



## REG04

### Regolamento Generale per la certificazione del Marchio “QM – Qualità garantita dalle Marche”

Copia n° \_\_\_\_\_

Distribuita a \_\_\_\_\_

Copia CONTROLLATA

Copia NON CONTROLLATA

Elaborato dal RAQ	Verificato dal DIR	Approvato dal DIR
-------------------	--------------------	-------------------

## Sommario

1. Presentazione dell'ASSAM e il suo ruolo per il controllo e la certificazione dei prodotti agroalimentari .....	3
2. Scopo, disposizioni generali e campo di applicazione .....	3
3. Generalità del Marchio "QM – Qualità garantita dalle Marche" .....	4
4. Definizioni ed Acronimi .....	5
5. Requisiti di prodotto e Documenti di riferimento .....	7
5.1 <i>Requisiti del prodotto oggetto di certificazione</i> .....	7
5.2 <i>Documenti di riferimento per la certificazione</i> .....	8
6. Documenti di riferimento del presente Regolamento .....	8
7. Domanda per la Certificazione .....	8
7.1 <i>Generalità</i> .....	8
7.2 <i>Prescrizioni per l'Organizzazione</i> .....	9
7.3 <i>Richiesta di Certificazione</i> .....	11
8. Valutazione della filiera .....	16
8.1 <i>Programmazione della valutazione e gestione della filiera / casistiche</i> .....	16
8.2 <i>Applicazione delle attività ispettive e di campionamento</i> .....	18
9. Modalità di conduzione delle ispezioni .....	18
9.1 <i>Ispezione iniziale in fase di riconoscimento ai fini del rilascio del Certificato di Conformità</i> .....	19
9.2 <i>Ispezioni analitiche sul prodotto</i> .....	19
<b>9.2.1 Prescrizioni generali</b> .....	19
<b>9.2.2 Prescrizioni in caso di prodotto non conforme</b> .....	20
<b>9.2.3 Prescrizioni casi specifici legati alla mancanza di prodotto</b> .....	21
<b>9.2.4 Prescrizioni casi specifici legati ai siti di prelievo e alle aliquote da campionare</b> .....	21
<b>9.2.5 Prescrizioni casi specifici legati al trattamento di prodotti non conformi</b> .....	22
<b>9.2.6 Prescrizioni casi specifici legati alla ripetizione del campionamento</b> .....	22
10. Verbale Ispezione .....	22
10.1 <i>Classificazione dei rilievi</i> .....	24
11. Decisione per la Certificazione .....	25
11.1 <i>Rilascio del Certificato di Conformità del prodotto, sua pubblicizzazione e validità</i> .....	25
12. Uso del Marchio .....	28
13. Attività di Sorveglianza .....	29
13.1 <i>Le Ispezioni di sorveglianza/rinnovo modalità e casistiche</i> .....	29
13.2 <i>Risultanze delle ispezioni ed attività FTD in fase di sorveglianza</i> .....	30
13.3 <i>Provvedimenti a seguito di Non Conformità</i> .....	30
13.4 <i>Risultanze delle ispezioni ed attività FTD in fase di rinnovo</i> .....	31
14. Condizioni di Validità del Certificato .....	32
15. Modifiche delle Condizioni di validità del Certificato .....	33
15.1 <i>Modifiche richieste da APC</i> .....	33
15.2 <i>Modifiche determinate dall'Organizzazione</i> .....	33
16. Estensione o Riduzione della Certificazione .....	33
17. Emissione nuovo Contratto di Certificazione .....	34
18. Rescissione, riduzione, sospensione o revoca della certificazione e Provvedimenti Sanzionatori .....	34
18.1 <i>Rescissione</i> .....	34
18.2 <i>Provvedimenti Amministrativi e Sanzionatori</i> .....	34
18.3 <i>Sospensione</i> .....	35
18.4 <i>Revoca</i> .....	36
18.5 <i>Riduzione</i> .....	37
19. Riservatezza .....	38
20. Procedure per i Reclami e i Ricorsi .....	38
20.1 <i>Il reclamo</i> .....	39
20.2 <i>I ricorsi</i> .....	40
21. Sito WEB .....	41
22. Comunicazioni .....	42
22.1 <i>Comunicazioni dell'Organizzazione</i> .....	42
22.2 <i>Comunicazioni dell'APC</i> .....	42
23. Condizioni Economiche .....	42
23.1 <i>Tariffe</i> .....	42
23.2 <i>Condizioni di pagamento</i> .....	42
24. Accettazione delle prescrizioni del presente Regolamento .....	42

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

## **1. Presentazione dell'ASSAM e il suo ruolo per il controllo e la certificazione dei prodotti agroalimentari**

L'Agenzia Servizi Settore Agroalimentare delle Marche (ASSAM) è un ente pubblico economico istituito con apposita legge della Regione Marche dotato di personalità giuridica, autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile e gestionale.

L'ASSAM offre al mondo agricolo marchigiano la totalità dei servizi previsti sia dalla sua legge istitutiva che dalle successive integrazioni che ne hanno ampliato l'attività. L'ASSAM, quindi, mette a disposizione nel panorama regionale sia servizi diretti (Agrometeorologia, Qualità delle Produzioni, Monitoraggio e Collaudo dell'Innovazione, Fitosanitario – Certificazione, Controllo e Vigilanza, Fitosanitario – Consulenza Specialistica e Laboratorio Fitosanitario, Autorità di Controllo e Tracciabilità, Tutela e Valorizzazione del Territorio, Servizio Suoli), che indiretti (Trasferimento dell'Innovazione, Comunicazione, Programmi Comunitari e Servizi Informatici, Gestione Risorse Umane, Finanziarie, Contratti e Protocollo e Gestione Risorse Strumentali e Patrimoniali Sicurezza sul Lavoro). L'Autorità Pubblica di Controllo (di seguito definita APC) nasce come funzione interna all'ASSAM, a seguito dell'individuazione dell'ASSAM stessa come Autorità Pubblica di Controllo per i prodotti DOP e IGP su disposizione della delibera della Giunta della Regione Marche n. 2667 del 21 novembre 1998, in particolare per la DOP “Casciotta d'Urbino” (Decreto Ministeriale dell'8/10/99 pubblicato in G.U. n. 248 del 21/10/99).

L'istituzione dell'APC all'interno dell'ASSAM è stata definita con Decreto dell'Amministratore Unico n. 91 del 21.11.2001 ed è stata aggiornata con successivi decreti. APC rappresenta un centro operativo di ASSAM, dotato di propria autonomia gestionale e finanziaria.

Con legge della Regione Marche n. 23 del 10.12.2003, la Regione Marche ha stabilito e regolato gli “Interventi per il sostegno dei sistemi di certificazione della qualità e della tracciabilità delle produzioni agricole ed agroalimentari”. La sopraccitata Legge Regionale n. 23/2003 nell'ambito dell'istituzione del marchio QM, prevede, all'art. 9, che la Giunta regionale individui, il soggetto abilitato allo svolgimento della funzione di autorità pubblica di controllo sulle produzioni agricole di qualità ottenute in conformità alla normativa regionale, statale e comunitaria; con DGR n. 257 del 13 marzo 2006 la funzione di cui sopra è stata attribuita all'ASSAM che la svolge attraverso la propria Autorità Pubblica di Controllo.

## **2. Scopo, disposizioni generali e campo di applicazione**

Il presente Regolamento definisce e descrive le regole applicate dall'APC per il funzionamento coerente, competente e per l'imparzialità nell'erogazione del servizio di controllo e certificazione dei prodotti agroalimentari a marchio Regionale: “QM – Qualità garantita dalle Marche” (L.R. 23/2003).

L'applicazione del presente Regolamento avviene in maniera imparziale e senza alcuna discriminazione nei confronti di tutti coloro che, in forma singola o associata, dimostrino la responsabilità di assicurare che i prodotti siano conformi ai requisiti di certificazione e chiedono e/o hanno ottenuto l'accesso ai servizi di certificazione volontaria di prodotto dell'APC.

Al fine di garantire l'assenza di discriminazioni APC, per qualsiasi Organizzazione, persona fisica, giuridica o azienda, che s'impegni contrattualmente ad osservare le regole fissate dal presente Regolamento, assicura l'accesso ai propri servizi di certificazione di prodotto dell'APC attraverso le seguenti disposizioni:

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- i servizi sono accessibili a tutte le Organizzazioni che fanno richiesta ad APC le cui attività ricadano nel campo di applicazione delle attività proprie dell'APC e che si impegnano a rispettare le prescrizioni contenute nella documentazione contrattuale (presente regolamento, regolamento per l'utilizzo del marchio e del Certificato di Conformità, Offerta Economica);
- non vengono poste in atto condizioni di tipo economico, finanziario (al di là del Tariffario Generale validato dal CSI e ratificato dalla DIR), o altre condizioni indebite, quali pressioni commerciali, che possano compromettere la propria imparzialità;
- l'accesso al servizio di certificazione non viene condizionato dalle dimensioni dell'Organizzazione Richiedente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un particolare gruppo o al numero di certificati già rilasciati.

Sulla corretta applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (di seguito definito CSI) dell'APC nel quale sono presenti tutte le parti interessate all'attività di certificazione, senza predominanza di singoli interessi, e così individuate:

- produttori;
- trasformatori;
- commercianti;
- consumatori;
- enti di ricerca;
- enti di regolazione.

Tale struttura assicura, attraverso la piena partecipazione delle parti interessate, l'imparzialità dell'APC.

Per le attività di certificazione APC applica, alle Organizzazioni che ne richiedono la certificazione, un tariffario definito da APC stessa, che garantisce l'equità e l'uniformità di applicazione.

Per garantire l'adozione di valide ed efficaci deliberazioni in materia di rilascio di certificati, APC ha istituito la Funzione Tecnica di Delibera delle certificazioni che è in possesso della necessaria competenza tecnica, indipendenza di comportamenti e imparzialità di giudizio.

Il campo di applicazione del presente regolamento è riferito al servizio di controllo e certificazione dei prodotti agroalimentari a marchio Regionale: "QM – Qualità garantita dalle Marche", prestato dall'APC attraverso procedure di accesso, valutazione, rilascio di Certificati e sorveglianza riconducibili alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

L'APC applica un servizio di controllo e certificazione competente, coerente, imparziale ed efficiente (dalla stipula del contratto, al rilascio del certificato di conformità fino alla sorveglianza) esclusivamente al campo di applicazione individuato e stabilito nello specifico Schema di Certificazione.

### **3. Generalità del Marchio "QM – Qualità garantita dalle Marche"**

Il Marchio QM è un marchio di qualità collettivo, istituito dalla Regione Marche ai sensi della legge regionale n. 23 del 10 dicembre 2003, art. 8 ed approvato dalla Commissione Europea, che rappresenta uno strumento di valorizzazione del sistema agroalimentare marchigiano.

Il Marchio QM può essere utilizzato per:

- prodotti agroalimentari di qualità già riconosciuti a livello comunitario o nazionale (DOP, IGP, STG,

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

prodotti da agricoltura biologica, etichettatura carni bovine ecc.) per i quali il disciplinare esistente viene integralmente adottato con l'aggiunta degli elementi caratterizzanti il marchio (integrazioni relative alla tracciabilità e all'informazione al consumatore, divieto di utilizzare OGM);

- prodotti agroalimentari e servizi correlati che rispettano disciplinari di produzione della Regione Marche; La Regione Marche, e per essa la Posizione di Funzione "Competitività e Sviluppo dell'Impresa agricola, Struttura decentrata di Ancona e Irrigazione" di seguito definita PF, è titolare del marchio QM inteso come logo, strumenti di funzionamento e relativi diritti, e ne dispone la licenza d'uso alle organizzazioni che, aventi i requisiti, ne facciano apposita richiesta e che si impegnano a rispettare tutte le prescrizioni previste dal marchio stesso nonché a sottoporsi ai controlli da parte di un ente terzo di controllo.

Il sistema del marchio QM garantisce la qualità delle produzioni e dei servizi correlati attraverso procedure definite dalla Regione Marche in merito alla predisposizione di:

- ✓ disciplinari di prodotto/servizio QM (di seguito DP) ed eventuali Schede Prodotto (di seguito SP) che riportano i requisiti oggetto di certificazione;
- ✓ i Regolamenti Tecnici di prodotto/servizio QM (di seguito RT) che definiscono le modalità di controllo al fine di garantire la conformità del prodotto/servizio al disciplinare di riferimento.

#### **4. Definizioni ed Acronimi**

##### ***Definizioni***

In termini generali, per le definizioni usate nel presente Regolamento, si applicano quelle riportate dalle norme internazionali, dalle Leggi nazionali e locali che regolamentano il settore e dai RT approvati dalla PF Regione Marche.

Si definiscono, inoltre, le seguenti definizioni:

##### **Certificazione**

Attestazione di terza parte relativa a prodotti, processi, sistemi o persone (UNI CEI EN ISO/IEC 17000).

##### **Concessionario APC**

Organizzazione che richiede o ha ottenuto dall'APC il Certificato di Conformità per la propria filiera e che riveste una posizione di coordinamento tra le diverse organizzazioni e l'APC stessa.

In questo regolamento si definisce Concessionario Richiedente APC, l'organizzazione che richiede il rilascio del Certificato di Conformità e Concessionario Licenziataria APC, l'organizzazione che ha ottenuto il Certificato di Conformità.

##### **Concessionario Marchio QM**

Organizzazione che dopo aver ottenuto il Certificato di Conformità di APC ottiene dalla Regione Marche la concessione in uso del marchio QM.

##### **Controllo documentale**

Insieme delle attività che APC metta in atto presso la propria sede ai fini della verifica della conformità ai requisiti oggetto di certificazione.

##### **Disciplinare di prodotto/servizio**

Documento emesso o fatto proprio dalla Regione Marche e disponibile al pubblico, che prescrive le modalità di ottenimento e le specifiche di un prodotto e/o le modalità di trasformazione del prodotto e/o di erogazione

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

di un servizio. I disciplinari di prodotto/servizio del Marchio regionale “QM” sono dei documenti che contengono specifiche vincolanti, requisiti oggettivi e misurabili, norme di produzione, trasformazione e commercializzazione che garantiscano la massima trasparenza al consumatore riguardo a tutte le fasi del processo produttivo

### **Filiera**

Gruppo di organizzazioni che richiedono o hanno ottenuto la certificazione da parte dell’APC. Fanno parte della Filiera il Concessionario APC e le organizzazioni aderenti.

Una Filiera può essere costituita anche da un'unica organizzazione che ricopra più ruoli.

### **Ispezione**

Processo sistematico, indipendente, documentato per l’ottenimento di registrazioni, esposizione di fatti o altre informazioni pertinenti e loro obiettiva valutazione per determinare in quale misura i requisiti specificati sono soddisfatti (UNI CEI EN ISO/IEC 17000).

Per APC l’ispezione è un’attività (documentale e visiva) svolta presso l’Organizzazione, compreso l’eventuale campionamento, ai fini della valutazione della conformità del prodotto allo specifico Regolamento Tecnico.

### **Non conformità**

Deviazione da specifici requisiti correlata al prodotto o ai requisiti della certificazione definiti dall’organismo di certificazione. L’organismo di certificazione è libero di definire differenti gradi di deviazione e aree di perfezionamento (es: maggiore o minor non conformità, osservazioni, ecc...). In ogni caso tutte le deviazioni che portino ad un qualsiasi dubbio sulla conformità del prodotto ai requisiti specificati dovrebbero essere trattate. (UNI CEI EN ISO/IEC 17000).

### **Organizzazione Aderente**

Organizzazione inserita in una Filiera e che ha in essere rapporti formalizzati con il Concessionario APC.

### **Prodotto**

Risultato di un processo.

### **Regolamento Tecnico**

Documento tecnico che stabilisce per uno specifico tipo/famiglia di prodotto/i i requisiti tecnici da soddisfare per il rilascio del Certificato di Conformità.

Recepito da APC, il RT, non comporta riferimenti all’organizzazione Richiedente.

### **Regolamento Tecnico Unico**

Documento che fornisce istruzioni tecniche circa le modalità di conduzione dei controlli da parte dell’APC in relazione a determinati punti critici dell’attività di controllo, finalizzati a verificare il rispetto dei disciplinari di prodotto/servizio relativi alle singole filiere.

### **Schema di certificazione**

Sistema di certificazione relativo a prodotti specificati, ai quali si applicano gli stessi requisiti specificati, specifiche regole e procedure.

### **Scheda Prodotto**

Schede approvate dalla PF che contengono le specifiche di un prodotto non espressamente definito

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

all'interno del Disciplinare di produzione di riferimento.

### **Sistema di Certificazione**

Insieme di regole, procedure e attività svolte dagli OdC per l'attestazione della conformità e specificatamente riferite a tipologie di prodotti/servizi coperti da regole tecniche (cogenti), norme tecniche (volontarie), specifiche tecniche, disciplinari, ecc.

Si fa presente che nel presente regolamento le tempistiche vengono sempre indicate in giorni lavorativi.

### **Acronimi**

ACCREDIA: Sistema Italiano di Accreditamento

APC: Autorità Pubblica di Controllo dell'ASSAM;

CSI: Comitato per la salvaguardia dell'Imparzialità;

DIR: Dirigente e/o Direttore generale ASSAM;

DP: Disciplinari di prodotto/servizio QM;

ET FTD: Esperti Tecnici funzionali alla FTD;

FTD: Funzione tecnica di Delibera;

GdA: Giunta di Appello;

ISP: Ispettore;

NC: Non Conformità; OdC: Organismi di Certificazione;

NOS: Nucleo Operativo Si.Tra.;

OdC: Organismi di Certificazione;

P.F.: Posizione di Funzione "Competitività e sviluppo dell'Impresa Agricola Struttura decentrata di Ancona e Irrigazione;

QM: Qualità Garantita dalle Marche.

RAPC: Responsabile Autorità Pubblica di Controllo;

REG02: Regolamento per l'uso del Certificato e del Marchio di Conformità;

REG04: Regolamento Generale per la certificazione del Marchio "QM – Qualità garantita dalle Marche;

RES: Responsabile di Schema;

RGI: Responsabile Gruppo Ispezione;

RGI AT: Responsabile Gruppo Ispezione Area Tecnica;

RT: Regolamento Tecnico

RT unico: Regolamento Tecnico procedure di controllo del Marchio QM – Qualità garantita dalle Marche – Piano dei controlli unico e delle non conformità;

RT: Regolamento Tecnico;

Si.Tra: Sistema di Tracciabilità;

SP: Schede Prodotto;

## **5. Requisiti di prodotto e Documenti di riferimento**

### **5.1 Requisiti del prodotto oggetto di certificazione**

I requisiti del prodotto oggetto di certificazione sono specificati nel Disciplinare e/o nelle Schede Prodotto riportati, come punti di controllo, nei relativi Regolamenti Tecnici (RT).

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

## 5.2 Documenti di riferimento per la certificazione

Ai fini del presente regolamento, per il rilascio del certificato, l'Organizzazione deve dimostrare di essere conforme ad uno specifico DP e/o SP.

## 6. Documenti di riferimento del presente Regolamento

<i>NORME</i>	<i>TITOLO</i>
UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012	Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi.
UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005	“Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura”.
UNI EN ISO 19011:2012	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.
Legge Regione Marche n. 9 del 14.01.97	“Istituzione dell'agenzia per i servizi nel settore agroalimentare delle Marche (ASSAM). Soppressione dell'Ente di Sviluppo Agricolo delle Marche (ESAM). Istituzione della consulta economica e della programmazione nel settore agroalimentare (CEPA)”.
Legge regionale 16 settembre 2013, n. 28	Riordino dell'Agenzia per i servizi nel settore agroalimentare delle Marche (ASSAM). Modifiche alla legge regionale 14 gennaio 1997, n. 9.
Decreto dell'Amministratore Unico n. 91 del 21.11.2001	Conferimento incarichi relativi all'Autorità Pubblica di Controllo dell'ASSAM per prodotti e servizi agroalimentari.
Legge Regionale n. 23 del 10 dicembre 2003	Interventi per il sostegno dei sistemi di certificazione della qualità e della tracciabilità delle produzioni agricole ed agroalimentari.
Delibera della Giunta Regionale n. 1375 del 26/11/2007	Nuova versione dell'allegato al regolamento d'uso del marchio approvato con DGR n. 257/2006 contenente la nuova veste grafica del logo.
Determina del Dirigente ASSAM n. 347/DET del 13.05.2015	C.O. PERS – L.R. 28/2013 – D.G.R. n. 1444/2014 – Attribuzione rappresentanza legale dell'Agenzia Servizi Settore Agroalimentare delle Marche (ASSAM) al Direttore Avv. Cristina Martellini.

Per la normativa e la legislazione di riferimento elencata è da intendersi applicabile l'ultima edizione pubblicata o le eventuali successive modifiche ed integrazioni.

## 7. Domanda per la Certificazione

### 7.1 Generalità

L'APC, sul proprio sito Web ([www.apcassam.it](http://www.apcassam.it)) o attraverso i propri uffici, fornisce tutte le informazioni necessarie alle Organizzazioni relativamente alla propria struttura, organizzazione e procedure di certificazione.

Ai fini del rilascio del Certificato, il sistema di certificazione di APC prevede una valutazione documentale ed ispezione iniziale per valutare il rispetto dei requisiti oggetto di certificazione presenti nello specifico DP/SP e relativo RT, da parte dell'Organizzazione, seguite da una sorveglianza continua effettuata attraverso ispezioni periodiche.

La certificazione di conformità di prodotto sottintende il pieno rispetto delle disposizioni di legge vigenti la cui responsabilità rimane all'Organizzazione.

Le informazioni che l'APC dell'ASSAM acquisisce dall'Organizzazione per lo svolgimento delle proprie attività, sono gestite in accordo alle disposizioni previste dal Decreto legislativo 196 del 30 giugno 2003 e ai requisiti di riservatezza specificati nel presente Regolamento.

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

Spetta all'APC la decisione insindacabile circa l'ammissibilità del prodotto, per il quale è chiesta la certificazione e/o uso del marchio, a rientrare nel campo di applicazione della relativa documentazione di riferimento.

## **7.2 Prescrizioni per l'Organizzazione**

L'Organizzazione, affinché venga ottenuta e mantenuta la certificazione da parte di APC e il conseguente uso del Marchio di conformità di proprietà dell'APC (REG02), deve:

### Prescrizioni a carattere generale

- a) operare sempre conformemente alle prescrizioni di legge, alle disposizioni del presente regolamento, del REG02, del DP/SP, dell'RT, relativo al prodotto oggetto di certificazione, comprese eventuali modifiche comunicate dall'APC, assicurando la continuità del soddisfacimento dei requisiti di prodotto;
- b) in caso di forme associative presentare appositi contratti o convenzioni con gli associati che estendano a questi gli obblighi previsti dal comma precedente;
- c) fornire tutte le disposizioni necessarie per consentire lo svolgimento dell'attività di valutazione (riconoscimento e sorveglianza) da parte del gruppo ispettivo dell'APC, garantendo l'accesso a tutte le aree, ai siti, alla strumentazione pertinente, al personale coinvolto nella certificazione, inclusi eventuali subappaltatori, alla documentazione ed alle registrazioni, (incluse quelle relative alla gestione dei reclami e dei ricorsi), nonché l'effettuazione di prelievi di prodotto da parte degli ispettori di APC;
- d) commercializzare lotti a Marchio QM il cui processo produttivo è stato verificato dall'APC o da altri organismi equivalenti e comunque dopo il rilascio della licenza d'Uso del Marchio QM da parte della Regione Marche;
- e) permettere, per le ispezioni svolte da APC, l'eventuale partecipazione, previa comunicazione scritta, di osservatori (per es. personale APC a scopo di addestramento, personale MiPAAF, della Regione Marche, ecc.);
- f) assicurare che il prodotto una volta ottenuta la licenza del marchio QM continui a soddisfare requisiti previsti all'interno dello specifico Schema di Certificazione;
- g) fare affermazioni nei riguardi della certificazione, coerenti con gli scopi per i quali la certificazione è stata rilasciata; non utilizzare la certificazione in modo tale da portare discredito all'APC, e non fare dichiarazioni circa la certificazione di prodotto che possano essere considerate ingannevoli o non autorizzate da APC;
- h) in caso di sospensione o revoca o scadenza del certificato, cessare di utilizzare tutto il materiale pubblicitario, che contenga i relativi riferimenti e intraprenda le azioni richieste dallo schema di certificazione e da qualsiasi altra misura ritenuta opportuna da APC;
- i) impegnarsi, qualora consegna copie dei certificati di conformità ad altri soggetti, a riprodurre la documentazione nella loro interezza e nel rispetto delle prescrizioni contenute nello specifico Schema di Certificazione;
- j) rispettare le prescrizioni contenute nello specifico Schema di Certificazione qualora pubblicizzi la propria certificazione di prodotto o nel far riferimento ad essa su documenti o tramite mezzi di comunicazione;

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- k) rispettare i requisiti relativi alle modalità di utilizzo del Marchio dell'APC (qualora venga utilizzato), del Certificato di Conformità e delle informazioni sul prodotto certificato, fissate dal REG02 (sia per quanto riguarda il marchio e certificato dell'APC che il marchio QM);
- l) rispettare i requisiti previsti dalle procedure per l'accesso al marchio QM e per l'utilizzo del Marchio QM (qualora venga utilizzato), fissate dai regolamenti regionali;
- m) essere in regola con il pagamento di tutti i costi stabiliti nella relativa Offerta. In caso di mancato pagamento (totale o parziale) delle fatture, APC si riserva il diritto di interrompere il contratto con conseguente ritiro del Certificato di Conformità e comunicazione immediata alla Regione Marche.

Prescrizioni con comunicazione all'APC

- a) comunicare, preventivamente ed in forma scritta, qualsiasi modifica che l'Organizzazione intende apportare alla sua struttura. Prendendo atto delle decisioni prese in merito da APC, trasmesse entro 30 gg. all'Organizzazione dalla data di ricevimento della comunicazione di cui sopra, l'Organizzazione è tenuta a comunicare l'accettazione delle decisioni di APC o la rinuncia alla certificazione;
- b) comunicare tempestivamente qualsiasi evento dannoso derivante da eventi fortuiti, o doloso che possono compromettere il rispetto dei requisiti previsti dallo schema di certificazione;
- c) comunicare ad APC, entro trenta gg. tutti i reclami pervenuti all'Organizzazione in relazione ai prodotti oggetto di certificazione e le correzioni che si intendono adottare per ripristinare la conformità; qualora l'oggetto del reclamo riguardi aspetti che possono compromettere la sicurezza del prodotto oggetto di certificazione tali da richiedere la segregazione del prodotto stesso, l'Organizzazione deve comunicare il reclamo ad APC entro tre giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. L'Organizzazione deve, altresì, registrare, archiviare e tenere a disposizione dell'APC, tutti i reclami sopra indicati comprese le azioni che sono state intraprese per ripristinare la conformità;
- d) comunicare ad APC, entro tre giorni lavorativi, i casi in cui all'Organizzazione sono state contestate infrazioni relative a prescrizioni di legge;
- e) comunicare l'avvenuta formazione di Si.Tra. (entro 7 giorni lavorativi dalla conclusione della formazione);
- f) comunicare le informazioni (anagrafiche, dati produttivi, ecc.) nei tempi e con le modalità il previste dal RT.

Le comunicazioni all'APC possono essere eseguite nei modi seguenti:

- a) direttamente dal Concessionario per proprio conto;
- b) dal Concessionario per conto dell'Organizzazione aderente; in questo caso è necessario avere o la firma congiunta (concessionario-aderente) oppure che sia inserita come possibilità all'interno di accordi tra i soggetti;
- c) direttamente dall'Organizzazione aderente. In questo caso l'Organizzazione deve inserire tra i destinatari anche il Concessionario.

Non sono comprese nell'Offerta le seguenti attività di certificazione e di sorveglianza:

- a) urgenze, annullamento o riprogrammazione di attività su richiesta o per causa dell'Organizzazione;
- b) reiterazione totale o parziale del programma di verifica e/o di prova in seguito a non conformità;

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- c) ispezioni dovute a modifiche dei requisiti di qualità di prodotto e/o del sistema qualità dell'Organizzazione;
- d) attività aggiuntive dovute alla sospensione o ritiro del certificato;
- e) documentazione o testimonianze fornite in caso di giudizio per attività svolte dall'APC.

Tali attività saranno addebitate, come costi addizionali, sulla base delle tariffe in vigore.

### **7.3 Richiesta di Certificazione**

#### **7.3.1 Domanda per la Certificazione**

Ogni Concessionario Richiedente APC interessato alla certificazione di prodotto deve compilare, in lingua italiana, e trasmettere all'APC il modulo "Domanda per la Certificazione" (DQICC01) firmato dal Rappresentante legale o suo delegato formalmente autorizzato.

Il modulo è disponibile sul sito web di APC ([www.apcassam.it](http://www.apcassam.it)) e/o su richiesta presso la sede dell'APC.

Il Concessionario Richiedente APC può richiedere il servizio di certificazione solo per se stessa o in rappresentanza della propria filiera composta da organizzazioni aderenti.

Le informazioni richieste nella "Domanda per la Certificazione" (DQICC01), sono le seguenti:

- a) dati del Richiedente, sede legale e siti produttivi (ragione sociale, indirizzo e stato giuridico.);
- b) descrizione del Richiedente (da riportare almeno le seguenti informazioni: storia dell'Organizzazione; organigramma dell'Organizzazione e relativo mansionario; motivazioni che inducono alla richiesta della Certificazione; valore aggiunto del prodotto sul mercato);
- c) dati relativi ad eventuali soggetti aderenti alla filiera con indicazione della sede legale e dei siti produttivi (ragione sociale, indirizzo, sede operativa, stato giuridico e ruolo in filiera);
- d) norma o documento di riferimento in base al quale si richiede la certificazione;
- e) prodotto/servizi e relativi requisiti per cui si richiede la certificazione;
- f) informazioni in merito alla posizione dell'Organizzazione in riferimento alle prescrizioni di legge;
- g) altre informazioni relative al prodotto ed all'Organizzazione Richiedente.

#### **7.3.2 Offerta Economica-Certificazione**

Al ricevimento della "Domanda per la Certificazione" (DQICC01), APC ne effettua il riesame esaminando le informazioni trasmesse al fine di emettere l'"Offerta Economica – Certificazione" (DQICC02\_QM) e verificando di avere a disposizione informazioni sufficienti per poter procedere nell'iter di certificazione. Se necessario, APC richiede le necessarie integrazioni al Concessionario Richiedente APC che ha presentato la domanda.

Una volta chiariti gli aspetti sopra indicati, l'APC, in caso di accettazione della domanda emette, entro 30gg. lavorativi dalla data di arrivo del modulo "Domanda per la Certificazione" (DQICC01), una "Offerta Economica – Certificazione" (DQICC02\_QM) con validità di 90 giorni lavorativi dalla data di emissione e la invia al Concessionario Richiedente APC.

Scaduti i 90 giorni, APC si riserva la facoltà di mantenere valide anche oltre i termini le condizioni dell'"Offerta Economica – Certificazione" (DQICC02\_QM), qualora il Concessionario Richiedente APC ne abbia fatta specifica richiesta direttamente nella domanda o qualora invii successivamente una comunicazione scritta all'APC. In ogni caso verrà effettuata una verifica degli elementi che ne hanno portato alla prima emissione.

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

L'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM), relativa all'erogazione del servizio di Certificazione di Prodotto Volontario fornito dall'APC:

- a) è definita sulla base del “Tariffario Generale prodotti regolamentati a marchio “QM – Qualità garantita dalle Marche” in vigore al momento (parte integrante dell'Offerta) e delle informazioni comunicate dal Concessionario Richiedente APC desunte dalla “Domanda per la Certificazione” (DQICC01), soprattutto in merito al numero e tipologia di soggetti interessati appartenenti alla filiera;
- b) è definita sulla base dei requisiti previsti dal DP/SP e relativo RT del prodotto;
- c) contiene tutte le attività svolte da APC con i costi che il Concessionario Richiedente APC deve sostenere per poter ottenere il rilascio del certificato ed il mantenimento dello stesso per l'arco di un triennio. Si precisa che l'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) mantiene una validità triennale a partire dalla data del primo rilascio del Certificato di Conformità prorogata al termine dell'anno solare in cui ricade la scadenza del Certificato stesso. Più precisamente APC, per permettere una migliore gestione dell'iter di certificazione, soprattutto in termini di tempi legati alla pratica del rinnovo, ha stabilito di attribuire al Certificato di Conformità una durata di tre anni più i mesi restanti per arrivare alla fine dell'anno solare in cui ricadono i tre anni stessi. Ne consegue che anche il Contratto tra l'APC e il Concessionario Richiedente APC avrà la stessa durata. In ogni caso l'APC, a tutela dell'imparzialità, assicura la corretta e completa applicazione delle condizioni prestabilite nel contratto. Le motivazioni che hanno portato l'APC alla scelta di questa regola sono le seguenti:
- d) maggiore tempo a disposizione per poter effettuare tutte le ispezioni previste dal Contratto soprattutto per le Filiere numerose e per la stagionalità dei prodotti;
- e) una migliore organizzazione del lavoro in relazione ad una scadenza già programmata dei Certificati di Conformità che, tra l'altro, consente di evitare la concessione di proroghe.
- f) è integrata dall'accettazione, da parte dell'Organizzazione, di una comunicazione formale “Conferma Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) o di una eventuale revisione dell'Offerta Economica Certificazione”, che deve avvenire prima del rilascio del certificato pena l'interruzione del contratto.

Contestualmente all'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM), APC invia all'Organizzazione i seguenti documenti:

- il “Tariffario Generale prodotti regolamentati a marchio “QM – Qualità garantita dalle Marche”;
- il presente Regolamento (REG04);
- il Regolamento per l'uso del Marchio e del Certificato (REG02);
- modello “Requisiti di idoneità ed accordi di filiera”.

Qualora il Concessionario Richiedente APC accetti le condizioni previste “Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM), dovrà apporre il proprio timbro e firma del Rappresentante legale o suo delegato formalmente autorizzato in tutti i campi previsti nel modulo e trasmettere all'APC l'originale.

Unitamente all'Offerta, il Concessionario Richiedente APC per proprio conto, ed eventualmente per conto dei propri aderenti, dovrà inviare i modelli “Requisiti di idoneità ed accordi di filiera” opportunamente firmati dai rappresentanti legali o loro delegati formalmente autorizzati.

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

Il modello predisposto dall'APC contiene i requisiti di idoneità e elementi atti ad evidenziare i rapporti e le responsabilità tra i soggetti interessati alla certificazione e l'APC.

APC si riserva la possibilità di richiedere ulteriori documenti/procedure sia di carattere gestionale che di carattere tecnico influenti ai fini della valutazione del Concessionario Richiedente APC in riferimento al prodotto oggetto di certificazione.

### **7.3.3 Contratto tra APC e Concessionario Richiedente APC**

APC, dopo aver ricevuto l'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) controfirmata, dà avvio all'iter di certificazione con apertura del relativo Dossier Organizzazione.

L'accettazione dell'Offerta Economica – Certificazione da parte del Richiedente, la ratifica e il riesame da parte di APC avvia il rapporto contrattuale fra le parti.

Il Contratto tra APC e il Concessionario Richiedente APC è basato sui seguenti documenti:

- Offerta Economica – Certificazione (opportunamente controfirmata per accettazione);
- Comunicazione formale “Conferma Offerta Economica – Certificazione” o eventuale revisione dell'Offerta Economica Certificazione;
- Regolamento Generale per la certificazione del Marchio “QM – Qualità garantita dalle Marche” (REG04) la cui approvazione scaturisce dalla firma nell'apposita sezione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM);
- Regolamento d'Uso del Marchio e del Certificato (REG02) la cui approvazione scaturisce dalla firma nell'apposita sezione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM).

### **7.3.4 Revisione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM)**

Prima del rilascio del Certificato, APC provvederà a redigere, se necessario (qualora, per esempio, si riscontrino variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Concessionario Richiedente APC o a seguito di indicazioni delle Autorità competenti in materia), una revisione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) che:

- a) è definita sulla base del “Tariffario Generale prodotti regolamentati a marchio “QM – Qualità garantita dalle Marche” (parte integrante dell'Offerta);
- b) tiene conto di eventuali prescrizioni relative alla frequenza delle ispezioni contenute nel Disciplinare di produzione e nei relativi RT;
- c) contiene tutte le attività svolte da APC con le frequenze stabilite nell'RT con i costi che il Concessionario Richiedente APC deve sostenere per poter mantenere il certificato. APC, qualora nel corso delle attività di preparazione della verifica (analisi documentale) e/o di valutazione (ai fini del rilascio del Certificato di Conformità), riscontri variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Concessionario Richiedente APC o a seguito di indicazioni delle Autorità competenti in materia può decidere, dopo opportuna comunicazione alla Regione Marche, di variare le frequenze dei controlli in sorveglianza;
- d) integra la prima emissione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) nei rapporti contrattuali con il Concessionario Richiedente APC;
- e) ha validità pari alla durata triennale del Certificato di Conformità. Ciò comporta che la scadenza del

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

Contratto tra APC e il Concessionario Richiedente APC e la data di scadenza del certificato coincidono. Si precisa che la data di scadenza del Certificato e, quindi la validità del Contratto, verrà sempre prorogata al termine dell'anno solare in cui ricadono i tre anni. Più precisamente APC, per permettere una migliore gestione dell'iter di certificazione, soprattutto in termini di tempi legati alla pratica del rinnovo, ha stabilito di attribuire al Certificato di Conformità una durata di tre anni più i mesi restanti per arrivare alla fine dell'anno solare in cui ricadono i tre anni stessi. Ne consegue che anche il Contratto tra l'APC e il Concessionario Richiedente APC avrà la stessa durata.

In particolare la variazione può avvenire sulla base delle seguenti considerazioni:

- compagine sociale del Concessionario Richiedente APC differente da quella dichiarata nella domanda tale da determinare un significativo cambiamento della filiera e/o dei siti produttivi;
- quantitativi prodotti tali da determinare la necessità di aumentare o diminuire i controlli;
- altre situazioni non specificate che possono richiedere una variazione.

Per quanto sopra riportato, il Concessionario Richiedente APC sarà chiamato a controfirmare anche la revisione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) (l'Organizzazione dovrà apporre il proprio timbro e firma del legale rappresentante o suo delegato formalmente autorizzato) in tutti i campi previsti nel modulo, antecedentemente il rilascio del certificato, pena l'interruzione del contratto di certificazione.

APC, dopo aver ricevuto la revisione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) controfirmata, rilascia il certificato e da avvio all'iter di sorveglianza.

APC, nel caso non sia necessario emettere una revisione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM), trasmette al Concessionario Richiedente APC una comunicazione formale “Conferma Offerta Economica – Certificazione” indicando sempre che la scadenza del Contratto tra APC e il Concessionario Richiedente APC e la data di scadenza del certificato coincidono (è valida, in ogni, caso, l'integrazione sopra indicata in merito alla proroga della scadenza).

Si precisa che APC emetterà una revisione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) qualora si verifichi una discordanza tra le informazioni riportate nella Domanda per la Certificazione e quelle riscontrate nel corso della valutazione dell'Organizzazione.

L'APC, nel corso dell'attività di sorveglianza, si riserva il diritto di emettere una nuova revisione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) e relativo Certificato di Conformità qualora si verificano le seguenti condizioni:

- a) modifica dell'assetto societario del Concessionario Richiedente APC con variazione del Rappresentante legale e/o forma giuridica e/o sede legale qualora il Rappresentante legale non formalizzi l'adesione al contratto precedentemente stipulato;
- b) modifiche normative di legge e/o DP e/o RT tali da incidere sull'offerta economica emessa;
- c) Andamento della Filiera. Nello specifico APC, sulla base dell'andamento della Filiera in relazione al numero di non conformità rilevate, alla gestione delle non conformità, alle modalità di coordinamento della filiera stessa, e ad altre situazioni al momento non evidenziabili, può decidere di incrementare la

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

frequenza delle ispezioni informando la Regione Marche e l'organizzazione licenziataria motivandone le ragioni.

La nuova revisione dell'“Offerta Economica – Certificazione” (DQICC02\_QM) sostituisce, nei rapporti contrattuali con il Concessionario Richiedente APC, rispettivamente la precedente “Offerta Economica – Certificazione” o la comunicazione formale “Conferma Offerta Economica – Certificazione”.

In ogni caso la nuova Offerta deve essere presentata formalmente al Concessionario Richiedente APC che può accettare o rifiutare entro 30 gg lavorativi dalla comunicazione di APC.

In caso di mancata accettazione nei tempi sopraindicati, il rapporto contrattuale si considera annullato, fermo restando l'obbligo per il Concessionario Richiedente APC di corrispondere ad APC il compenso per le attività sostenute.

L'Offerta che viene redatta da APC è basata sul tariffario in vigore al momento della definizione dell'Offerta.

In caso di un Concessionario Richiedente APC che rappresentano una filiera di prodotto, le Offerte Economiche vengono emesse anche tenendo conto del numero e della tipologia di soggetti appartenenti alla filiera al momento della redazione.

Eventuali modifiche nel numero di soggetti appartenenti alle diverse tipologie della filiera comportano una variazione delle ispezioni con le modalità riportate nell'Offerta Economica stessa.

Qualora il Concessionario Richiedente APC nelle fasi successive alla ratifica rinunci in forma scritta alla certificazione è tenuta a corrispondere gli oneri derivanti dalle attività fino al momento espletate da APC.

APC, dopo aver effettuato l'ultima ispezione di sorveglianza, definita ispezione di rinnovo (3° anno di sorveglianza), si riserva il diritto di emettere una nuova Offerta Economica – Certificazione e relativo Certificato di Conformità. La nuova Offerta deve tenere conto degli esiti dell'attività di sorveglianza effettuata nel corso del triennio anche in relazione ai punti sopra elencati.

In ogni caso la nuova Offerta deve essere presentata formalmente al Concessionario Richiedente APC che può accettare o rifiutare entro 30 gg lavorativi dalla comunicazione di APC.

In caso di mancata accettazione nei tempi sopraindicati, il rapporto contrattuale si considera annullato fermo restando l'obbligo per il Concessionario Richiedente APC di corrispondere ad APC il compenso per le attività sostenute.

La nuova Offerta che viene redatta da APC è basata sul tariffario in vigore al momento della definizione dell'Offerta.

Qualora non venga emessa da APC nessuna nuova Offerta resta intesa la validità del contratto e, quindi, dell'ultima Offerta Economica – Certificazione o della comunicazione formale “Conferma Offerta Economica – Certificazione”, già in possesso del Concessionario Richiedente APC.

APC, in questo caso, provvederà unicamente a comunicare al Concessionario Richiedente APC la proroga dell'Offerta Economica precedentemente emessa per altri tre anni (è valida, in ogni, caso, l'integrazione sopra indicata in merito alla proroga della scadenza).

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

## 8. Valutazione della filiera

### 8.1 Programmazione della valutazione e gestione della filiera / casistiche

APC, una volta formalizzati i rapporti con il Concessionario Richiedente APC (accettazione offerta economica) e dopo aver ricevuto evidenza oggettiva dell'avvenuto completamento dell'iter previsto per il Si.Tra., per i soggetti interessati, prosegue l'iter di certificazione con apertura del relativo Dossier Organizzazione.

APC effettua una programmazione per la valutazione del Concessionario Richiedente APC e relativa Filiera ai fini del rilascio del Certificato di Conformità e per la sorveglianza, comprensiva dell'individuazione del Gruppo di Ispezione sulla base delle proprie procedure e dei RT di riferimento.

Si stabiliscono, inoltre, le seguenti regole:

- a) qualora si riceva una "Domanda per la certificazione" riguardante prodotti caratterizzati da una specifica stagionalità, si verifica la possibilità di attivare l'iter di certificazione per la campagna in corso o, qualora non ci siano i tempi necessari, per la campagna successiva. Questo in quanto l'APC, come regola generale, effettua la propria attività di controllo con il prodotto presente in campo. L'APC, in casi particolari, su richiesta specifica e formale del Concessionario Richiedente, viste anche le prescrizioni contenute nel paragrafo 11 del RT Unico, può decidere comunque di effettuare l'attività di controllo anche in assenza del prodotto in campo in presenza di evidenze oggettive che rendano possibile la verifica dei requisiti;
- b) nell'organizzare la programmazione e nella successiva fase di valutazione del Concessionario Richiedente APC e relativa Filiera, l'APC tiene in considerazione l'attività di certificazione svolte da altri Organismi di Certificazione conformi alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.

### **In caso di organizzazioni aderenti presenti in più Filiere differenti:**

#### fase di riconoscimento

- l'organizzazione aderente presentata su una filiera che è già riconosciuta dall'APC per una filiera diversa e regolarmente inserita nella filiera stessa (es. non in fase di sospensione) sarà esentata dall'ispezione di riconoscimento fermo restando, prima del rilascio del certificato di conformità, l'acquisizione di documentazione atta a dimostrare l'avvenuta attività prevista per Si.Tra. ove previsto e la presenza delle convenzioni per il marchio QM.
- l'organizzazione aderente presentata su una filiera che è già riconosciuta da altro Organismo di Controllo per una filiera diversa e regolarmente inserita nella filiera stessa (es. non in fase di sospensione) sarà esentata dall'ispezione di riconoscimento fermo restando, prima del rilascio del certificato di conformità, l'acquisizione della documentazione contrattuale prevista dall'APC e di quella ad evidenza dell'appartenenza ad altra filiera.

#### fase di sorveglianza

- l'organizzazione aderente presente in più filiere controllate dall'APC o dall'APC e da altri Organismi di controllo verrà sottoposta ad ispezione sulla base della frequenza stabilita nell'"Offerta Economica-Certificazione" (DQIC02\_QM). In particolare il soggetto verrà sottoposto ad ispezione

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

per ogni filiera ove è inserito.

**In caso di organizzazioni aderenti che presentano più sedi operative:**

fase di riconoscimento

- l'Organizzazione aderente o il Concessionario Richiedente APC che presenta all'atto della domanda più sedi operative per lo stesso ruolo verrà sottoposta ad ispezione sulla base della frequenza stabilita nell'Offerta Economica in particolare verrà applicata una frequenza pari a  $\sqrt{n}$  (n è il numero delle sedi operative);

fase di sorveglianza

- l'organizzazione aderente o il Concessionario Richiedente APC che presenta più sedi operative per lo stesso ruolo verrà sottoposta ad ispezione sulla base della frequenza stabilita nell'Offerta Economica in particolare verrà applicata una frequenza pari a  $\sqrt{n}$  (n è il numero delle sedi operative);

**In caso di Organizzazioni che entrano in filiera dopo la definizione del rapporto contrattuale ma prima del rilascio del Certificato di Conformità:**

- il Concessionario Richiedente APC che presenta la richiesta di inserimento di nuove organizzazioni aderenti sia per numero che per ruolo verranno gestiti dall'APC con la stessa modalità delle organizzazioni aderenti presentati in fase di domanda. Ferma restando la validità dell'offerta, verrà emessa, se necessaria, una integrazione della stessa sulla base delle esigenze emerse che dovrà essere controfirmata dal Concessionario Richiedente APC.
- qualora dalle attività svolte dall'APC in fase di riconoscimento (verifiche documentali ed ispezioni), emergano nuovi ruoli attribuibili alle Organizzazioni aderenti inseriti nella domanda, l'APC comunicherà tale situazione al Concessionario Richiedente APC. Qualora quest'ultimo esprimesse la volontà di integrare la filiera, ferma restando la validità dell'offerta, l'APC provvederà all'integrazione della stessa sulla base delle esigenze emerse e tale integrazione dovrà essere controfirmata dal Concessionario Richiedente APC.

**In caso di organizzazioni che entrano in filiera dopo il rilascio del Certificato di Conformità:**

Il Concessionario licenziatario APC che presenta la richiesta di inserimento di nuovi soggetti aderenti per i ruoli già riconosciuti, fermo restando il loro inserimento direttamente in fase di sorveglianza, verranno gestiti dall'APC con la seguente modalità:

- al fine di permettere all'APC una corretta programmazione delle attività di ispezione, l'inserimento in filiera avverrà, di norma, nel quadrimestre immediatamente successivo alla data di richiesta (aggiornamenti delle filiere al 31 dicembre, 30 aprile e 30 agosto) previa valutazione della completezza della documentazione da presentare antecedentemente all'APC (documentazione atta a dimostrare l'avvenuta attività prevista per Si.Tra. ove previsto, convenzione per il marchio QM e modello "Requisiti di idoneità ed accordi di filiera").

Possono essere concesse deroghe alla tempistica di accesso sopraindicata, debitamente motivate dal Concessionario Licenziatario APC (esempio stagionalità del prodotto, ruoli fondamentali per le attività della filiera, situazioni commerciali particolari).

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

## 8.2 Applicazione delle attività ispettive e di campionamento

Le attività di ispezione (compreso il campionamento, se previsto) per le filiere richiedenti/certificate sono le seguenti:

- a) ispezioni iniziali di riconoscimento, esclusivamente applicate ai fini del rilascio del certificato e sulla base delle anagrafiche presentate al momento della domanda e durante l'iter, con la frequenza prevista dal RT unico;
- b) ispezioni di sorveglianza, nel primo anno di sorveglianza, applicate alle organizzazioni inserite nell'allegato al Certificato di Conformità;
- c) ispezioni di sorveglianza, nel primo anno di sorveglianza, applicate a nuove organizzazioni aderenti successivamente al rilascio del Certificato di Conformità ed il cui ruolo all'interno della Filiera sia già stato attivato attraverso altro aderente e, quindi non inserite nell'allegato di cui sopra. Tale disposizione vale per le organizzazioni inserite entro e non oltre il 30 agosto. (vedi modalità operative previste al paragrafo 8.1).
- d) ispezioni di sorveglianza per gli anni successivi con le modalità sopra riportate.

APC, inoltre, ha stabilito le seguenti prescrizioni:

- a) in caso di impossibilità ad effettuare l'ispezione dovuta all'assenza ingiustificata di personale presso l'Organizzazione interessata, si provvederà a fatturare le spese di trasferta e a programmare una nuova ispezione con costi sempre a carico dell'Organizzazione stessa;
- b) in caso di accertamento, nel corso delle ispezioni, di irregolarità non attinenti il prodotto oggetto di certificazione, si provvederà a riportare la situazione direttamente nel verbale di ispezione ai fini di una successiva comunicazione alle autorità preposte;
- c) in caso di difficoltà nell'esecuzione delle ispezioni dovute ad una scarsa collaborazione dei soggetti responsabili dell'Organizzazione, si provvederà a riportare la situazione direttamente nel verbale di ispezione ai fini di una successiva valutazione e all'adozione di provvedimenti.

## 9. Modalità di conduzione delle ispezioni

Le ispezioni possono essere programmate (fase di riconoscimento e di sorveglianza) o non programmate (fase di sorveglianza).

Il Gruppo di Ispezione formato è costituito da un responsabile (RGI AT) ed, eventualmente, da uno o più ispettori individuati da APC tenendo conto del prodotto, delle dimensioni e della complessità dell'Organizzazione da sottoporre a ispezione.

Gli incarichi ai componenti del Gruppo di Ispezione sono subordinati alla verifica che gli stessi non abbiano al momento o abbiano avuto nei due anni precedenti rapporti economici e/o consulenziali e/o personali (quest'ultimi intesi come rapporti di parentela entro il terzo grado) con l'Organizzazione da valutare.

Il Piano di Ispezione, ove possibile, verrà notificato all'Organizzazione almeno 3 giorni lavorativi antecedenti la data della ispezione. In ogni caso, qualora non venissero rispettati i tempi di trasmissione è necessario indicare nel Piano una dicitura che dimostri l'accordo con l'Organizzazione.

APC accetterà richieste di variazione della data prevista per l'ispezione solo se opportunamente motivate e, comunque, rimane in capo all'APC la definizione della data successiva.

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

Il Piano di Ispezione, comprensivo eventualmente dell'individuazione del laboratorio analisi di riferimento, può essere sia un piano generico applicabile a tutte le fasi previste dal Regolamento Tecnico, sia un piano specifico per una particolare attività, sia una combinazione di entrambe le tipologie.

Nel comunicare il Piano di Ispezione, APC ricorda che la documentazione inerente l'attività ispettiva dovrà essere sottoscritta dal Rappresentante Legale dell'Azienda o da personale opportunamente delegato dallo stesso se non precedentemente individuato e comunicato all'APC.

L'Organizzazione può recusare i componenti del Gruppo di Ispezione e/o il Laboratorio analisi, motivandone per iscritto le ragioni.

### **9.1 Ispezione iniziale in fase di riconoscimento ai fini del rilascio del Certificato di Conformità**

L'Ispezione iniziale ha lo scopo di valutare sul campo la capacità delle Organizzazioni di assicurare che il prodotto da certificare sia conforme al Disciplinare di Produzione e relativo RT di riferimento e RT unico e a quanto prescritto dal presente regolamento. Il tutto è subordinato al rispetto, da parte delle Organizzazioni, dei requisiti cogenti.

Il RGI AT, con il Gruppo di Ispezione incaricato, conduce, solo se necessario, una riunione d'apertura nella sede dell'Organizzazione, ove vengono registrate le presenze, viene definito l'ambito dell'ispezione e ribadito l'impegno alla riservatezza su tutte le informazioni che verranno raccolte durante l'ispezione. In tale contesto l'Organizzazione può presentare particolari istanze utili soprattutto alla corretta esecuzione dell'ispezione.

Durante l'ispezione, il Gruppo di Ispezione può avvalersi, in maniera facoltativa, di liste di riscontro, dove sono contenute delle domande che forniscono una guida per condurre l'ispezione e possono essere integrate da altri quesiti posti dagli ispettori in sede di visita all'Organizzazione.

L'Organizzazione è tenuta a fornire tutta la collaborazione necessaria al Gruppo di Ispezione e a mettere a disposizione degli Ispettori tutta la documentazione relativa al sistema di produzione, controllo e assicurazione della qualità compresa quella relativa all'autocontrollo igienico – sanitario, nonché il personale interessato.

### **9.2 Ispezioni analitiche sul prodotto**

#### **9.2.1 Prescrizioni generali**

L'APC, qualora il RT di riferimento lo richieda, provvede direttamente o tramite laboratori di prova, al prelievo di campioni presso l'Organizzazione, in condizioni normali di produzione, per sottoporre il prodotto a valutazioni analitiche al fine di accertare se le specifiche del prodotto oggetto della certificazione (caratteristiche microbiologiche, chimiche, fisiche, organolettiche, ecc.) siano conformi ai requisiti previsti.

Le prove saranno eseguite presso un laboratorio di riferimento accreditato ACCREDIA per la specifica prova ove possibile, individuato da APC e condiviso dall'Organizzazione a cui va l'onere delle prove. La comunicazione all'Organizzazione Richiedente del laboratorio che APC intende utilizzare per l'esecuzione delle prove, avviene contestualmente alla trasmissione del Piano di Ispezione.

Nel caso risulti difficile reperire laboratori accreditati per lo svolgimento di alcune delle prove richieste, le stesse saranno affidate a laboratori comunque accreditati per altre prove.

Le determinazioni sensoriali, se previste dal RT di riferimento, possono essere effettuate dal Laboratorio

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

interno all'ASSAM o dagli ispettori stessi se in possesso delle necessarie competenze.

Eventuali campioni già predisposti dall'Organizzazione appositamente per le prove da eseguire dall'APC, dovranno essere prodotti, trasformati e/o condizionati con le stesse attrezzature e le stesse modalità che si prevede di impiegare nella normale produzione e/o trasformazione. APC si riserva il diritto di presenziare con propri tecnici alle attività di predisposizione di tali campioni.

Relativamente al numero di campioni da sottoporre a prove, a quelli da rilasciare come controcampioni e alle modalità di prelievo vengono applicate le disposizioni contenute nel RT di riferimento e, se mancanti, stabilite autonomamente dall'APC in apposite procedure interne.

L'ispettore incaricato del prelievo deve rilasciare all'Organizzazione copia della documentazione di seguito indicata, opportunamente controfirmata per accettazione:

- ✓ “Verbale Ispezione” (DQVSD07);
- ✓ “Verbale Prelievo/Valutazione campioni” (DQVSD06).

I campioni da sottoporre a ispezioni analitiche vengono inviati al laboratorio di riferimento in forma anonima, con la massima riservatezza e nel rispetto delle prescrizioni previste nel Regolamento Tecnico di riferimento.

Spetta all'APC, trasmettere all'Organizzazione, l'esito delle analisi.

Qualora il laboratorio abbia trasmesso anticipi dei “Rapporti di Prova” (non firmati), l'APC può decidere di trasmetterli ugualmente per motivi di tempestività, all'Organizzazione riservandosi di inviare successivamente l'originale.

### **9.2.2 Prescrizioni in caso di prodotto non conforme**

Nel caso in cui, dal rapporto di analisi, si evinca che il prodotto non è conforme a quanto riportato nel RT, la pratica di certificazione viene sospesa e APC provvede ad inviare all'Organizzazione il modello Rapporto Non Conformità.

L'Organizzazione dovrà comunicare ad APC una delle seguenti opzioni:

- a) entro 10 giorni lavorativi dalla data della comunicazione della non conformità (data del Protocollo di APC), l'intenzione di sottoporre i controcampioni rilasciati dall'ispettore di APC, ad una revisione di analisi presso un proprio laboratorio di fiducia, segnalato all'APC, che sia in possesso degli stessi requisiti sopra indicati ed utilizzati dall'APC;
- b) entro 20 giorni lavorativi dalla data della comunicazione della non conformità (data del Protocollo di APC), le correzioni che intende intraprendere con la relativa tempistica di esecuzione che, comunque, non potrà essere superiore a mesi 6, se non debitamente motivata (vedi stagionalità dei prodotti);
- c) entro 10 giorni lavorativi dalla data della comunicazione della non conformità (data del Protocollo ASSAM), la decisione di non proseguire con il riconoscimento che dovrà essere condivisa con il Concessionario Richiedente APC. In questo caso, l'APC prende atto della rimodulazione della filiera per il percorso della certificazioni, fermo restando l'obbligo di corrispondere ad APC il compenso per le attività sostenute fino a quel momento.

Nel caso a), qualora l'esito delle analisi effettuate sui controcampioni risulti conforme, APC comunica formalmente all'organizzazione, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del Rapporto di Prova,

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

l'annullamento della Non Conformità. Il modulo Rapporto Non Conformità, in questo caso, non deve essere compilato. Se l'esito delle analisi effettuate sui controcampioni risulta non conforme, l'Organizzazione è tenuta a compilare il modello Rapporto Non Conformità precedentemente indicato.

Nel caso b), l'Organizzazione è tenuta a trasmettere, contestualmente alle correzioni, le azioni correttive volte ad eliminare la causa della non conformità, che intende intraprendere, solo nel caso in cui ritenga che ci siano elevate probabilità che la non conformità rilevata possa manifestarsi nuovamente.

L'APC, qualora l'Organizzazione non abbia trasmesso entro 20 giorni lavorativi dalla data in cui è stata confermata la Non Conformità, le correzioni e le azioni correttive che intende adottare, provvederà ad effettuare un sollecito inserendo come nuova tempistica 10 giorni lavorativi.

L'APC nel caso in cui:

- non approvi le proposte dell'Organizzazione per la risoluzione delle Non Conformità rilasciate, provvederà a richiedere, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione (protocollo ASSAM), un'ulteriore proposta apportando le necessarie motivazioni e definendo in 10 giorni lavorativi, dalla data di ricezione della comunicazione di APC, i tempi di risposta;
- approvi le proposte dell'Organizzazione per la risoluzione delle Non Conformità rilasciate, provvederà a comunicarlo all'Organizzazione entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione (protocollo ASSAM).

Una volta concluso l'iter di risoluzione delle Non conformità, APC comunica all'Organizzazione, entro 10 giorni dalla data di chiusura riportata nella modulistica, quanto deciso in merito.

### **9.2.3 Prescrizioni casi specifici legati alla mancanza di prodotto**

APC ha stabilito che:

- a) l'attività di prelievo campioni venga effettuata durante le normali ispezioni di riconoscimento e sorveglianza previste dal RT di riferimento. Si possono verificare le seguenti situazioni:
  - nel momento della pianificazione dell'ispezione si viene a conoscenza della mancanza di prodotto con le dovute caratteristiche per il prelievo: in questo caso l'APC può decidere di:
    - posticipare l'attività ispettiva;
    - procedere, comunque, con l'effettuazione dell'ispezione, fermo restando il posticipo dell'attività di prelievo la cui data di esecuzione verrà stabilita anche sulla base dell'obbligo della comunicazione di disponibilità del campione da parte dell'organizzazione, almeno nei tre giorni precedenti.
  - durante l'attività ispettiva in campo, l'organizzazione dichiara di non aver prodotto con le dovute caratteristiche per il prelievo. Si provvederà a formalizzare nel verbale Ispezione che l'organizzazione è tenuta a comunicare tempestivamente all'APC il periodo nel quale si è in possesso del campione da prelevare.

### **9.2.4 Prescrizioni casi specifici legati ai siti di prelievo e alle aliquote da campionare**

APC ha stabilito che:

- a) l'attività di prelievo campioni possa essere effettuata anche presso altri siti non inseriti in filiera, comunicati preventivamente o contestualmente all'ispezione, in cui si abbia, comunque, l'autorizzazione formale per l'accesso ai fini del prelievo;

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- b) tutte le aliquote da campionare vengano controllate in campo per verificare il rispetto dei parametri fisici (se previsti);
- c) si individui un numero definito di aliquote:
  - a. da inviare al Laboratorio individuato;
  - b. da rilasciare al soggetto controllato come controcampione;
  - c. da conservare presso la sede dell'APC.

#### **9.2.5 Prescrizioni casi specifici legati al trattamento di prodotti non conformi**

APC ha stabilito che:

- a) qualora l'Organizzazione, al fine di ripristinare la conformità del prodotto, individui, come trattamento, l'effettuazione di miscele tra lotti non conformi e lotti conformi, APC valuterà il caso specifico e comunicherà la propria decisione all'organizzazione e per conoscenza alla Regione Marche.

#### **9.2.6 Prescrizioni casi specifici legati alla ripetizione del campionamento**

APC ha stabilito che:

- qualora il campione da sottoporre a determinazioni analitiche subisca un deterioramento o venga accidentalmente smarrito (nella fase di trasporto, consegna e deposito presso il laboratorio) si provvederà ad effettuare una nuova attività di prelievo campioni (nuovi lotti o utilizzando i contro campioni se ancora presenti) fermo restando che non verrà richiesto nessun costo aggiuntivo all'Organizzazione;
- qualora il laboratorio di riferimento comunichi la propria responsabilità per la presenza di inesattezze sui Rapporti di Prova tali da pregiudicare la corretta identificazione del campione e/o l'interpretazione delle risultanze analitiche, l'APC, fermo restando che non verrà richiesto nessun costo aggiuntivo all'Organizzazione, provvederà ad effettuare una nuova attività di prelievo campioni (nuovi lotti o utilizzando i contro campioni se ancora presenti).

### **10. Verbale Ispezione**

Conclusa l'ispezione, RGI AT con il Gruppo di Ispezione, compila il Verbale di Ispezione e conduce una riunione finale per chiarire all'Organizzazione, oggetto dell'ispezione, le risultanze della stessa e gli eventuali rilievi emersi.

Il Responsabile dell'Organizzazione, o suo delegato, sottoscrive il Verbale di Ispezione completandolo con eventuali osservazioni.

Una copia del Verbale di Ispezione ed i verbali relativi agli eventuali rilievi riscontrati vengono rilasciati all'Organizzazione.

La conferma o meno degli esiti dell'Ispezione all'Organizzazione, può avvenire da parte di APC, attraverso la formula del silenzio/assenso o formalmente entro 15 giorni lavorativi dalla data dell'effettuazione dell'Ispezione stessa.

Nel caso in cui RAPC non confermi gli esiti dell'ispezione, si provvederà a formalizzare le motivazioni ed a comunicare tale decisione all'Organizzazione ed al Concessionario.

La mancata conferma degli esiti potrà comportare:

- a) la pianificazione di una nuova ispezione senza costi aggiuntivi a carico dell'Organizzazione stessa entro 30 giorni lavorativi dalla data della mancata conferma degli esiti (protocollo ASSAM);

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- b) il rilascio di Non Conformità d'ufficio e/o una differente classificazione della Non Conformità rilasciata; sarà cura dell'APC provvedere a notificare all'Organizzazione, contestualmente alla mancata conferma degli esiti, la tipologia di non conformità rilasciata utilizzando l'apposito modello "Rapporto Non Conformità e Azioni Correttive – Sede APC";
- c) l'annullamento della Non Conformità. Sarà cura dell'APC provvedere a notificare all'organizzazione, contestualmente alla mancata conferma degli esiti, le motivazioni del provvedimento adottato.

Qualora il RGI AT o il RAPC riscontri inesattezze sul Verbale di Ispezione, è necessario provvedere ad una sua revisione e trasmissione all'Organizzazione sottoposta ad ispezione entro 10 giorni lavorativi dalla data dell'effettuazione dell'ispezione.

L'Organizzazione qualora:

- ✓ accetti la revisione del Verbale di Ispezione, provvede ad inviarne una copia controfirmata all'APC entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della revisione (protocollo ASSAM);
- ✓ non accetti la revisione del Verbale di Ispezione (DQVSD07) può trasmettere le motivazioni di contestazione, utilizzando l'apposita sezione (osservazioni) del modello Verbale di Ispezione (DQVSD07), oppure può presentare formale reclamo scritto, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della revisione (protocollo ASSAM).

Si precisa che la procedura di cui sopra viene applicata anche nel caso in cui le inesattezze siano riscontrate nel Verbale Prelievo (DQVSD06).

In presenza di Non Conformità rilevate in fase di ispezione, la conferma degli esiti è sempre formale.

Nel caso in cui venga rilevata una Non Conformità grave o più Non Conformità lievi riconducibili ad un singolo elemento previsto dal RT, l'iter di riconoscimento/certificazione viene sospeso fino a quando non sia stata verificata, da parte di APC, la corretta ed efficace risoluzione della stessa.

A tal proposito l'Organizzazione, qualora intenda proseguire con il processo di riconoscimento/certificazione, utilizzando la copia del Rapporto Non Conformità, opportunamente compilata in tutte le sue parti, (il documento deve essere leggibile e trasmesso per intero) rilasciata dal Gruppo di Ispezione, comunica all'APC, entro 20 giorni lavorativi dalla data della comunicazione di conferma degli esiti dell'ispezione trasmessa da APC stessa, le correzioni che intende intraprendere per ripristinare la conformità del prodotto al Regolamento Tecnico di riferimento con la relativa tempistica di esecuzione.

L'Organizzazione è tenuta a trasmettere, contestualmente alle correzioni, le azioni correttive volte ad eliminare la causa della non conformità, che intende intraprendere, solo nel caso in cui ritenga che ci siano elevate probabilità che la non conformità rilevata possa manifestarsi nuovamente.

L'APC nel caso in cui:

- non approvi le proposte dell'Organizzazione per la risoluzione delle Non Conformità rilasciate, provvederà a richiedere, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione (protocollo ASSAM), un'ulteriore proposta apportando le necessarie motivazioni e definendo in 10 giorni lavorativi, dalla data di ricezione della comunicazione di APC, i tempi di risposta;
- approvi le proposte dell'Organizzazione per la risoluzione delle Non Conformità rilasciate, provvederà a comunicarlo all'Organizzazione entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

(protocollo ASSAM).

L'APC, qualora l'Organizzazione non provveda a trasmettere, nei tempi previsti, le correzioni e le azioni correttive che intende adottare, provvederà ad effettuare un sollecito, entro 10 giorni lavorativi dalla data prevista per la ricezione delle proposte, inserendo come nuova tempistica 10 giorni lavorativi.

In mancata risposta al sollecito sarà facoltà di APC:

- effettuare un'ispezione suppletiva con costi a carico del soggetto ispezionato al fine di reperire direttamente la documentazione mancante;
- sospendere l'organizzazione dalla filiera fino all'adeguamento;
- sospendere l'iter del rilascio certificato in caso del concessionario.

Una volta eseguita la correzione, l'Organizzazione deve fornire all'APC le evidenze oggettive dell'avvenuta chiusura della non conformità e, dove necessario, dell'azione correttiva intrapresa entro 10 giorni lavorativi dalla data prevista per la chiusura precedentemente comunicata all'APC.

APC si riserva la possibilità di verificare la chiusura della non conformità:

- presso la sede dell'Organizzazione (ispezione suppletiva) da effettuarsi entro 4 mesi dalla data prevista per la chiusura della Non Conformità precedentemente comunicata all'APC;
- presso la propria struttura a seguito di trasmissione di idonea documentazione da parte dell'Organizzazione. APC comunica all'Organizzazione, entro 10 giorni lavorativi dalla data di chiusura riportata nella modulistica, quanto deciso in merito.

Qualora APC abbia formalizzato Non Conformità lievi, fermo restando che l'Organizzazione è tenuta a seguire l'iter sopra descritto per la compilazione e la trasmissione dei moduli "Rapporti Non Conformità", approverà le correzioni e le eventuali azioni correttive decise dall'Organizzazione e verificherà la chiusura delle non conformità presso la propria struttura (a seguito di trasmissione di idonea documentazione da parte dell'Organizzazione). APC, tuttavia, si riserva la possibilità di verificare la chiusura della non conformità presso la sede dell'Organizzazione.

Eventuali Raccomandazioni rilasciate da APC, non pregiudicano il giudizio di conformità sul prodotto. APC, tuttavia, sollecita le Organizzazioni ad effettuare un'analisi della raccomandazione e a definire ed intraprendere idonee misure per gestire le Raccomandazioni stesse. I requisiti relativi al prodotto sui quali sono state rilasciate delle Raccomandazioni, saranno oggetto di particolare controllo da parte del Gruppo di Ispezione incaricato nel corso dell'ispezione successiva.

Una volta concluso l'iter di risoluzione delle Non Conformità, APC comunica all'Organizzazione, entro 10 giorni dalla data di chiusura riportata nella modulistica, quanto deciso in merito con le opportune motivazioni.

Qualora l'Organizzazione non intenda proseguire con il processo di riconoscimento/certificazione dovrà comunicarlo all'APC, entro 10 giorni lavorativi dalla data della conferma della non conformità rilasciata (data del Protocollo ASSAM) con le opportune motivazioni.

In questo caso, l'APC prende atto della rimodulazione della filiera per il percorso della certificazioni fermo restando l'obbligo di corrispondere ad APC il compenso per le attività sostenute.

### **10.1 Classificazione dei rilievi**

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

L'APC, fermo restando l'identificazione delle Non Conformità così come riportata nel RT unico, classifica, ai sensi del presente Regolamento, nella sua attività di valutazione i rilievi nel modo seguente:

- “Non Conformità Grave”:
  - carenza sostanziale del sistema di gestione implementato dall'Organizzazione per garantire la conformità del prodotto e, in generale, un mancato soddisfacimento di uno o più requisiti specificati nel RT che pregiudica la conformità del prodotto;
  - un insieme di non conformità lievi riconducibili ad un singolo elemento previsto dal RT;
  - il persistere nel tempo del mancato soddisfacimento di una prescrizione relativa all'applicazione di un requisito del RT (mancata risoluzione di non conformità lieve);
- “Non Conformità Lieve”: mancato soddisfacimento di una prescrizione relativa all'applicazione di un requisito previsto nel RT di riferimento tale da non pregiudicare la conformità del prodotto;
- “Raccomandazione”: segnalazione all'Organizzazione di una opportunità di miglioramento concernente la documentazione e/o attuazione del sistema, al di là della sua attuale conformità e della sua attuale efficacia. Le attività di ispezione della corretta ed efficace risoluzione delle non conformità ed eventualmente delle azioni correttive intraprese dall'Organizzazione sono svolte da personale di APC non direttamente coinvolto nell'attività di decisione.

Fermo restando le prescrizioni indicate nel paragrafo precedente, APC:

- comunica l'apertura e la chiusura delle Non Conformità gravi anche alla P.F. della Regione Marche, entro 5 giorni lavorativi dalla loro formalizzazione.
- qualora lo ritenga necessario, può richiedere un parere alla P.F. in merito alle proposte di risoluzione presentate.

Qualora l'APC riscontri le seguenti situazioni:

- rilascio di un numero elevato di non conformità sulla filiera controllata e/o su di uno stesso soggetto;
- rilascio di più non conformità afferenti ad uno stesso aspetto del Disciplinare di Produzione;
- rilascio di non conformità al Concessionario tali da evidenziare un limitato controllo sulla Filiera.

APC definirà una serie di azioni che verranno comunicate al soggetto interessato e ne porterà a conoscenza la Regione Marche.

## **11. Decisione per la Certificazione**

Spetta ad APC, attraverso la FTD e sulla base delle informazioni raccolte durante l'ispezione ed altre informazioni correlate (risultati analitici), decidere in merito al rilascio del certificato di conformità.

### ***11.1 Rilascio del Certificato di Conformità del prodotto, sua pubblicizzazione e validità***

APC, qualora non siano emerse nel corso dell'ispezione e dall'eventuale rapporto di prova, non conformità, dopo una attenta valutazione della documentazione di cui sopra, comprensiva della eventuale proposta di modifica alla frequenza dei controlli, provvede, attraverso procedure interne, a predisporre i “Dossier Ispezione” attinenti alla filiera ed a presentare il tutto alla FTD.

L'eventuale variazione delle frequenze dei controlli, definita tenendo conto della proposta formulata dall'APC nell'Offerta di Certificazione e sulla base dell'affidabilità che l'Organizzazione dimostra nell'assicurare la conformità del prodotto al Disciplinare di produzione di riferimento, viene eventualmente

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

proposta dall'APC che può apportare le opportune modifiche/integrazioni anche sulla base dei risultati emersi dai rapporti di prova.

La procedura di cui sopra si applica anche nel caso in cui siano state attribuite all'Organizzazione delle raccomandazioni.

Nel caso in cui siano emerse:

- a) NC gravi a carico del concessionario: il certificato non viene rilasciato fino alla chiusura della NC;
- b) NC lievi a carico del concessionario: il certificato viene rilasciato dopo l'approvazione delle proposte;
- c) NC gravi a carico di un aderente esclusivista del ruolo: il certificato non viene rilasciato fino alla chiusura della NC o in alternativa potrà essere emesso un certificato con riduzione del campo di applicazione sulla base della composizione della filiera e relativi ruoli;
- d) NC gravi a carico di un aderente non esclusivista del ruolo: il certificato viene rilasciato con l'esclusione del soggetto che potrà essere inserito solo dopo la chiusura della NC in fase di sorveglianza;
- e) NC lievi a carico di un aderente esclusivista del ruolo: il certificato non viene rilasciato fino alla approvazione delle proposte o in alternativa potrà essere emesso un certificato con riduzione del campo di applicazione sulla base della composizione della filiera e relativi ruoli;
- f) NC lievi a carico di un aderente non esclusivista del ruolo: il certificato viene rilasciato con l'esclusione del soggetto che potrà essere inserito solo dopo l'approvazione delle proposte in fase di sorveglianza;

Una volta risolte le situazioni sopra esposte, APC predispone e presenta i "Dossier Ispezione" alla FTD comprensiva della eventuale proposta di modifica alla frequenza dei controlli.

In particolare l'APC:

- può redigere un Report interno per la Valutazione complessiva della Filiera da presentare alla FTD;
- redige l'Elenco dei Soggetti aderenti alla Filiera, rappresentati dai soggetti riconosciuti con esito positivo soggetti che hanno avuto NC gravi chiuse e NC lievi le cui proposte sono state approvate, da allegare al Certificato di Conformità.

La FTD decide in merito all'emissione del certificato, sulla base dei "Dossier Ispezione" presentati dall'APC.

Qualora la FTD, direttamente o indirettamente tramite APC, acquisisca informazioni sull'Organizzazione da fonti diverse da quelle derivanti dal processo di valutazione, da utilizzare ai fini della decisione, deve renderle note al Richiedente, tramite APC, dando l'opportunità allo stesso di commentare tali informazioni.

Nel caso di valutazione positiva del "Dossier Ispezione", la FTD autorizza il rilascio del Certificato di Conformità e delibera sulla variazione della frequenza dei controlli proposta da APC apportando, se necessario, ulteriori modifiche/integrazioni.

Sulla base di quanto sopra riportato, APC emette la revisione dell'Offerta Economica – Certificazione o la comunicazione formale "Conferma Offerta Economica – Certificazione" che deve essere accettata dall'Organizzazione prima del rilascio del Certificato, pena l'interruzione del contratto.

La decisione in merito al rilascio viene sottoscritta dal Direttore Generale dell'ASSAM o da un suo delegato come responsabile legale dell'APC, tramite apposizione della firma sul certificato stesso.

L'Organizzazione Richiedente acquisisce lo status di Organizzazione certificata .

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

In caso di valutazione negativa del “Dossier Ispezione”, la FTD non autorizza il rilascio del certificato pertanto l’iter certificativo dell’Organizzazione resta sospeso fino alla risoluzione delle anomalie riscontrate. La decisione presa dalla FTD viene comunicata al soggetto Richiedente entro 10 giorni lavorativi dalla data della delibera, tramite raccomandata A/R.

Qualora l’Organizzazione intenda proseguire con il processo di certificazione dovrà comunicarlo all’APC, entro 10 giorni lavorativi dalla data della comunicazione della delibera, che potrà attivare nuovamente le prescrizioni contenute nel presente regolamento.

In ogni caso il Certificato, viene trasmesso solo in seguito alla sottoscrizione della nuova revisione dell’Offerta Economica – Certificazione o della comunicazione formale “Conferma Offerta Economica – Certificazione”.

Il Certificato rilasciato dall’APC, in copia dell’originale, ha durata triennale (valgono le considerazioni riportate al paragrafo 8.3) e contiene le seguenti informazioni:

- a) nome ed indirizzo dell’APC;
- b) la certificazione di prodotto o processo o servizio;
- c) ragione sociale dell’Organizzazione;
- d) sede legale dell’Organizzazione;
- e) il documento di riferimento per la certificazione, incluso il numero di edizione e/o revisione (DP e ST);
- f) la licenza d’uso del Marchio e del Certificato;
- g) la data di prima emissione del certificato (coincidente con la data di delibera della FTD);
- h) la data di emissione corrente del certificato (coincidente con la data di delibera della FTD);
- i) la data di scadenza del certificato sulla base del 7.3;
- j) l’obbligo del Licenziatario a rispettare i requisiti previsti nel RT e a mantenersi conforme;
- k) la specifica che la validità del certificato è legata all’esito delle attività di sorveglianza;
- l) il riferimento per conoscere lo stato di validità del certificato stesso.

Il Certificato non deve riportare alcun riferimento geografico.

Contestualmente al Certificato viene rilasciato un allegato che comprende l’elenco aggiornato dei soggetti riconosciuti e suddivisi per ruoli e relativo stato (attivo, sospeso).

L’aggiornamento dell’allegato è periodico (ogni quadrimestre se variata l’anagrafica e/o lo stato).

L’APC, quindi, provvede a iscrivere l’Organizzazione Licenziataria e il relativo prodotto nel modulo “Stato di aggiornamento dei Regolamenti Tecnici di prodotto e dei Licenziatari” e a pubblicare nel sito Internet dell’APC il nominativo del Licenziatario.

La concessione e il mantenimento del Certificato sono legati:

- ✓ all’accettazione della nuova revisione dell’Offerta Economica – Certificazione o della comunicazione formale “Conferma Offerta Economica – Certificazione”;
- ✓ all’andamento positivo dell’attività di sorveglianza;
- ✓ al pagamento delle tariffe per le attività svolte da APC.

Qualora l’Organizzazione non ottemperi a quanto previsto, APC si riserva il diritto di interrompere il contratto con conseguente mancata emissione o ritiro del certificato e comunicazione immediata alla Regione

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

Marche.

Il Certificato di conformità del prodotto è di proprietà dell'APC e può essere copiato o riprodotto solo integralmente.

Successivamente al rilascio del Certificato di Conformità e su richiesta dell'Organizzazione, l'APC può concedere l'uso del proprio marchio sui prodotti e/o documentazione sulla base delle prescrizioni contenute nel Regolamento per l'utilizzo del Marchio e del Certificato di Conformità (REG02) .

Tutti i costi delle attività svolte sono a carico dell'Organizzazione.

Le tariffe applicate sono quelle definite nei documenti contrattuali – “Offerta economica – Certificazione” e relativo Tariffario Generale per la Certificazione Volontaria di Prodotto”.

L'Organizzazione è tenuta a trasmettere una copia del Certificato di Conformità rilasciato dall'APC alla PF Regione Marche al fine di permettere il rilascio della Licenza d'uso del Marchio QM.

Il Concessionario ed i propri Aderenti non possono commercializzare prodotti a Marchio QM se non dopo aver ottenuto la Licenza d'uso del Marchio QM, da parte della Regione Marche.

APC ha individuato nei casi sotto elencati, i possibili cambiamenti che comportano una nuova emissione del certificato durante la sua validità, senza modifiche alla data di emissione e di scadenza:

- a) variazione esclusivamente del nome commerciale del prodotto fermo restando le caratteristiche che ne hanno portato alla certificazione;
- b) variazione dei disciplinari di riferimento o delle schede tecniche;
- c) variazione sede legale del Concessionario;
- d) variazione ragione sociale del Concessionario;
- e) variazione del rappresentante legale dell'ASSAM.

APC, tuttavia, si riserva di richiedere documentazione integrativa ai soggetti interessati.

## **12. Uso del Marchio**

L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione di APC ha diritto di:

- a) pubblicizzare la certificazione ottenuta;
- b) utilizzare il marchio dell'APC sui documenti e prodotti sulla base di quanto riportato sul Regolamento d'Uso del Marchio e del Certificato (REG02);
- c) prendere tutte le precauzioni necessarie affinché nelle sue pubblicazioni e nella sua pubblicità non nasca confusione tra il prodotto certificato e quelli non certificati;
- d) astenersi dall'indicare funzioni, fare illazioni o simili, tali da poter indurre il consumatore a ritenere che le “prestazioni” di un prodotto o il suo marchio siano garantite da certificato quando in effetti esse non lo sono.

APC, nello specifico, verifica che il proprio Marchio, apposto dall'Organizzazione sui prodotti, identifichi correttamente i requisiti oggetto di certificazione.

Nel caso di usi impropri del marchio, l'APC provvede a comunicare all'Organizzazione i provvedimenti che ritiene intraprendere.

In ogni caso, l'APC effettua un appropriato controllo sui diritti di proprietà, sull'utilizzo e sull'esibizione, da parte delle Organizzazioni certificate, di tutta la documentazione e/o meccanismi che attestino la

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

certificazione del prodotto da parte dell'APC stessa (Certificati di Conformità, licenze, marchi, loghi, etichette, sito internet, materiale pubblicitario), sulla base delle prescrizioni contenute negli specifici schemi di certificazione e, in particolare nel REG02 e individuando opportune azioni nel caso si manifestino riferimenti e/o usi impropri.

L'APC non è tenuta ad approvare l'etichetta dei prodotti a marchio QM. Tuttavia, nella fase di sorveglianza, verificherà il corretto utilizzo del marchio QM, in conformità alle prescrizioni contenute nel regolamento d'uso del Marchio QM.

### **13. Attività di Sorveglianza**

#### Certificato di Conformità rilasciato entro il 30 giugno.

- 1) Primo anno di sorveglianza: le ispezioni di sorveglianza, per le organizzazioni sottoposte a più di una verifica all'anno, possono essere eseguite a partire dal 01 luglio dello stesso anno e, comunque, devono essere concluse entro il 31 dicembre dell'anno successivo. Qualora l'Organizzazione sia sottoposta ad una sola ispezione all'anno, i controlli potranno iniziare direttamente dal 01 gennaio dell'anno successivo a quello in cui è avvenuto il riconoscimento;
- 2) Secondo anno di sorveglianza: le ispezioni di sorveglianza possono essere effettuate fino al 31 dicembre dell'anno solare successivo a quello del primo anno di sorveglianza;
- 3) Terzo anno di sorveglianza/Rinnovo: le ispezioni di sorveglianza possono essere effettuate nell'anno solare successivo a quello del secondo anno di sorveglianza, ma devono essere terminate, ove possibile, almeno due mesi prima della fine dell'anno (30 ottobre) per consentire la corretta esecuzione delle pratiche previste dall'APC per il rinnovo.

#### Certificato di Conformità rilasciato dopo il 30 giugno.

- 1) Primo anno di sorveglianza: le ispezioni di sorveglianza potranno essere eseguite a partire dal 01 gennaio dell'anno successivo e, comunque, devono essere concluse entro il 31 dicembre.
- 2) Secondo anno di sorveglianza: le ispezioni di sorveglianza possono essere effettuate fino al 31 dicembre dell'anno solare successivo a quello del primo anno di sorveglianza;
- 3) Terzo anno di sorveglianza/Rinnovo: le ispezioni di sorveglianza possono essere effettuate nell'anno solare successivo a quello del secondo anno di sorveglianza, ma devono essere terminate, ove possibile, almeno due mesi prima della fine dell'anno (30 ottobre) per consentire la corretta esecuzione delle pratiche previste dall'APC per il rinnovo.

Le ispezioni devono essere eseguite con la frequenza stabilita nell'Offerta economica. Il numero di soggetti da sottoporre alle ispezioni di sorveglianza viene calcolato sulla base dell'elenco che il Concessionario deve trasmettere all'APC con la frequenza prevista.

#### **13.1 Le Ispezioni di sorveglianza/rinnovo modalità e casistiche**

L'attività di sorveglianza, basata su ispezioni ed eventuali determinazioni analitiche, è tesa a verificare il mantenimento della conformità, da parte dell'Organizzazione Licenziataria, alle prescrizioni del Disciplinare di Produzione di riferimento per tutta la durata del certificato.

Per prodotti caratterizzati da elevata stagionalità le ispezioni di sorveglianza possono essere concentrate in un limitato periodo temporale.

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

In alcuni casi, per esempio per mancanza di prodotto o per motivi organizzativi delle Organizzazioni e/o dell'APC, le ispezioni e/o prelievi, fermo restando la competenza dell'anno di riferimento, possono essere posticipate all'anno successivo.

Durante le ispezioni di sorveglianza vengono verificate, altresì, l'attuazione ed efficacia delle azioni correttive derivanti dalle non conformità emesse in occasione dell'ispezione precedente (di certificazione, di sorveglianza), viene valutata la "risposta" dell'Organizzazione alle raccomandazioni emesse in occasione dell'ispezione precedente (anche se le raccomandazioni non devono essere necessariamente chiuse) e la gestione corretta dei reclami o di eventuali rilievi di Autorità Pubbliche competenti, inerenti il prodotto oggetto di certificazione.

L'attività di sorveglianza è rivolta, inoltre, alla verifica, se applicabile, del corretto utilizzo del marchio dell'APC, del marchio QM e del Si.Tra. sulla base delle prescrizioni contenute nel Regolamento per l'utilizzo del Marchio e del Certificato di Conformità (REG02) e nei regolamenti specifici del Si.Tra. e della Regione Marche.

Per le modalità operative di pianificazione dell'ispezione, comunicazione all'Organizzazione e della conduzione dell'ispezione di sorveglianza, si riporta a quanto precedentemente descritto al paragrafo relativo alla valutazione (paragrafo 9 del presente documento).

### **13.2 Risultanze delle ispezioni ed attività FTD in fase di sorveglianza**

L'iter per la valutazione delle risultanze dell'ispezione di sorveglianza è quello indicato al paragrafo 10 del presente documento.

A seguito della valutazione dell'APC possono emergere i seguenti casi:

- qualora durante le ispezioni e/o dagli eventuali rapporti di prova, non emergano non conformità, APC comunica all'Organizzazione l'esito positivo dell'ispezione e il conseguente mantenimento della certificazione, attraverso la formula del silenzio/assenso o formalmente entro 15 giorni lavorativi dalla data di chiusura del Dossier Ispezione. La procedura si applica anche nel caso in cui siano state attribuite all'Organizzazione delle raccomandazioni;
- qualora durante le ispezioni e/o dagli eventuali rapporti di prova, emergano non conformità, APC comunica all'Organizzazione l'esito formalmente entro 15 giorni lavorativi dal rilevamento della stessa

Le attività svolte in sorveglianza vengono valutate periodicamente dalla FTD attraverso il dossier ispezione che prende in esame le NC rilasciate e la loro gestione.

Qualora dalle attività di sorveglianza emergano situazioni particolari che possono avere diretto interesse per il prodotto certificato APC mette al corrente dei fatti la FTD per eventuali provvedimenti.

### **13.3 Provvedimenti a seguito di Non Conformità**

APC qualora, nel corso delle ispezioni condotte nell'ambito dell'attività di sorveglianza o di procedimenti di estensione del campo di applicazione della certificazione, rilevi Non Conformità (anche analitiche), fermo restando l'applicazione delle prescrizioni relative alla gestione delle Non Conformità descritte nel presente regolamento, può decidere di comminare all'Organizzazione interessata i seguenti provvedimenti:

- richiesta integrazione documentazione;

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- declassamento lotto;
- lettera di richiamo;
- ispezione suppletiva;
- rafforzamento delle attività ispettive (controllo rinforzato) definendo un'opportuna tempistica;
- richiesta di ritiro del prodotto dal mercato in caso di mancato rispetto dei requisiti previsti nel Regolamento Tecnico.
- sospensione della richiesta di estensione;
- sospensione o revoca del certificato;
- riduzione del campo di applicazione della certificazione.

APC si riserva la possibilità di effettuare, qualora espressamente previsto in sede di Offerta, Ispezioni e/o prelievi di sorveglianza non programmati. Con tale termine si intende la mancata comunicazione al soggetto della data e dei valutatori incaricati all'esecuzione dell'ispezione.

Le tariffe applicate sono quelle definite nei documenti contrattuali e i costi con le relative spese per le attività di sorveglianza aggiuntive e/o supplementari sono a carico del concessionario/licenziatario.

#### **13.4 Risultanze delle ispezioni ed attività FTD in fase di rinnovo**

L'ispezione di rinnovo (3° anno di sorveglianza) deve essere effettuata da APC antecedentemente la scadenza del contratto al fine di poter rimettere il Certificato di Conformità prima della sua scadenza.

APC, inoltre, prima di emettere il nuovo Certificato di Conformità, effettuerà un riesame completo della documentazione relativa allo schema di certificazione al fine di evidenziare eventuali problematiche emerse durante il triennio di attività ed eventualmente confermare o modificare la frequenza delle ispezioni attraverso la nuova revisione dell'Offerta Economica – Certificazione.

Nel caso di valutazione positiva del "Dossier Ispezione", la FTD autorizza il rilascio del nuovo Certificato di Conformità ed approva la frequenza delle ispezioni. Quest'ultima può subire delle modifiche/integrazioni rispetto alla proposta dell'APC. Il Certificato viene trasmesso all'Organizzazione entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione (protocollo ASSAM) dell'Offerta Economica – Certificazione o la comunicazione formale "Conferma Offerta Economica – Certificazione" controfirmata per accettazione.

La FTD, in caso di valutazione negativa (documentale e/o ispettiva) dell'Organizzazione, non autorizza il rilascio della nuova emissione del certificato e, pertanto, l'iter certificativo verrà sospeso fino alla risoluzione delle anomalie riscontrate. La decisione presa dalla FTD viene comunicata dall'APC al soggetto Richiedente entro 10 giorni lavorativi dalla data di delibera con le opportune motivazioni.

Qualora l'Organizzazione intenda proseguire con il processo di certificazione dovrà comunicarlo all'APC, entro 10 giorni lavorativi dalla data della comunicazione della delibera, che potrà attivare nuovamente le prescrizioni contenute nel presente regolamento.

La frequenza delle ispezioni, inoltre, può essere modificata anche durante il triennio di validità del Certificato, qualora, nel corso delle attività di sorveglianza, APC:

- venga a conoscenza della modifica dell'assetto societario dell'Organizzazione;
- riscontri cambiamenti relativamente al prodotto (quantitativi prodotti, stagionalità del prodotto);
- debba far fronte a modifiche normative;

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- valuti le capacità espresse dalla Filiera (grado di affidabilità sulla base dell'andamento della Filiera in relazione per esempio al numero di non conformità rilevate, alla gestione delle non conformità, alle modalità di coordinamento della filiera stessa, e ad altre situazioni al momento non evidenziabili);
- voglia attuare un controllo rinforzato alla Filiera nel suo complesso o ad una singola Organizzazione a seguito delle Non Conformità rilasciate o inadempimenti a carattere generale;
- debba attuare un controllo rinforzato sull'Organizzazione a seguito di verifiche effettuate dalle Autorità competenti dalle quali emergano problematiche relative al prodotto (servizio) oggetto di certificazione;
- venga a conoscenza di una variazione della compagine sociale dell'Organizzazione tale da determinare un significativo cambiamento della filiera e/o dei siti produttivi.

Alla fine di ogni anno è elaborata da parte di APC, un report di sintesi riportante informazioni e risultanze della filiera.

Tale report è presentata alla FTD e al CSI.

### ***13.5 Esecuzione delle ispezioni, casistiche particolari***

APC si riserva di non procedere ad ispezione di sorveglianza quando l'organizzazione aderente alla filiera comunica la volontà di sospendersi a fronte di giacenze di prodotto a marchio prodotte nell'anno di riferimento e che non sono state oggetto di ispezioni precedenti.

APC si riserva di procedere ad ispezione suppletiva (qualora l'ispezione di sorveglianza sia già stata effettuata) quando l'organizzazione aderente alla filiera comunica di aver variato la forma giuridica e/o il nominativo del rappresentante legale e/o la sede legale e/o la sede operativa.

Il tutto fermo restando la valutazione documentale ritenuta dall'APC più opportuna.

### **14. Condizioni di Validità del Certificato**

Nel periodo di validità del certificato, APC ha il compito di verificare che il Licenziatario, responsabile della conformità del prodotto alle specifiche contenute nel Disciplinare di Produzione, mantenga inalterate le condizioni che hanno permesso la certificazione.

A tale scopo il Licenziatario per il mantenimento della validità del certificato deve:

- a) realizzare e mettere sul mercato prodotti conformi a quanto previsto nel Disciplinare di prodotto di riferimento nonché fornire all'APC tutte le informazioni attinenti al prodotto stesso;
- b) consentire che l'APC svolga attività di sorveglianza effettuando ispezioni sui prodotti e sul sistema documentale permettendo l'eventuale partecipazione, previa comunicazione scritta, di osservatori (per es. personale APC a scopo di addestramento, personale dell'Ispettorato Centrale per la Qualità e la Repressione Frodi, personale della Regione Marche, ecc.);
- c) garantire il rispetto delle regole previste dallo schema di certificazione ed in particolare usi correttamente il marchio dell'APC e di quello della Regione Marche;
- d) eliminare le non conformità accertate e notificate dall'APC nel corso dell'attività di sorveglianza ed applicare opportune Azioni Correttive;
- e) conservare idonea documentazione di registrazione della qualità e renderla disponibile all'APC quando questa lo richieda;
- f) comunicare ad APC, tempestivamente, eventuali modifiche relative all'assetto proprietario o direzionale,

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

sistema di gestione e ogni altra condizione che possa modificare o compromettere la conformità del prodotto ai requisiti iniziali.

- g) comunicare tempestivamente qualsiasi evento dannoso derivante da eventi fortuiti, o doloso che possono compromettere il rispetto dei requisiti previsti dallo schema di certificazione;
- h) comunicare ad APC, entro tre giorni lavorativi, i casi in cui all'Organizzazione sono state contestate infrazioni relative a prescrizioni di legge;
- i) comunicare tempestivamente ogni modifica che intenda apportare alle condizioni che hanno permesso la certificazione;
- j) essere in regola con il pagamento delle tariffe relative alle attività di ispezione.

### **15. Modifiche delle Condizioni di validità del Certificato**

In presenza di variazioni sostanziali, ove le disposizioni di modifica formale del certificato non sono applicabili, l'APC si riserva il diritto di annullare/revisionare/modificare il certificato e le relative offerte economiche, sia in fase di riconoscimento che in fase di sorveglianza, sulla base degli elementi riportati nei paragrafi successivi.

#### **15.1 Modifiche richieste da APC**

Le modifiche richieste da APC possono derivare da cambiamenti degli Schemi di Certificazione, delle normative di riferimento (nazionali, regionali) o da esigenze interne.

#### **15.2 Modifiche determinate dall'Organizzazione**

E' possibile che durante il periodo di validità del certificato possano verificarsi situazioni che conducono a mutamenti presso l'Organizzazione dei presupposti/requisiti che hanno portato alla certificazione stessa.

Queste modifiche possono essere di diversa natura:

- a) modifiche relative alle caratteristiche di processo e/o prodotto;
- b) modifiche relative al sistema di gestione dell'Organizzazione;
- c) ogni altra condizione che possa modificare o compromettere la conformità del prodotto ai requisiti iniziali.

In tutti i casi sopraelencati, è dovere dell'Organizzazione informare per iscritto l'APC, entro 15 giorni lavorativi dal verificarsi dell'evento, sulle modifiche che intende apportare.

Il Licenziatario non può apportare alcuna modifica senza il preventivo nulla osta scritto dell'APC pena la sospensione del Certificato.

L'APC, in base alle informazioni ricevute, stabilisce se:

- i cambiamenti che s'intendono apportare non alterano le condizioni di certificazione e possono essere verificati in occasione della successiva ispezione di sorveglianza senza ulteriori prove;
- i cambiamenti che s'intendono apportare alterano le condizioni di certificazione e verifica la possibilità di annullare/revisionare/modificare le offerte economiche;

In tutti i casi, l'APC risponde formalmente comunicando le proprie conclusioni in merito.

### **16. Estensione o Riduzione della Certificazione**

L'Organizzazione può ritenere opportuno estendere il campo di applicazione della certificazione ottenuta dall'APC. Di seguito vengono riportate le situazioni che possono portare ad una estensione del Certificato di

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

Conformità con le relative attività da svolgere:

- a) nuovi prodotti ed estensione della filiera certificata: fermo restando la validità del riconoscimento del segmento di filiera oggetto della precedente certificazione, va riconosciuto, attraverso ispezione di riconoscimento, il nuovo segmento di filiera a valle e i relativi nuovi ruoli identificati;
- b) nuovi prodotti e filiera invariata: viene modificato il Certificato mentre la filiera rimane in sorveglianza.
- c) modifiche dei ruoli interni alla filiera che non comportano nuovi prodotti: i nuovi ruoli andranno riconosciuti prima della modifica della filiera e relativo allegato al Certificato di Conformità.

L'Organizzazione può altresì ritenere opportuno ridurre il campo di applicazione della certificazione ottenuta. In questo caso è sufficiente che egli presenti apposita domanda all'APC e segua le prescrizioni della stessa.

L'APC, in ogni caso, sia per l'estensione che per la riduzione, deve attivare tutte le prescrizioni necessarie al fine di garantire le necessarie modifiche al campo di applicazione del Certificato di Conformità, la trasmissione del nuovo documento all'Organizzazione, e la corretta informazione al pubblico.

### **17. Emissione nuovo Contratto di Certificazione**

Si richiama quanto già determinato al paragrafo 7.3.4

### **18. Rescissione, riduzione, sospensione o revoca della certificazione e Provvedimenti Sanzionatori**

#### **18.1 Rescissione**

L'Organizzazione può rinunciare volontariamente alla certificazione in qualunque momento, possibilmente con almeno 60 giorni di preavviso, mediante comunicazione scritta, con raccomandata A.R., all'APC.

La rinuncia, al momento dell'entrata in vigore, comporta per l'Organizzazione la restituzione del Certificato originale (nel caso del concessionario), il divieto di sua divulgazione in ogni sua forma e la cessazione d'uso del marchio, la dichiarazione di non utilizzo o distruzione delle etichette rimanenti, ed ogni altra informazione richiesta dall'APC come, ad esempio, la giacenza dei prodotti a marchio.

La rinuncia da parte del Licenziatario non dà diritto ad alcun rimborso e autorizza l'APC a fatturare tutti gli eventuali restanti costi, con le relative spese, sostenuti fino alla data della rinuncia.

APC provvede alla cancellazione dell'Organizzazione dal registro, ne rende pubblica la rinuncia e la comunica ai soggetti a cui era stata data notifica dell'avvenuta certificazione.

#### **18.2 Provvedimenti Amministrativi e Sanzionatori**

APC, qualora nel corso delle ispezioni condotte nell'ambito dell'attività di sorveglianza o di procedimenti di estensione del campo di applicazione della certificazione, rilevi Non Conformità (anche analitiche), fermo restando l'applicazione delle prescrizioni relative alla gestione delle Non Conformità descritte nel presente regolamento, può decidere di comminare all'Organizzazione interessata i seguenti provvedimenti:

- richiesta integrazione documentazione;
- declassamento lotto;
- lettera di richiamo;
- ispezione suppletiva;
- rafforzamento delle attività ispettive (controllo rinforzato) definendo un'opportuna tempistica;
- richiesta di ritiro del prodotto dal mercato in caso di mancato rispetto dei requisiti previsti nel Disciplinare

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

di Produzione.

- sospensione della richiesta di estensione;
- sospensione o revoca del certificato;
- riduzione del campo di applicazione della certificazione.

Di seguito si riportano, inoltre, ulteriori casi in cui APC formalizza direttamente i provvedimenti di sospensione e revoca del certificato nonché le prescrizioni che devono essere attuate da APC e dall'Organizzazione Licenziataria relativamente ai provvedimenti citati.

### **18.3 Sospensione**

Sono considerati motivi di sospensione della certificazione:

- a) la richiesta formale da parte dell'Organizzazione (anche per soggetti aderenti alla filiera);
- b) la cessazione temporanea di prodotto sul mercato;
- c) la mancata risoluzione da parte dell'Organizzazione delle non conformità minori, riscontrate durante l'attività di sorveglianza, dopo il termine concordato per la loro eliminazione;
- d) il contravvenire alle prescrizioni relative allo Schema di certificazione o alle procedure stabilite dall'APC nel presente Regolamento da parte del Licenziatario;
- e) la mancata comunicazione da parte dell'Organizzazione all'APC di circostanze o modifiche che possono influire sulla conformità del prodotto alle norme di riferimento;
- f) il ritiro del prodotto dal mercato da parte dell'Organizzazione a seguito del mancato rispetto dei requisiti di igiene e sicurezza;
- g) il sequestro o il richiamo del prodotto da parte delle Autorità Competenti;
- h) l'impedimento per qualsiasi motivo, da parte dell'Organizzazione, a garantire il regolare svolgimento dell'attività di verifica previsto dall'APC.

L'APC, nelle figure del RES e del RAPC, è responsabile della gestione e dell'implementazione della procedura di sospensione. In particolare, l'APC, attraverso la FTD, rilevato uno o più dei motivi sopraelencati, può sospendere la certificazione per un determinato periodo di tempo.

Con comunicazione del Dirigente, si provvederà:

- a) alla notifica, con raccomandata A.R., del provvedimento di sospensione al Licenziatario e ai soggetti interessati indicando, altresì le condizioni necessarie e le tempistiche a disposizione per il ripristino della certificazione;
- b) al ritiro del Certificato di Conformità del prodotto, qualora ne ravvisi la necessità;
- c) a rendere pubblica la disposizione di sospensione del certificato;
- d) a disporre, qualora lo ritenga necessario per salvaguardare il consumatore finale, che l'Organizzazione ritiri il prodotto dal mercato.

L'Organizzazione s'impegna a:

- a) restituire, qualora richiesto, l'originale del certificato di conformità del prodotto concessogli;
- b) interrompere immediatamente l'uso del certificato di conformità e/o del marchio di conformità e ogni riferimento alla certificazione in ogni altro eventuale documento;
- c) intraprendere pronte e adeguate azioni atte a correggere ogni inadempienza alle prescrizioni dell'APC e

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

di fare formale comunicazione, alla stessa, delle azioni correttive proposte e/o attuate.

L'APC, entro i 15 giorni successivi al termine del periodo di sospensione, effettua un'ispezione aggiuntiva per assicurarsi che si siano verificate le condizioni per il ritiro della sospensione. Se necessario, APC potrà effettuare anche un prelievo e richiedere le relative determinazioni analitiche.

La sospensione è annullata solo quando l'APC ha accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati. In caso contrario l'APC procede alla revoca del certificato.

Le spese relative alle ispezioni aggiuntive, effettuate a cura dell'APC e conseguenti alla sospensione, sono a carico del Licenziatario.

Durante il periodo di sospensione è mantenuto l'obbligo da parte del Licenziatario di corrispondere la quota relativa alle spese di gestione del certificato.

In caso di pubblicazione della notifica di sospensione del certificato, l'APC rende pubblico anche l'eventuale provvedimento di ritiro della sospensione comminata. L'annullamento della sospensione comporta, ovviamente, il ripristino di tutte le azioni e documenti necessari per dare evidenza che il prodotto è ancora coperto da certificazione.

#### **18.4 Revoca**

L'attuazione di revoca della certificazione è decisa dall'APC a seguito dei seguenti casi:

- a) l'Organizzazione:
  - non intende o non è in grado di uniformarsi ai nuovi requisiti introdotti in seguito alla modifica della normativa di riferimento e/o del Disciplinare e Regolamento Tecnico di prodotto e/o dello Schema di certificazione;
  - apporta modifiche al prodotto oggetto di certificazione non accettate dall'APC;
  - non intende o non è in grado di risolvere le cause che hanno portato alla sospensione del certificato;
  - contravviene alle prescrizioni previste dal presente Regolamento;
  - riproduce illecitamente il certificato e/o il marchio e lo associa e/o appone su prodotti per i quali non è stata concessa licenza d'uso.
- b) cessazione prodotto sul mercato;
- c) cessione, fallimento o liquidazione dell'Organizzazione: in questi casi, con opportuna domanda approvata dall'APC, la certificazione può passare al nuovo soggetto giuridico subentrato nella stessa attività se ne garantisce i requisiti che stanno alla base della certificazione;
- d) in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa pregiudicare il prodotto certificato.

L'APC, attraverso la FTD, rilevato uno o più dei motivi sopraelencati, può revocare la certificazione.

L'APC, con comunicazione del Dirigente, provvede:

- e) alla notifica, con raccomandata A.R., del provvedimento di revoca al Licenziatario e ai soggetti interessati;
- f) al ritiro ed annullamento del Certificato di Conformità del prodotto;
- g) a rendere pubblica la disposizione di revoca del certificato ed alla cancellazione del Licenziatario e del relativo prodotto dall'elenco;
- h) a disporre, qualora lo ritenga necessario per salvaguardare il consumatore finale, che l'Organizzazione

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

ritiri il prodotto dal mercato.

L'Organizzazione s'impegna a:

- d) restituire l'originale del certificato di conformità del prodotto concessogli;
- e) interrompere immediatamente l'uso del certificato di conformità e/o del marchio di conformità e ogni riferimento alla certificazione in ogni altro eventuale documento;
- f) comunicare, entro 15 giorni, all'APC la quantità di prodotto certificato giacente in magazzino e il periodo stimato di smaltimento dando la possibilità ad APC di verificarne la giacenza;
- g) smaltire il prodotto certificato giacente entro i termini stabiliti dell'APC o a non immettere più sul mercato le giacenze di prodotto su eventuale richiesta della stessa;
- h) modificare l'identificazione commerciale del prodotto al fine di evitare possibili confusioni sul mercato.

I costi e le relative spese dell'eventuale ispezione saranno fatturati all'Organizzazione in base al tariffario applicato.

L'APC, nel caso in cui l'Organizzazione, in seguito alla revoca del certificato, continui a far riferimento alla stessa in qualsiasi modo, può adire le vie legali.

Il mancato pagamento degli oneri relativi alla certificazione da parte del Licenziatario comporta la rottura del contratto e di conseguenza il successivo ritiro del certificato.

### **18.5 Riduzione**

Sono considerati motivi di riduzione del campo di applicazione della certificazione:

- a) la richiesta formale da parte dell'Organizzazione;
- b) la mancata risoluzione da parte dell'Organizzazione delle non conformità minori, riscontrate durante l'attività di sorveglianza, dopo il termine concordato per la loro eliminazione;
- c) la mancata comunicazione da parte dell'Organizzazione all'APC di circostanze o modifiche che possono influire sulla conformità del prodotto alle norme di riferimento;

L'APC, attraverso la FTD, rilevato uno o più dei motivi sopraelencati, può decidere di ridurre il campo di applicazione della certificazione.

L'APC, con comunicazione del Dirigente, provvede:

- a) alla notifica, con raccomandata A.R., del provvedimento di riduzione del campo di applicazione, al Licenziatario e ai soggetti interessati indicando, se necessario, le condizioni e le tempistiche a disposizione per il ripristino delle condizioni iniziali di certificazione;
- b) al ritiro dell'emissione corrente del Certificato di Conformità del prodotto al fine di poterlo sostituire con una revisione che tenga conto della riduzione del campo di applicazione. La data di scadenza del Certificato rimane, in ogni caso, invariata;
- c) a rendere pubblica la disposizione di riduzione del campo di applicazione della certificazione.

L'Organizzazione s'impegna a:

- a) restituire l'emissione corrente del Certificato di Conformità del prodotto concessogli;
- b) interrompere immediatamente l'uso dell'emissione corrente del Certificato di Conformità e/o del marchio di conformità e ogni riferimento alla certificazione in ogni altro eventuale documento fino a quando non avrà ottenuto la nuova revisione del Certificato di Conformità;

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- c) intraprendere pronte e adeguate azioni atte a correggere ogni inadempienza alle prescrizioni dell'APC e di fare formale comunicazione, alla stessa, delle azioni correttive proposte e/o attuate.

Qualora la riduzione del campo di applicazione sia stata comminata dall'APC e l'Organizzazione abbia risolto tutte le inadempienze, l'APC si riserva di effettuare un'ispezione aggiuntiva per assicurarsi che si siano verificate le condizioni per il ripristino del campo di applicazione originale. Se necessario, APC potrà effettuare anche un prelievo e richiedere le relative determinazioni analitiche. Solo in caso di riscontro favorevole, si provvederà a trasmettere all'Organizzazione il Certificato di Conformità originale. In caso contrario, l'Organizzazione dovrà considerare valida la nuova revisione del Certificato di Conformità.

Le spese relative alle ispezioni aggiuntive, effettuate a cura dell'APC e conseguenti alla riduzione del campo di applicazione della certificazione, sono a carico del Licenziatario.

In caso di pubblicazione della notifica di riduzione del campo di applicazione della certificazione, l'APC rende pubblico anche l'eventuale provvedimento di ripristino delle condizioni iniziali. Tale provvedimento comporta, ovviamente, il ripristino di tutte le azioni e documenti necessari per dare evidenza che il prodotto è ancora coperto da certificazione.

#### **19. Riservatezza**

L'APC assicura, per conto del proprio personale e/o di propri fornitori, la completa riservatezza sulle informazioni di natura confidenziale ottenute nel corso delle attività di certificazione, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge o di Organismi di accreditamento.

L'APC si assicura che tutte le informazioni ottenute nel corso dell'attività di certificazione relative ad un particolare prodotto o organizzazione non siano divulgate a terzi (ad eccezione di soggetti aventi interesse diretto, per es. CSI, FTD, ACCREDIA, Regione Marche) senza il consenso scritto dello stesso.

APC, nel caso in cui:

- per legge o sulla base di accordi contrattuali, sia autorizzato a rendere pubbliche informazioni riservate, deve informare l'organizzazione o il soggetto interessato, salvo diverse indicazioni previste dalla legge;
- venga a conoscenza di informazioni relative alle organizzazioni da fonti diverse dall'organizzazione stessa, deve trattare tali informazioni come riservate.

#### **20. Procedure per i Reclami e i Ricorsi**

L'APC ha predisposto e mantiene attive procedure per la gestione costruttiva e tempestiva dei reclami e dei ricorsi che dovessero intervenire a seguito di problemi inerenti il servizio di controllo erogato (es. verbali di ispezione, segnalazioni, atti di certificazione), decisioni inerenti la certificazione, alle non conformità riscontrate sui prodotti certificati.

L'APC, in particolare, adotta una specifica procedura al fine di garantire:

- a) la facoltà per l'Organizzazione e/o qualunque altro soggetto di presentare formalmente il suo caso;
- b) l'analisi del reclamo e ricorso presentato al fine di valutare l'attinenza con le attività di controllo e certificazione svolte dall'APC;
- c) la conferma all'Organizzazione di aver ricevuto il reclamo e ricorso;
- d) il trattamento tempestivo del reclamo e ricorso con la raccolta e la valutazione di tutte le informazioni necessarie per poter prendere una decisione in merito;

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- e) l'imparzialità del processo di valutazione e gestione dei Reclami e dei Ricorsi;
- f) la certezza di una risposta scritta all'Organizzazione e/o qualunque altro soggetto sulle azioni svolte da APC relativamente ai reclami e ricorsi che includa le motivazioni delle decisioni a cui si è giunti;
- g) l'effettuazione di tutte le azioni comunicate;
- h) la registrazione di tutte le azioni intraprese in merito ai punti di cui sopra.

Il punto e) richiede che la decisione relativa al reclamo e ricorso sia presa da, o riesaminata ed approvata da, personale non coinvolto nelle decisioni e/o attività riguardanti l'oggetto del reclamo o del ricorso. Inoltre, il personale suddetto, qualora:

- avesse prestato un servizio di consulenza e/o

- avesse lavorato per l'Organizzazione che ha presentato il reclamo/ricorso

non può essere incaricato dall'APC per prendere la decisione, o per riesaminarla e approvarla, in merito al reclamo/ricorso stesso, entro i due anni successivi alla fine della consulenza o dell'impiego.

### **20.1 Il reclamo**

Il reclamo è definito come la segnalazione formale di insoddisfazione presentata dalle Organizzazioni e/o da qualunque altro soggetto.

L'APC prende in considerazione i reclami alle seguenti condizioni:

- ✓ devono essere presentati formalmente (e non essere formulati verbalmente) all'APC entro 10 giorni lavorativi dalla documentata ricezione (es. ricevuta di ritorno di lettera raccomandata) o notifica (controfirma del soggetto interessato) del documento da appellare;
- ✓ devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- ✓ devono indicare i motivi del reclamo.

L'APC, nel caso in cui i reclami pervenissero verbalmente e nel caso in cui le informazioni contenute nel reclamo non risultassero complete, contatterà l'organizzazione/o il soggetto interessato, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, per richiedere le opportune integrazioni e/o chiarimenti.

L'APC provvederà a confermare, per iscritto, al reclamante il loro ricevimento entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo o eventualmente dell'integrazione.

L'APC ha la responsabilità di:

- accertare l'ammissibilità del reclamo in quanto a termini di presentazione;
- acquisire tutta la documentazione necessaria per analizzare, in collaborazione con la funzione interessata, le cause del reclamo;
- informare la DIR al fine di proporre il trattamento più adeguato e le eventuali azioni correttive.

La DIR può:

- dichiarare la non ammissibilità del reclamo per decorrenza dei termini;
- stabilire il trattamento più adeguato e le eventuali azioni correttive e dare avvio alla procedura di consultazione del Comitato per la salvaguardia per l'imparzialità (CSI).

Nel primo caso, APC comunicherà al reclamante, entro 7 giorni lavorativi dalla conferma del reclamo o eventualmente dell'integrazione, la non ammissibilità del reclamo con le dovute motivazioni.

Nel secondo caso APC, entro, 15 giorni lavorativi dalla conferma del reclamo o eventualmente

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

dell'integrazione, convoca il CSI al fine di riesaminare ed approvare la proposta di trattamento e le eventuali azioni correttive stabilite dalla DIR.

Il CSI, dopo aver valutato tutta la documentazione relativa al reclamo e la proposta della DIR, decide insindacabilmente rispetto ai reclami presentati al suo esame nel corso della riunione convocata. Il CSI può richiedere di esaminare ulteriore documentazione e/o di comunicare con le funzioni interessate.

L'APC, successivamente, comunica al reclamante, tramite lettera raccomandata a/r, entro 10 giorni lavorativi dalla data della riunione del CSI, la decisione presa.

Il reclamante, ha facoltà, se non soddisfatto, di presentare ricorso con le modalità descritte nella comunicazione della decisione.

Le spese del reclamo sono a carico dell'APC quando il giudizio del CSI è favorevole all'organizzazione Richiedente, al contrario sono a carico dell'organizzazione Richiedente nel caso in cui il giudizio è favorevole all'APC.

Il Direttore Generale dell'ASSAM ha la piena responsabilità patrimoniale delle decisioni intraprese dal CSI.

## **20.2 I ricorsi**

Il ricorso è definito come la contestazione formale al fine di rivedere le decisioni intraprese dall'APC.

L'Organizzazione può fare ricorso contro le decisioni prese a suo carico dall'APC a seguito della presentazione del reclamo, esponendo le ragioni del suo dissenso entro dieci giorni lavorativi dalla data del ricevimento della comunicazione.

Il ricorso deve essere inviato all'APC, a mezzo raccomandata a/r, e deve contenere le motivazioni e i punti essenziali per i quali si ritiene di poter contestare la decisione dell'APC. Ad esso devono essere allegati tutti i documenti che possono sostenere e provare la validità della tesi presentata.

L'APC prende in considerazione i ricorsi alle seguenti condizioni:

- ✓ devono essere trasmessi formalmente (non devono essere formulati verbalmente) all'APC entro 10 giorni lavorativi dalla documentata ricezione (es. ricevuta di ritorno di lettera raccomandata) della decisione presa da APC stessa, in merito al reclamo;
- ✓ devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del ricorso;
- ✓ devono indicare i motivi del ricorso.

L'APC, nel caso in cui i ricorsi pervenissero verbalmente e nel caso in cui le informazioni contenute nel ricorso non risultassero complete, contatterà l'organizzazione/o il soggetto interessato, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso, per richiedere le opportune integrazioni e/o chiarimenti.

L'APC provvederà a confermare, per iscritto, al reclamante il loro ricevimento entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso o eventualmente dell'integrazione.

L'APC ha la responsabilità di:

- accertare l'ammissibilità del ricorso in quanto a termini di presentazione;
- acquisire tutta la documentazione necessaria per analizzare, in collaborazione con la funzione interessata, il ricorso;
- informare la DIR al fine di proporre il trattamento più adeguato e le eventuali azioni correttive.

La DIR può:

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- dichiarare la non ammissibilità del ricorso per decorrenza dei termini;
- stabilire il trattamento più adeguato e le eventuali azioni correttive e dare avvio alla procedura di consultazione della Giunta di Appello.

Nel primo caso, APC comunicherà al reclamante, entro 7 giorni lavorativi dalla conferma del ricorso o eventualmente dell'integrazione, la non ammissibilità del ricorso con le dovute motivazioni.

Nel secondo caso APC, entro, 15 giorni lavorativi dalla conferma del ricorso o eventualmente dell'integrazione, convoca la Giunta d'Appello al fine di riesaminare ed approvare la proposta di trattamento e le eventuali azioni correttive stabilite dalla DIR.

La Giunta di appello è un organo composto da tre esperti di indiscussa competenza ed indipendenza, estranei alla struttura organizzativa ed ai produttori interessati al sistema di controllo.

La Giunta di Appello avrà il compito di esaminare tutta la documentazione relativa al ricorso e la proposta della DIR ed esprimere il proprio parere entro 15 giorni lavorativi dalla sua convocazione.

La Giunta di Appello deciderà in modo inappellabile in questa seduta o, se riterrà necessario un supplemento di verifica e controllo sulle aziende o sui prodotti oggetto del ricorso, potrà decidere in una seduta successiva entro e non oltre 15 giorni lavorativi.

L'APC, successivamente, comunica al reclamante, tramite lettera raccomandata a/r, entro 10 giorni lavorativi dalla data della riunione della Giunta d'Appello, la decisione presa.

Le spese del ricorso sono a carico dell'APC quando il giudizio della Giunta di Appello è favorevole all'organizzazione Richiedente, al contrario sono a carico dell'organizzazione Richiedente nel caso in cui il giudizio è favorevole all'APC.

Il Direttore Generale dell'ASSAM ha la piena responsabilità patrimoniale delle decisioni intraprese dalla Giunta di Appello.

## **21. Sito WEB**

APC, attraverso il proprio sito Web ([www.apcassam.it](http://www.apcassam.it)), mette a disposizione delle Organizzazioni almeno i seguenti documenti:

- la Domanda per la Certificazione;
- il presente Regolamento (REG04);
- il Regolamento per l'uso del Marchio e del Certificato (REG02);
- i riferimenti ai Disciplinari di Produzione e relativi Regolamenti Tecnici approvati dalla Regione Marche;
- Procedura Qualità "Gestione Reclami e Ricorsi";
- Politica della Qualità;
- Presentazioni, Pubblicazioni, Atti convegni;
- Questionario Analisi Gradimento Sito APC;
- Elenco Organizzazioni Licenziatarie:
  - i prodotti certificati;
  - l'Organizzazione licenziataria;
  - codice, titolo, indice e data revisione del Disciplinare di Produzione e del Regolamento Tecnico;

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

- la data di prima emissione e data emissione corrente del certificato dell'Organizzazione;
- lo stato di validità del certificato dell'Organizzazione.

## **22. Comunicazioni**

### **22.1 Comunicazioni dell'Organizzazione**

Fermo restando le prescrizioni contenute nei RT e nel RT unico in merito ai contenuti e alle modalità di trasmissione delle informazioni da parte delle Organizzazioni all'APC si fa presente quanto segue:

- le comunicazioni devono essere trasmesse dal Rappresentante Legale dell'Organizzazione o eventualmente da un soggetto opportunamente individuato. In caso di filiere con soggetti aderenti, le comunicazioni possono essere effettuate direttamente dall'Organizzazione Richiedente/licenziataria fermo restando la presenza della delega di cui al paragrafo 8.3 o inviata all'APC successivamente alla data di stipula del contratto. In ogni caso l'Organizzazione Richiedente/licenziataria dovrà dare evidenza all'APC nel corso dei controlli, di aver messo a conoscenza i soggetti interessati alla comunicazione;
- per quanto concerne i dati produttivi gli stessi vanno presentati con dichiarazioni atto notorio;
- qualora l'Organizzazione non provveda a trasmettere, nei tempi previsti, le informazioni sopra indicate, provvederà ad effettuare un sollecito, entro 10 giorni lavorativi dalla data prevista per la ricezione delle proposte, inserendo come nuova tempistica 10 giorni lavorativi. In mancata risposta al sollecito sarà facoltà di APC:
  - effettuare un'ispezione suppletiva con costi a carico del soggetto ispezionato al fine di reperire direttamente la documentazione mancante;
  - comunicare le inadempienze alla Regione Marche.

### **22.2 Comunicazioni dell'APC**

L'APC trasmetterà le proprie comunicazioni direttamente all'Organizzazione Richiedente/licenziataria, comprese quelle che interessano i soggetti aderenti, se previsto dalla delega. In caso contrario le comunicazioni saranno trasmesse ai soggetti interessati.

## **23. Condizioni Economiche**

### **23.1 Tariffe**

Le tariffe che regolano le prestazioni per l'attività di certificazione sono riportate nel Tariffario generale per la certificazione regolamentata a marchio QM stabilito da APC sulla base dei costi di gestione e delle entrate per ricavi e finanziamenti, e validato dal CSI.

Il tariffario costituisce la base per la predisposizione dell'offerta all'Organizzazione che richiede la certificazione e può, nel corso degli anni, essere soggetto a modifiche, fermo restando il mantenimento dello stesso per tutta la durata del contratto in essere con l'Organizzazione.

### **23.2 Condizioni di pagamento**

Le tariffe relative alle attività inerenti la certificazione e registrazione possono essere versate direttamente all'APC secondo indicazioni riportate nell'offerta emessa.

## **24. Accettazione delle prescrizioni del presente Regolamento e sue revisioni**

Il presente Regolamento è applicabile il giorno successivo l'approvazione del CSI ed accettato dal

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------

Richiedente attraverso l'apposizione di timbro e firma nello specifico campo del documento di Offerta Economica.

Con la firma il Richiedente dichiara di aver attentamente letto e di approvare le condizioni riportate nel presente Regolamento.

Per le Organizzazioni già certificate da APC al momento dell'approvazione del presente Regolamento lo stesso entra in vigore dalla data di accettazione da parte dell'organizzazione e comunque entro e non oltre il 10 dicembre 2016, pena la risoluzione del contratto.

Qualora sia necessario provvedere ad una revisione del presente Regolamento (REG04), APC provvederà a comunicare all'Organizzazione di aver inserito la nuova revisione nel Sito dell'APC.

L'Organizzazione dovrà provvedere a trasmettere all'APC una comunicazione di presa visione e di accettazione della nuova revisione del REG04, pena l'interruzione del contratto.

Nel caso in cui il presente Regolamento presenti elementi difformi dalla normativa regionale prevista per il marchio QM prevalgono le prescrizioni previste in queste ultime.

Si fa presente che, per tutto quanto non riportato nel presente regolamento, APC provvederà a identificare una procedura, approvata dal CSI, che riporti le motivazioni e le attività che si intendono applicare per presidiare la nuova situazione. Tale procedura verrà trasmessa per opportuna conoscenza all'Organizzazione interessata.

Alla prima revisione utile le attività di cui sopra verranno integrate nel regolamento.

Elaborato dal RAQ	Verificato dalla DIR	Approvato dal DIR
-------------------	----------------------	-------------------