 - il Rapporto di Valutazione del costruttore
 - le Non Conformità eventualmente emerse e la loro risoluzione;
- la bozza della Licenza;
La Licenza contiene:
 - Il logo ACAE
 - La ragione sociale e l'indirizzo dell'ACAE
 - Il numero della licenza
 - La ragione sociale del richiedente
 - Il prodotto per cui è stata rilasciata la Licenza
 - I dati di identificazione del prodotto
 - I riferimenti della norma ed al Certificato di conformità alla stessa
 - L'elenco dei Certificati di conformità/rapporti di prova
 - L'indirizzo dei luoghi di produzione
 - Il riferimento al rapporto della visita ispettiva al luogo di produzione
 - Il riferimento alle regole per l'uso della Licenza (Questa PA)
 - La data di emissione
 - La data di scadenza
 - Il logo ACCREDIA

Fase 6 - Riesame della Proposta

Un Ispettore ACAE, diverso da quello incaricato, prende in carico la Proposta e procede al riesame; tale attività è consentita anche al Segretario Generale.

Questa attività consiste nel riesaminare l'intera documentazione e, sulla base delle risultanze delle verifiche condotte sul costruttore (v. Fase 3) e delle prove e verifiche eseguite sui prodotti (v. Fase 4), ne verifica la completezza e correttezza con riferimento allo scopo della domanda.

Al termine del riesame l'ispettore firma per approvazione la Proposta, o respinge la stessa motivandone le ragioni, e passa la stessa al Segretario Generale.

Fase 7 – Decisione relativa al rilascio della Licenza

La Licenza è emessa dal Segretario Generale sulla base di tutte le informazioni relative alla valutazione, al suo riesame ed a qualsiasi altra informazione pertinente tra cui il parere della Commissione di certificazione (Mod 017) circa l'imparzialità e l'indipendenza del processo seguito. A seguito dell'esito positivo della decisione, il Segretario Generale firma la Licenza

Fase 8 – Documentazione riguardante la Licenza

Dopo la firma del Segretario Generale, ACAE invierà al Costruttore la licenza (MOD 148B) nella quale sono precisati: la denominazione e la sede legale del Costruttore, il sito/i produttivo/i a cui la Licenza si riferisce, il prodotto/i interessati, la norma di riferimento, la data di emissione e quella di scadenza.

Quando la Licenza non viene accordata, ACAE comunica per iscritto al Costruttore tale decisione, indicando le relative motivazioni.

Il Costruttore ha la facoltà di ricorrere entro 30 giorni, vedi punto 8 del presente documento.



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' RICONOSCIUTE DA ACAE

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 6 di 9

Fase 9 – “Dichiarazione di Conformità” approvata da ACAE e suo uso

Ricevuta la Licenza, il Costruttore è autorizzato a rilasciare “Dichiarazioni di Conformità” con il logo ACAE per i prodotti in essa indicati a seguito dell’esito positivo di tutte le prove previste. Tutte le prove devono essere presenziate dal Supervisore ACAE che firmerà la Dichiarazione stessa. La Dichiarazione è un documento individuale e relativo ad un singolo prodotto.

Il modulo della “Dichiarazione di Conformità” deve essere presentato ad ACAE ed approvato da ACAE stessa prima dell’uso.

Esso deve contenere (in accordo a ISO IEC 17050):

- La ragione sociale del Costruttore
- I dati di identificazione del prodotto interessato
- L’indirizzo del luogo di produzione e di collaudo
- I riferimenti della norma
- I risultati di tutte le prove individuali previste dalla Norma di riferimento, con l’indicazione della strumentazione utilizzata (incluso il periodo di validità della calibrazione) e l’incertezza associata alle misure effettuate
- La data delle prove effettuate
- La data di emissione
- Il logo ACAE
- Il riferimento al numero della Licenza rilasciata da ACAE
- La firma della persona del Costruttore che emette il documento e del Supervisore ACAE

Nel corso delle visite annuali di sorveglianza, saranno verificate le Dichiarazioni di Conformità rilasciate con riferimento all’uso corretto della Licenza ricevuta.

Il rilascio delle Dichiarazioni sarà considerato improprio se:

- Non contengono i riferimenti indicati sopra
- Vengono rilasciate oltre il periodo di validità della Licenza
- Vengono rilasciate senza la relativa Licenza
- Vengono rilasciate per un prodotto non previsto dalla Licenza
- Vengono rilasciate prima della emissione della Licenza
- Vengono pubblicizzate in modo ingannevole fra prodotti autorizzati e non
- Vengono rilasciate in modo da indurre in errore una terza parte

Fase 10 – Durata e sorveglianza della Licenza

La validità della Licenza è di tre anni ed è comunque subordinata all’esito positivo delle valutazioni di conformità dei prodotti alla Norma, della adeguatezza dei mezzi di produzione e di prova, del Sistema di Qualità e, attraverso la sorveglianza, del loro mantenimento nel tempo.

La verifica del mantenimento nel tempo, viene effettuata da ACAE attraverso una sorveglianza periodica sia sul costruttore, per verificare il rispetto dei requisiti di cui al presente Regolamento, sia sui prodotti interessati, per verificare il mantenimento della conformità ai requisiti delle norme di riferimento. Nel corso della sorveglianza verranno ripetute prove individuali per confermare le capacità di prova e la rispondenza alla norma dei prodotti.

Questa sorveglianza avviene attraverso visite ispettive, prove e verifiche, secondo i criteri indicati nel seguito.

Il Supervisore ACAE, in accordo alle sue responsabilità, dovrà partecipare attivamente a questa attività anche informando periodicamente ACAE circa le eventuali variazioni di progetto, processo, materiali, procedure che potrebbero avere influenza sulle prestazioni dei prodotti marcati. Il Supervisore ACAE vigilerà anche sugli scarti in produzione e sui reclami dei clienti informando ACAE in caso di incrementi statistici significativi. Il Supervisore ACAE informerà ACAE su quanto prima descritto ogni 4 mesi o su richiesta specifica di ACAE.



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' RICONOSCIUTE DA ACAE

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 7 di 9

- Controlli presso il costruttore

ACAE, con la presenza del Supervisore, effettua una visita ispettiva di sorveglianza presso il costruttore dei prodotti interessati, con frequenza annuale.

Gli stabilimenti, i magazzini ed i laboratori del costruttore e dei suoi eventuali fornitori devono essere accessibili agli incaricati ACAE. Il costruttore deve altresì consentire l'accesso, in accompagnamento agli ispettori ACAE, agli ispettori ACCREDIA. I nominativi degli ispettori saranno comunicati da ACAE preventivamente alla data della visita ed è concessa al fornitore la facoltà di ricusarli (entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione) motivandone per iscritto le ragioni quali comportamento deontologicamente scorretto o conflitto di interessi.

Gli incaricati ACAE hanno la facoltà di procedere a tutte le verifiche che ritengono utili per controllare se il costruttore rispetta i requisiti del presente Regolamento, ed in particolare prendere visione ed eventualmente nota dei risultati delle prove individuali. E' importante che nel corso della visita l'incaricato ACAE possa verificare la produzione dei prodotti interessati ed assistere alle prove individuali richieste dalla norma applicabile. L'incaricato ACAE può anche richiedere prove di verifica su prodotti interessati già collaudati e pronti per la spedizione.

6. SEGNALAZIONE DEI RECLAMI RICEVUTI

Il Costruttore si impegna a segnalare all'ACAE, tramite il Supervisore ACAE, i reclami ricevuti sui prodotti per cui sono state rilasciate le Dichiarazioni di Conformità approvate da ACAE.

7. RINNOVO, ESTENSIONE E/O MODIFICA, SOSPENSIONE, ANNULLAMENTO, RECESSO DELLA LICENZA

Alla fine del periodo di validità, la Licenza può essere rinnovata dopo aver ripetuto una visita di sorveglianza e confermata la capacità ad effettuare le prove individuali previste dalla Norma di riferimento per quel prodotto, oppure quando:

- i documenti di riferimento non sono cambiati
- non ci sono state variazioni sul prodotto
- sono state superate tutte le visite di sorveglianza.

Per queste valutazioni si tiene conto anche delle informazioni fornite dal SVA.

Nel caso di richiesta di estensione e/o modifica della Licenza (come anche in casi di modifica dell'oggetto della Licenza), ACAE si riserva di valutare la domanda e definire le attività necessarie a coprire quanto richiesto (visita in fabbrica, prove addizionali,..). Al termine potrà essere emessa una nuova Licenza o un emendamento a quella esistente.

Nella precedente tabella 1 sono dettagliate le attività applicabili alle varie fasi del processo, con le relative responsabilità, anche per il rinnovo o estensione/modifica di una Licenza esistente.

L'ACAE si riserva di annullare la Licenza, ovvero di interdirne temporaneamente l'uso, quando verifica che il Costruttore non ha rispettato le condizioni stabilite dal presente regolamento, oppure in relazione alle risultanze delle visite ispettive.

Il Costruttore, a seguito della sospensione/annullamento della Licenza, deve cessare di rilasciare Dichiarazioni di Conformità con il logo ACAE e dell'utilizzo di tutto il relativo materiale pubblicitario.

Il Licenziatario può recedere dal contratto stipulato, per qualsiasi motivo, purché dia un preavviso ad ACAE di almeno 3 mesi rispetto alla data di scadenza della Licenza o rispetto alla data di verifica annuale.

Il recesso deve essere comunicato ad ACAE tramite modalità valide agli effetti della legge (posta elettronica certificata, raccomandata con ricevuta di ritorno).

In questo caso il Licenziatario dovrà:

- cessare di apporre il Marchio



REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITA' RICONOSCIUTE DA ACAE

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 8 di 9

- comunicare le eventuali giacenze marchiate di magazzino
- eliminare da tutti i cataloghi e documenti i riferimenti al Marchio
- provvedere al pagamento di tutti gli importi dovuti ad ACAE.

ACAE:

- interromperà l'attività di ispezione in fabbrica
- cancellerà la Licenza dall'elenco delle licenze attive sul sito LOVAG
- richiederà il pagamento degli importi dovuti.

8. MODIFICHE ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

In caso di modifica, in particolare per quanto riguarda le condizioni relative al mantenimento della Licenza, l'ACAE ne darà comunicazione agli interessati.

9. RECLAMI E RICORSI

Sono previste le seguenti tipologie di reclami e ricorsi:

- a) Reclami relativi all'attività svolta da ACAE, (p.e.: reclami relativi a errori od omissioni rilevati nel certificato/Licenza, contenziosi di natura economica, uso improprio del marchio, ecc., ecc.)
- b) Ricorsi contro decisioni avverse adottate da ACAE in merito a decisioni circa precedenti reclami, opposizione alla non emissione, sospensione od annullamento della certificazione, ecc.
- c) Ricorsi relativi l'articolo 7.2.2 dello Statuto.

Presentazione

I reclami possono essere presentati da chiunque ed in ogni momento, i ricorsi devono essere presentati entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento emesso da ACAE. ACAE confermerà al ricorrente entro 10 giorni lavorativi il ricevimento del reclamo o ricorso.

Trattamento

I reclami ed i ricorsi sono gestiti dall'ACAE allo stesso modo sia che siano presentati dal richiedente la certificazione, sia che siano presentati da altre parti interessate.

Per il tipo a) il Segretario Generale, gestirà i reclami con l'ausilio del personale ACAE competente, e potrà avvalersi di persone del Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità quale supporto a carattere consultivo.

Per il tipo b) il Segretario Generale in una prima fase prenderà contatto con il richiedente per appurare eventuali equivoci, e successivamente, se il ricorso viene confermato, provvederà a indirizzarlo al Comitato Direttivo che delibererà di conseguenza.

Per il tipo c) il Segretario Generale provvederà ad indirizzarlo al Comitato Direttivo e successivamente all'Assemblea dei Soci, che delibererà di conseguenza.

Se emergono non conformità, ACAE attuerà tutte le necessarie azioni correttive, secondo la procedura PA 7.1 dal titolo "Gestione delle azioni correttive e preventive", ed il Segretario Generale informerà il richiedente circa la risoluzione.

Se non emergono non conformità, il Segretario Generale comunque comunicherà la decisione al richiedente.



**REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLA
LICENZA PER LA EMISSIONE DELLE
DICHIARAZIONI DI CONFORMITA'
RICONOSCIUTE DA ACAE**

Documento

MOD 141B

Rev. 03

Pag. 9 di 9

Il tempo per la risoluzione del reclamo non deve essere superiore a quarantacinque giorni dalla data di ricezione. Il tempo di risoluzione del ricorso non deve essere superiore a novanta giorni dalla data di ricezione.

Il Segretario Generale riferirà al Comitato Direttivo durante il Riesame della direzione ed al Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità nel corso della riunione annuale.

Qualsiasi contenzioso relativo all'applicazione o all'interpretazione del Regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Bergamo.

La documentazione relativa viene registrata, valutata ed archiviata secondo i criteri definiti nel Manuale della Qualità.

10. RISERVATEZZA

ACAE garantisce al Costruttore la massima riservatezza sui prodotti oggetto della Licenza e sulla relativa documentazione, a parte i dati autorizzati alla pubblicazione richiamati nella fase 5 del punto 5 del presente documento.

A tal fine, ACAE assicura che tutti i dati e le informazioni personali, ottenute nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria struttura organizzativa, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento e di Certificazione o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata (d.Lgs. n. 196/2003 e REG (UE) 679/2016).

ACAE tratterà i dati a cui avrà accesso, o che gli saranno comunicati, in modalità elettronica o cartacea al solo scopo dell'adempimento del servizio richiesto.

Responsabile del trattamento è ACAE, con sede in Via Tito Livio 5, Bergamo, nella persona del Segretario Generale, a cui le parti interessate potranno rivolgersi per l'esercizio dei diritti di cui al capitolo III (Diritti dell'interessato) del REG (UE) 679/2016.

11. ONERI

Il Costruttore si impegna a pagare gli onorari stabiliti dal tariffario o quanto stabilito dal preventivo se esistente.

Il richiedente dichiara di avere preso visione e di accettare il presente documento.

Data _____ Firma _____

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 cod. civ. si approvano specificatamente per iscritto i seguenti articoli:

3. Prodotti oggetto della Licenza; 4. Requisiti per chi richiede la Licenza; 5. Procedura di rilascio della Licenza; 6. Segnalazione dei reclami ricevuti dal fornitore; 7. Rinnovo, estensione, sospensione ed annullamento della Licenza; 9. Reclami e ricorsi; 10. Riservatezza; 11. Oneri

Data _____ Firma _____