



REGOLAMENTO
PER LA CONCESSIONE E IL MANTENIMENTO DELLA
CERTIFICAZIONE DI CATENA DI CUSTODIA
SECONDO GLI STANDARD PEFC

INDICE

1.1	SCOPO	3
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1.3	RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI.....	3
2	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	4
2.1	DEFINIZIONI	4
2.2	ABBREVIAZIONI	5
3	SOGGETTI COINVOLTI	6
3.1	LE PARTI INTERESSATE DEL SISTEMA PEFC – ITALIA	6
3.1.1	<i>I richiedenti</i>	6
3.1.1.1	Gruppo: doveri e responsabilità	6
3.1.1.2	Azienda: doveri e responsabilità.....	7
4	STRUTTURA ORGANIZZATIVA ED OPERATIVA DI SUOLO E SALUTE	8
5	PRESCRIZIONI GENERALI.....	8
6	DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	9
7	L'ITER DI CERTIFICAZIONE	9
7.1	ISTRUZIONE DELLA PRATICA E VALUTAZIONI PRELIMINARI	9
7.2	VISITA PRE-CERTIFICATIVA	9
7.3	VERIFICA DOCUMENTALE	9
7.4	VERIFICA ISPETTIVA.....	10
7.5	VERIFICA PRESSO IL RICHIEDENTE	10
7.6	VERIFICA PRESSO GRUPPO/AZIENDA MULTI-SITO	11
8	VALUTAZIONE DELLA COC.....	11
9	TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ	12
10	CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	13
11	ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA	13
12	RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE	14
13	MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI CERTIFICAZIONE	14
14	SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	14
15	USO DEL LOGO PEFC ITALIA.....	15
16	OBBLIGHI CONTRATTUALI	16
17	PUBBLICAZIONI	17
18	RISERVATEZZA	17
19	MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI CERTIFICAZIONE DA PARTE DI SUOLO E SALUTE	17
20	RICORSI E RECLAMI.....	17

INTRODUZIONE

1.1 Scopo

Il presente documento descrive lo schema di certificazione PEFC (Certificazione Forestale Pan Europea) per la certificazione della Catena di Custodia dei prodotti di origine forestale (CoC).

Esso costituisce il riferimento per la certificazione della rintracciabilità dei prodotti legnosi e suoi derivati, per quanto attiene ai principi, agli obiettivi, ai requisiti ed alle procedure di certificazione.

PEFC è un'iniziativa volontaria, basata su una larga intesa delle parti interessate a livello nazionale o regionale, relativamente alla rintracciabilità di prodotto. In tale ambito il PEFC offre un quadro di riferimento pan-europeo per la realizzazione di sistemi nazionali di certificazione comparabili e per il loro mutuo riconoscimento.

Il PEFC – Italia è un'associazione senza fini di lucro, fondata il 4 aprile 2001, che ha aderito al Consiglio della Certificazione Forestale Pan Europea (PEFCC) in occasione dell'Assemblea Generale di Santiago di Compostela il 19 giugno 2001.

Suolo e Salute ha sviluppato un sistema di certificazione conforme ai requisiti previsti dagli standard PEFC Italia che ha l'obiettivo di fornire al consumatore la garanzia che i prodotti legnosi e suoi derivati, contrassegnati con il logo PEFC, provengano da proprietà, imprese ed enti che applicano una gestione forestale conforme ai criteri stabiliti dallo schema di certificazione PEFC o da fonti non controverse.

Suolo e Salute permette a tutti gli operatori interessati che operano nell'ambito della filiera foresta-legno l'accesso alla certificazione della rintracciabilità dei prodotti legnosi e suoi derivati, senza discriminazione alcuna.

1.2 Campo di applicazione

La **certificazione CoC** ha come oggetto i prodotti derivanti da foreste e da impianti di arboricoltura da legno con lo schema di Gestione Forestale Sostenibile certificato PEFC, come soggetto gli attori della filiera foresta-legno, quali ad esempio: *proprietari forestali, ditte di utilizzazione boschiva, aziende di commercializzazione, aziende di lavorazione e trasformazione, industria cartaria, organizzazioni di distribuzione ed organizzazioni di servizi.*

Tale certificazione può avvenire a livello *individuale e di gruppo (multi-sito).*

In relazione al livello di applicazione (individuale o multi-sito), al fine di ottenere la certificazione, il richiedente deve dimostrare, per quanto di propria competenza, il rispetto dei requisiti richiamati nel presente documento e, una volta ottenuta la certificazione, il loro mantenimento.

I requisiti di certificazione vengono regolarmente controllati e aggiornati dal PEFC – Italia per gli opportuni cambiamenti e/o integrazioni, resi necessari dalle eventuali nuove conoscenze.

Il controllo regolare di tali requisiti è infatti un elemento essenziale del processo di miglioramento continuo degli schemi del PEFC.

1.3 Riferimenti legislativi e normativi

- PEFC Documento Tecnico e i relativi allegati (da I a VIII)
- ITA 1002: Schema di Certificazione della Gestione della Catena di Custodia dei prodotti di origine forestale.
- ITA 1003: Schema di accreditamento GFS, GFP e CoC; requisiti minimi.
- PEFC ST 2001:2008, Regole d'Uso del Logo PEFC – Requisiti
- ISO/IEC 17065:2012 Requisiti generali relativi agli organismi che gestiscono sistemi di

certificazione di prodotti, processi e servizi

- UNI CEI EN 17021:2006 Requisiti generali degli organismi di valutazione e certificazione dei sistemi di gestione
- UNI EN ISO 14001:2004 Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso
- ISO 19011:2012 "Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing";
- UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.
- ISO/IEC Guide 65:1996, Requisiti generali per Organismi che operano con sistemi di certificazione di prodotto.
- ISO/IEC 17065, Verifica di conformità - Requisiti generali per organismi di certificazione che operano certificazioni di prodotti, processi e servizi.
- EN 643:2001, Carta e cartone - Lista europea dei gradi standard di carta da macero e cartone.

2 Definizioni ed abbreviazioni

2.1 Definizioni

- *Accreditamento*: procedimento con cui un organismo riconosciuto attesta formalmente la competenza di un organismo o persona a svolgere funzioni specifiche (UNI CEI EN 45020:1998);
- *Associazione Regionale*: organizzazione, con personalità giuridica - riconosciuta dal "PEFC Italia" -, creata dai proprietari forestali (vedasi definizione) che rappresenta gli associati nei confronti delle diverse parti interessate al sistema PEFC – Italia (associazioni di artigiani, industriali, commercianti, rappresentanti di gruppi professionali, e altri attori della filiera, associazioni di consumatori, associazioni ambientaliste, ecc.). L'associazione regionale prevede la presenza di un organismo consultivo nei confronti di tali parti interessate; ogni regione può essere rappresentata da una sola AR; la somma delle superfici forestali dei proprietari associati deve tendere a superare la soglia del 50% della superficie forestale pianificata della regione;
- *audit*: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti (UNI EN ISO 19011:2012);
- *auditor*: soggetto che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva (UNI EN ISO 19011:2012);
- *catena di custodia*: tutti i cambiamenti di custodia di prodotti di origine forestale e prodotti derivati, durante le fasi di raccolta, trasporto, trasformazione e distribuzione dalla foresta all'uso finale;
- *certificazione*: procedura con cui una terza parte dà assicurazione scritta che un prodotto, processo o servizio è conforme a requisiti specificati (UNI CEI EN 45020:1998);
- *certificazione forestale di gruppo*: certificazione richiesta da un'aggregazione di più proprietari singoli e/o da un'aggregazione di più gestori singoli (es. più Consorzi Forestali);
- *certificazione forestale individuale*: certificazione richiesta da un proprietario singolo o da un gestore singolo (es. Consorzio Forestale singolo o nel caso di più proprietari che deleghino in maniera totale e inequivocabile la gestione e l'amministrazione delle risorse forestali);
- *certificazione forestale regionale*: certificazione richiesta dall'Associazione Regionale (vedasi definizione) in riferimento all'intera regione (vedasi definizione) che prevede la partecipazione volontaria dei proprietari (vedasi definizione) e/o dei gruppi (vedasi definizione). Solo il legname proveniente dai boschi gestiti o posseduti dai partecipanti all'AR può essere considerato certificabile e quindi marchiabile con il logo PEFC;
- *conformità*: soddisfacimento di un requisito (UNI EN ISO 9000:2000);
- *criteri*: aspetti considerati importanti e mediante i quali può essere giudicato il successo o il fallimento di una gestione. Il ruolo dei criteri è di caratterizzare o definire gli elementi essenziali

o una serie di condizioni o processi tramite cui può essere valutata la GFS (Seminario Intergovernativo sui Criteri ed Indicatori per una GFS);

- *Gestione Forestale Sostenibile*: Gestione e uso delle foreste e dei territori forestali in modo e misura tali da mantenere la loro biodiversità, produttività, capacità rigenerativa, vitalità ed il loro potenziale per garantire ora e in futuro importanti funzioni ecologiche, economiche e sociali a livello locale, nazionale e globale e che non determini danni ad altri ecosistemi.(PEFCC-DT);
- *gruppo (GR)*: nel caso della certificazione della GFS, entità che raggruppa più proprietari singoli e/o più gestori forestali;
- *gruppo di audit*: uno o più auditor che eseguono un audit supportati, se richiesta, da esperti tecnici (UNI EN ISO 19011:2012);
- *indicatori*: misure quantitative, qualitative o descrittive che, quando periodicamente determinate e monitorate, indicano la direzione del cambiamento (Seminario Intergovernativo sui Criteri ed Indicatori per una GFS);
- *non conformità*: mancato soddisfacimento di un requisito (UNI EN ISO 9000:2000);
- *organismo di accreditamento*: organismo (in Italia, ACCREDIA) che dirige e amministra un sistema di accreditamento e rilascia l'accREDITamento (UNI CEI EN 45020:1998);
- *organismo di certificazione*: organismo che effettua la certificazione di conformità. (UNI CEI EN 45020:1998);
- *parti interessate*: un individuo o gruppi di individui con un interesse comune, coinvolti o influenzati dalle operazioni di un'organizzazione (ISO 14004:1997);
- *prescrizioni di massima e di polizia forestale*: insieme delle norme per mezzo delle quali vengono regolamentate le modalità di utilizzazione dei territori sottoposti a vincolo idrogeologico;
- *principi*: regole fondamentali che servono come base per ragionamenti e azioni. I principi sono elementi espliciti di un obiettivo quale la GFS (PEFCC-DT);
- *proprietario*: qualunque soggetto, pubblico e/o privato, proprietario o possessore (anche gestore con apposite deleghe) in buona fede;
- *regione*: territorio omogeneo chiaramente delimitato geograficamente o amministrativamente;
- *requisito*: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente (UNI EN ISO 9000:2000);
- *responsabile del gruppo di audit*: un auditor del gruppo di audit è generalmente denominato responsabile del gruppo (UNI EN ISO 19011:2012);
- *revoca*: ritiro del certificato ad opera dell'OdC;
- *richiedente*: entità che sottoscrive la domanda di certificazione (proprietario o suo legale rappresentante);
- *riesame*: attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti (UNI EN ISO 9000: 2000);
- *rinuncia*: comportamento volontario del richiedente (AZ, GR, AR) o di suoi associati – nel caso di GR o di AR) di non aderire più ad uno schema di certificazione;
- *segreteria*: Segreteria PEFC–Italia;
- *sospensione*: interruzione momentanea dell'iter di certificazione o della validità del certificato;
- *sviluppo sostenibile*: il soddisfacimento dei bisogni delle attuali generazioni senza che siano compromesse le capacità delle generazioni future di soddisfare i propri (ISO/TR 14061: 1998);
- *terza parte*: persona o organismo riconosciuto come indipendente dalle parti coinvolte relativamente all'oggetto in questione (UNI CEI EN 45020:1998).

2.2 Abbreviazioni

AC: azioni correttive

AR: associazione regionale che richiede la certificazione regionale

AZ: proprietario (*vedasi definizione*) che richiede la certificazione individuale

CoC: Catena di Custodia (*Chain of Custody*)

DT: Documento Tecnico

GR: associazione che richiede la certificazione di gruppo

GFS: Gestione Forestale Sostenibile

NC: non-conformità

OdC: organismo di certificazione

OA: organismo di accreditamento

PEFC: Programme for Endorsement of Forest Certification schemes

PEFCC: Consiglio del PEFC

PMPF: Prescrizioni di Massima e di Polizia Forestale

ACCREDIA: Organismo di accreditamento degli Organismi di certificazione in Italia

3 Soggetti coinvolti

3.1 Le parti interessate del sistema PEFC – Italia

Fanno parte del sistema di certificazione i seguenti soggetti:

- i richiedenti;
- il PEFC – Italia;
- la Segreteria PEFC – Italia;
- gli Organismi di Certificazione (OdC);
- gli Organismi di Accreditamento (OdA).

3.1.1 I richiedenti

I richiedenti non sono altro che i soggetti candidati alla certificazione.

In relazione allo schema di certificazione della rintracciabilità (CoC), si individuano quali richiedenti i seguenti soggetti:

- il legale rappresentante dell'organizzazione che richiede la certificazione di gruppo;
- i singoli interessati della filiera foresta-legno per la certificazione individuale, quali, ad esempio, i legali rappresentanti di: *aziende di commercializzazione, aziende di lavorazione e trasformazione, industria cartaria, organizzazioni di distribuzione ed organizzazioni di servizi.*

3.1.1.1 Gruppo: doveri e responsabilità

E' un'entità costituita da più soggetti che si riuniscono per richiedere la certificazione di gruppo; è rappresentata da un ufficio centrale che deve:

- dare il via alla procedura di certificazione, incaricando il proprio legale rappresentante di sottoscrivere e presentare a Suolo e Salute la domanda di certificazione;
- sostenere il costo della certificazione e del relativo mantenimento;
- garantire l'impegno a nome di tutta l'organizzazione di stabilire e mantenere una catena di custodia in conformità con i requisiti di questo documento;
- garantire legami contrattuali o di organizzazione con tutti i soggetti aderenti all'organizzazione, includendo l'impegno degli stessi ad applicare e mantenere la catena di custodia in conformità con questo documento normativo. Il contratto deve anche includere il diritto da parte dell'ufficio centrale di escludere qualsiasi soggetto dalla partecipazione alla catena di custodia dell'organizzazione in caso di gravi non-conformità con questo

documento;

- predisporre un Manuale Coc nel quale sono contenuti gli elementi pertinenti atti a comprovare le procedure e i metodi della tracciabilità del prodotto;
- tenere un registro di tutti i soggetti che fanno parte dell'organizzazione;
- fornire a tutti i soggetti le informazioni e la guida necessari per l'applicazione efficace e il mantenimento della catena di custodia in conformità con questo documento;
- collaborare alle visite ispettive condotte da Suolo e Salute;
- presentare domanda formale al PEFC – Italia per l'utilizzo del logo;
- registrare e trasmettere a PEFC – Italia gli eventuali reclami elevati dalle parti interessate;
- impegnarsi nel corretto uso del certificato e del logo PEFC – Italia;
- avviare e mantenere nel tempo un programma audit interno sottoponendo tutti i soggetti pertinenti, inclusa la stessa sede amministrativa centrale, a verifiche interne;
- avviare una revisione della conformità in base ai risultati degli audit interni; stabilire misure correttive e preventive se necessario e valutare l'efficacia delle azioni correttive applicate;
- provvedere all'esclusione dei soggetti che non abbiano risolto le NC riscontrate in sede di audit interni/esterni entro la tempistica stabilita, annullando conseguentemente la sottoliscenza di utilizzo del logo, fornendone poi comunicazione a Suolo e Salute e a PEFC – Italia.

I **soggetti** collegati all'organizzazione **devono** essere responsabili per:

- l'applicazione e il mantenimento dei requisiti della catena di custodia in conformità con questo documento normativo;
- rispondere in modo efficace a tutte le richieste da parte dell'ufficio centrale o dell'ente di certificazione /registrazione riguardo dati pertinenti, documentazioni o altre informazioni, collegate o meno a verifiche ispettive formali, revisioni o altro;
- fornire piena cooperazione e assistenza per poter completare in modo soddisfacente verifiche ispettive interne, revisioni, indagini di routine pertinenti o azioni correttive;
- l'applicazione di azioni correttive e preventive stabilite dall'ufficio centrale.

3.1.1.2 Azienda: doveri e responsabilità

L'azienda deve:

- dare il via alla procedura di certificazione, incaricando il proprio legale rappresentante di sottoscrivere e presentare a Suolo e Salute la domanda di certificazione;
- sostenere il costo della certificazione e del relativo mantenimento;
- predisporre un Manuale Coc nel quale sono contenuti gli elementi pertinenti atti a comprovare le procedure e i metodi della tracciabilità del prodotto;
- collaborare alle visite ispettive condotte dall'Organismo di Certificazione;
- aggiornare periodicamente Suolo e Salute relativamente ai siti oggetto della certificazione (in caso di azienda multi-sito);
- presentare domanda formale al PEFC – Italia per l'utilizzo del logo;
- registrare e trasmettere a PEFC – Italia gli eventuali reclami elevati dalle parti interessate;
- impegnarsi nel corretto uso del certificato e del logo PEFC – Italia;
- sostenere gli oneri finanziari del processo di certificazione e del mantenimento;
- avviare e mantenere nel tempo un programma audit interno;
- avviare una revisione della conformità in base ai risultati degli audit interni; stabilire

misure correttive e preventive se necessario e valutare l'efficacia delle azioni correttive applicate.

4 Struttura organizzativa ed operativa di Suolo e Salute

La struttura organizzativa ed operativa di Suolo e salute è composta dal CdA e dai seguenti organi e funzioni indipendenti, dall'attività dell'OdC, che assicurano la terzietà dell'organismo di controllo:

- Comitato per la Trattazione dei Ricorsi (CO.TRICO)
- Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI).

Operano, su delega del CdA, le seguenti funzioni e comitati che assicurano l'indipendenza e l'imparzialità dell'OdC operando in piena autonomia operativa:

- Ufficio Qualità (UF.QUA)
- Comitato Tecnico di Delibera (CTD)

Comitato di riesame del sistema (CO.RIE).

Rispondono al CdA, nella figura del suo Presidente, le seguenti funzioni:

- Direzione Tecnica in cui sono organizzate tutte le competenze che sottintendono ai processi di certificazione gestiti da Suolo e Salute srl;
- Responsabile marketing, promozione e sviluppo
- Responsabile dell'ufficio stampa e comunicazioni esterne
- Responsabile software
- Responsabile amministrativo.

Tali figure assicurano il corretto funzionamento dell'operatività e delle normali attività di controllo e certificazione della struttura.

Rispondono ai responsabili delle certificazioni della DT:

le Direzioni Regionali (D.R.): che assicurano la gestione operativa del servizio di controllo e certificazione dell'agricoltura biologica e delle produzioni regolamentate (Regg. CE 1151/2012 e 491/2009) nel territorio di competenza; Per le produzioni regolamentate dell'Emilia Romagna il ruolo della DR è demandato alla DT; le Sedi Estere che assicurano la gestione operativa del servizio di controllo dell'agricoltura biologica nel territorio di competenza.

5 Prescrizioni generali

Suolo e Salute fornisce il rilascio della certificazione di conformità a fronte dello **standard PEFC per lo Schema di CoC** a tutti i soggetti che ne facciano richiesta e che operano nei settori di competenza di Suolo e Salute, nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle procedure specifiche di codesto Organismo di Controllo.

L'impegno al rispetto delle norme e relative procedure è la base del rapporto tra soggetti ispezionati ed ente per la certificazione. La mancanza del rispetto delle norme fa perdere il requisito di conformità.

Suolo e Salute non fornisce servizi di consulenza per l'impostazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Rintracciabilità dei Prodotti Legnosi (CoC).

6 Domanda di certificazione

I soggetti che richiedono la certificazione a fronte dello **standard PEFC** fanno richiesta a Suolo e Salute di un preventivo compilando il form **RQ 16.01** "*Questionario Informativo Certificazione Catena di Custodia PEFC*". Il richiedente potrà anche fare richiesta di una visita pre-certificativa per valutare lo stato di implementazione del sistema al momento del preventivo e comunque prima che inizi l'iter certificativo.

Suolo e Salute tramite l'analisi di fattibilità fornirà il preventivo con indicazione delle giornate/uomo necessarie per svolgere la valutazione. Assieme all'offerta economica verranno inviati anche il regolamento di certificazione, il regolamento del logo e la domanda di certificazione. Accettata l'offerta economica attraverso l'invio del preventivo firmato dal titolare, il soggetto interessato richiede la certificazione con la compilazione del form **RQ 16.03** "*domanda di certificazione*".

La lingua ufficiale è l'italiano salvo accordi particolari. La domanda deve essere compilata integralmente, firmata dal responsabile o da persona opportunamente autorizzata.

7 L'iter di certificazione

L'attività di certificazione svolta da Suolo e Salute si svolgerà nelle seguenti fasi:

- ✓ Istruttoria della pratica e valutazione preliminare;
- ✓ Verifica documentale;
- ✓ Verifica ispettiva;
- ✓ Rilascio della Certificazione;
- ✓ Verifica di sorveglianza annuale;
- ✓ Rinnovo della Certificazione quinquennale.

7.1 Istruzione della pratica e valutazioni preliminari

Suolo e Salute dopo avere acquisito la domanda di certificazione con la relativa documentazione nomina il GVI composto da un Responsabile e eventualmente da uno o più valutatori e tecnici in base a quanto stimato nell'analisi di fattibilità. Al RGVI viene inviato il manuale CoC di riferimento e la modulistica correlata.

7.2 Visita pre-certificativa

L'azienda, se lo ritiene, può fare richiesta scritta di una visita pre-certificativa.

La visita pre-certificativa ha lo scopo di individuare il grado di preparazione dell'azienda a sostenere l'iter certificativo. La visita pre-certificativa è facoltativa e può essere richiesta una sola volta in occasione della domanda di certificazione o in altro momento e comunque prima che sia concordata la data della verifica ispettiva di certificazione. L'analisi di fattibilità per la visita pre-certificativa sarà fatta dalla DT che invierà preventivo all'Azienda e in caso di accettazione nominerà il GVI che deve necessariamente essere diverso dal GVI che eseguirà la valutazione di certificazione. Il programma e la data della visita sono definite dal RGVI in accordo con l'azienda. Al termine della visita, il RGVI rilascerà un rapporto con le eventuali non conformità/osservazioni rilevate ed esprimerà un giudizio sul grado di conformità del sistema alla norma. Tale documento comunque non può costituire un documento da esaminare nella VI di certificazione.

7.3 Verifica documentale

Questa fase viene svolta presso la sede di Suolo e Salute.

Il GVI incaricato da Suolo e Salute, valuterà la conformità del Manuale CoC dell'Organizzazione alla norma di riferimento. Il Responsabile del gruppo di verifica (RGVI) compilerà il rapporto di

verifica, segnalando le eventuali non conformità e/o raccomandazioni. Per le non conformità rilevate, l'azienda dovrà risolvere le stesse e adottare le opportune azioni correttive per eliminarne le cause.

L'efficacia della risoluzione e di tali azioni correttive sarà valutata dal RGVI nel corso della verifica ispettiva di certificazione.

Al termine della valutazione documentale, se il GVI rileverà non conformità critiche, l'iter di certificazione verrà sospeso e l'organizzazione dovrà ripresentare una domanda di certificazione.

Successivamente all'esito favorevole dell'audit documentale, Suolo e Salute programmerà la verifica ispettiva in azienda, che avrà una durata (giornate/uomo) variabile a seconda della complessità della struttura oggetto della certificazione e comunque e in accordo con quanto indicato nell'allegato 1 del documento ufficiale ITA 1003.

7.4 Verifica ispettiva

La verifica ispettiva di certificazione si articolerà essenzialmente in una o due fasi:

1. **Verifica presso la struttura del Soggetto Richiedente** in caso di certificazione singola;
2. **Verifica campionaria presso i siti** in caso di certificazione di gruppo/multi-sito.

L'esecuzione della verifica ispettiva avviene secondo le seguenti fasi:

- riunione iniziale;
- verifica da condurre secondo l'apposita check-list;
- riunione del gruppo di verifica;
- riunione finale.

La conduzione della VI avviene secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 19011:2012. Al termine della VI, il Responsabile del GVI redige un Rapporto di Audit relativo alla VI che deve essere firmato dal Responsabile del GVI e dal richiedente la certificazione a cui ne viene rilasciata copia.

Nel caso in cui in seguito alla verifica ispettiva si riscontrino delle NC si compilerà l'apposito Rapporto di Non Conformità.

In caso di esito positivo della verifica di certificazione, la DT ricevuta la documentazione, fa un riesame della stessa e la trasmette con un proprio parere al CTD, comitato che delibera il rilascio della certificazione.

Nel caso di pronunciamento positivo, l'azienda viene iscritta nel registro delle aziende certificate da Suolo e Salute e riceve il certificato di conformità. Nel caso di pronunciamento negativo l'azienda sarà informata sui motivi oggettivi della decisione.

Una nuova domanda potrà essere presentata non prima di sei mesi dalla comunicazione.

Durante le verifiche ispettive in azienda, l'ispettore di Suolo e Salute può essere accompagnato da osservatori esterni o interni con il ruolo di verificatori dell'operatività dell'OdC, quali personale di Accredia (organismo di accreditamento), delle Autorità Pubbliche di Controllo, dell'Ufficio Qualità di Suolo e Salute e del CSI di Suolo e Salute (Comitato di Salvaguardia per l'imparzialità) o da personale osservatori per l'espletamento dell'iter di formazione previsto per il personale di Suolo e Salute. In tal caso l'Operatore, che ne viene preventivamente avvisato, è tenuto ad accettare la presenza di tale personale dandogli piena disponibilità ed accesso alle strutture aziendali.

7.5 Verifica presso il richiedente

Questa verifica sarà effettuata presso la struttura del Soggetto/Organizzazione richiedente attraverso l'analisi dei seguenti aspetti:

- ✓ presenza della documentazione, delle registrazioni e dei dati richiamati nel Manuale

- PEFC e non valutabili nella fase precedente,
- ✓ applicazione della Catena di Custodia del legno secondo quanto indicato nei documenti normativi (vedi ITA 1002).

7.6 Verifica presso Gruppo/azienda multi-sito

In presenza di Gruppo/azienda multi-sito, l'audit è condotto su base campionaria.

Nel caso della CoC i parametri considerati sono il numero di soggetti/siti del Gruppo/azienda multi-sito richiedente la certificazione.

Il campionamento deve coprire tutte le tipologie. Le tipologie da considerare sono le seguenti: ditte di utilizzazione, aziende di I lavorazione, aziende di II lavorazione, commercio, altro. Nel caso di aziende complesse, che svolgono attività riconducibili a più tipologie diverse, l'attribuzione della tipologia va fatta in base al tipo di attività prevalente nell'azienda.

Il campione minimo è ottenuto secondo la seguente formula:

$$x = \sqrt{n}$$

dove:

-  x indica, arrotondata all'intero superiore, il numero di aziende da sottoporre ad audit;
-  n indica il numero di soggetti del Gruppo/azienda multi-sito richiedente la certificazione.

La dimensione del campione può essere aumentata sulla base di motivazioni opportunamente specificate da Suolo e Salute con riferimento ai documenti normativi volontari vigenti.

La sede centrale del richiedente viene verificata in aggiunta ed è sempre oggetto di VI.

8 Valutazione della CoC

Durante la verifica ispettiva potranno essere rilevate le seguenti tipologie di anomalie:

Non Conformità Critiche (NCC)

Esse possono scaturire da rilievi che indichino:

- a. ripetizione di una stessa Non Conformità Importante che determini gravi problematiche inficianti la rintracciabilità delle produzioni legnose;
- b. l'assenza di attuazione di elementi significativi delle disposizioni legislative, alcune parti di un requisito dello schema di certificazione di riferimento, che determini gravi problematiche inficianti la rintracciabilità delle produzioni legnose;
- c. l'errata attuazione di elementi significativi delle disposizioni legislative, alcune parti di un requisito dello schema di certificazione di riferimento, che determini gravi problematiche inficianti la rintracciabilità delle produzioni legnose;
- d. la mancata risoluzione delle non Conformità Maggiori (NCM).

Non Conformità Maggiori (NCM)

Esse possono scaturire da rilievi che indichino:

- a. Attuazione non corretta di alcuni elementi delle disposizioni legislative o di alcune parti di un requisito fissato dallo schema di certificazione di riferimento;
- b. incapacità di gestire i punti rilevanti del sistema;
- c. incompleta rilevazione dei punti rilevanti del sistema;
- d. inefficienza dell'intera Catena di Custodia con assenza di documenti fondamentali richiesti dalla norma;

- e. mancato rispetto sistematico di requisiti della norma;
- f. mancata risoluzione delle non conformità minori (NCm).

Non conformità minori (NCm)

Carenze connesse ad inadempienze soprattutto di tipo formale (quali: mancanza di firme di approvazione che non compromettano il sistema, imprecisa compilazione di moduli eventuali carenze in servizi marginali, etc...).

Raccomandazioni (RCC)

Segnalazione da parte del GVI di opportunità di miglioramento concernenti la documentazione e/o l'attuazione del sistema di rintracciabilità per un miglioramento generale del sistema implementato.

9 Trattamento delle Non Conformità

Al termine della valutazione documentale se il GVI rileva NCC l'iter di certificazione viene interrotto e l'Organizzazione dovrà ripresentare una domanda di certificazione. In caso di evidenziazione di non conformità maggiori e/o minori l'Organizzazione dovrà individuare le azioni correttive necessarie a risolvere tali rilievi, compilando gli appositi spazi previsti nel rapporto di non conformità, lasciato in copia dal GVI.

L'efficacia delle azioni correttive indicate, sarà oggetto di valutazione da parte del GVI durante la verifica di certificazione.

L'iter di certificazione potrà proseguire solamente se le NCM e NCm, siano state rimosse dall'Organizzazione.

Il permanere delle NCM e delle NCm nella verifica di certificazione impedirà l'emissione del certificato e l'esito della verifica ispettiva sarà negativo.

Le raccomandazioni non necessitano di un piano di rientro da parte dell'Organizzazione ed è facoltà del GVI valutare se tali raccomandazioni siano state prese in considerazione.

Al termine della verifica di certificazione se il GVI rileva NCC la verifica avrà esito negativo e l'iter di certificazione verrà annullato. In caso di rilievo di NCM, l'azienda avrà al massimo 90 giorni di tempo dalla verifica per la risoluzione attraverso l'individuazione di idonee azioni correttive a chiusura della stessa e la presentazione di evidenze oggettive a supporto. In caso di necessità, al fine di valutare l'efficacia delle azioni correttive, Suolo e Salute effettuerà un'ulteriore verifica ispettiva per la valutazione della chiusura delle NCM. In caso di esito positivo del post audit ed accettazione delle azioni correttive, Suolo e Salute emetterà il certificato di conformità, altrimenti l'iter di certificazione sarà interrotto. Superati i 90 giorni concessi per la risoluzione delle NCM l'iter di certificazione viene annullato.

In caso di evidenziazione di NCm e/o di RCC, l'azienda dovrà presentare a Suolo e Salute, entro 30 giorni dalla verifica, le proposte di azioni correttive. Le proposte di azioni correttive verranno valutate dal RGVI e in caso di accettazione delle stesse Suolo e Salute emetterà il certificato di conformità. La verifica delle azioni correttive sarà svolta nel corso della verifica di sorveglianza annuale.

Durante le verifiche ispettive di sorveglianza, qualora si riscontrino delle NC, le stesse dovranno essere trattate nella modalità e nella tempistica adottate in fase di prima certificazione.

La mancata risoluzione delle NCC e NCM comporta l'apertura del provvedimento di sospensione come descritto successivamente.

10 Certificato di conformità

In seguito ad esito positivo della delibera del CTD, Suolo e Salute emetterà un certificato di conformità.

Esso contiene i seguenti elementi informativi:

- ✓ la ragione sociale,
- ✓ il rappresentante legale dell'Organizzazione richiedente,
- ✓ gli eventuali aderenti al Gruppo,
- ✓ il campo di applicazione (tipologie di prodotti, specie legnose e attività coinvolte dalla CoC)
- ✓ le norme di riferimento con la revisione vigente,
- ✓ il livello di certificazione,
- ✓ il metodo (separazione fisica-percentuale)/approccio CoC (percentuale semplice percentuale media mobile),
- ✓ il numero del certificato,
- ✓ la data di emissione,
- ✓ la data di scadenza.

Il certificato di conformità avrà validità per 5 anni dalla data di emissione e la sua validità sarà subordinata alla esito delle visite di sorveglianza.

11 Attività di sorveglianza

Suolo e Salute effettuerà visite di sorveglianza **annuali** per verificare che la Catena di Custodia del Legno si mantenga conforme ai requisiti previsti dallo schema di certificazione PEFC – Italia.

Le visite di sorveglianza saranno orientate a verificare in primo luogo l'effettiva chiusura delle NC riscontrate durante le precedenti verifiche e successivamente a verificare il mantenimento della conformità ai requisiti della norma di riferimento e al regolamento di Suolo e Salute.

Il tempo dedicato all'Audit di Sorveglianza sarà proporzionale al tempo dedicato alla valutazione per la certificazione; alla Verifica di Sorveglianza sarà dedicato almeno 1/3 del tempo di audit iniziale e comunque non meno di 0,5 gg. Il tempo pianificato per tale attività sarà annualmente riesaminato per prendere in considerazione eventuali cambiamenti intervenuti nella CoC dell'Organizzazione ed eventuali altre esigenze.

Nel caso di Gruppo/azienda multi-sito il numero di soggetti/siti da auditare sarà:

$$x = \sqrt{n}$$

dove:

-  x indica, arrotondata all'intero superiore, il numero di soggetti/siti da sottoporre ad audit;
-  n indica il numero di soggetti/siti coinvolti.

La dimensione del campione può comunque essere aumentata sulla base di motivazioni opportunamente specificate da Suolo e Salute con riferimento ai documenti normativi volontari vigenti.

La sede centrale del richiedente viene verificata in aggiunta ed è sempre oggetto di VI.

12 Rinnovo della certificazione

La validità del contratto fra l'azienda e Suolo e Salute è di 5 anni a far fede dalla data della presentazione della domanda di certificazione. L'azienda può recedere dal contratto durante il periodo di validità tramite una comunicazione scritta a Suolo e Salute.

Il certificato di conformità è valido per 5 anni dalla data di emissione e la sua validità è subordinata all'esito delle verifiche ispettive di sorveglianza.

Al termine del quinquennio, qualora l'Azienda/Organizzazione vorrà rinnovare la certificazione l'iter da seguire sarà lo stesso e dovrà essere avviato entro la scadenza del precedente certificato.

Il tempo dedicato all'Audit di Rinnovo sarà proporzionale al tempo dedicato alla valutazione per la certificazione; alla Verifica sarà dedicato almeno 2/3 del tempo di audit iniziale e comunque non meno di 0,5 gg. Il tempo pianificato per tale attività sarà comunque riesaminato per prendere in considerazione eventuali cambiamenti intervenuti nella CoC dell'Organizzazione ed eventuali altre esigenze.

Nel caso di Gruppo/azienda multi-sito il numero di soggetti/siti da auditare sarà:

$$x = \sqrt{n}$$

dove:

-  x indica, arrotondata all'intero superiore, il numero di soggetti/siti da sottoporre ad audit;
-  n indica il numero di soggetti/siti coinvolti.

La dimensione del campione può comunque essere aumentata sulla base di motivazioni opportunamente specificate da Suolo e Salute con riferimento ai documenti normativi volontari vigenti.

La sede centrale del richiedente viene verificata in aggiunta ed è sempre oggetto di VI.

13 Modifiche alle condizioni di certificazione

Nel caso di modifiche che riguardano la CoC, l'Organizzazione deve:

- informare preventivamente e dettagliatamente Suolo e Salute;
- inviare una revisione del manuale e della documentazione con i cambiamenti apportati;
- prendere atto delle decisioni di Suolo e Salute che si riserva il diritto di indicare all'interessato se intende procedere con una visita ispettiva o se ritiene necessario la presentazione di una nuova domanda di certificazione. Tali decisioni saranno comunicate in forma scritta entro 15 gg dal ricevimento della documentazione.

Se le modifiche vengono apportate nel campo di applicazione delle certificazione rilasciata (entità legale dell'Organizzazione, estensione ad altre unità produttive, prodotti o ad altra norma di riferimento) l'Organizzazione dovrà procedere con le stesse procedure indicate per la richiesta di certificazione.

14 Sospensione e revoca della certificazione

Successivamente al rilascio della certificazione e durante il periodo di mantenimento della certificazione, Suolo e Salute può **sospendere il certificato** all'Organizzazione:

-  qualora l'Organizzazione utilizzi o pubblicizzi impropriamente od ingannevolmente la certificazione ottenuta;
-  se l'Organizzazione si opponga od ostacoli l'esecuzione delle attività di audit;

- ✚ quando l'Organizzazione non rispetti gli impegni finanziari assunti al momento della definizione del contratto con Suolo e Salute (pagamenti delle attività di certificazione e sorveglianza fissati nel preventivo prima e nel contratto di certificazione e sorveglianza poi);
- ✚ a seguito di audit che individuino NCC;
- ✚ per mancata risoluzione da parte dell'Organizzazione delle AC a seguito di NCM;
- ✚ per mancata consultazione con le parti interessate e/o mancata pubblicazione pubblica delle risultanze dell'audit di certificazione del rapporto sintetico di audit;
- ✚ per uso del logo PEFC senza averne ricevuto licenza d'uso da parte del PEFC Italia o per inadempimento nel pagamento della quota annuale per l'uso del logo (se dovuto).

Suolo e Salute srl notificherà con lettera raccomandata la sospensione della validità e il tempo entro il quale dovranno essere attuate le azioni correttive per interrompere la sospensione; tale provvedimento sarà notificato anche a PEFC – Italia .

La sospensione sarà revocata successivamente all'effettuazione di un'audit supplementare; ciò può avvenire entro un tempo massimo di 90 giorni dalla sospensione scaduto il quale se non sono state attuate le opportune azioni correttive, la certificazione verrà revocata.

La sospensione verrà revocata se l'Organizzazione fornirà evidenze oggettive di avere attuato e intrapreso con successo le azioni correttive nei tempi stabiliti.

Il costo dell'audit supplementare è a carico del richiedente. Nel periodo compreso tra la sospensione del certificato e la revoca della sospensione i prodotti ottenuti non possono essere dichiarati conformi allo schema di certificazione in oggetto.

La **revoca della certificazione** è decisa in seguito a:

- provvedimenti carenti o inadeguati a seguito della sospensione;
- cessazione attività produttiva dell'impresa o fallimento;
- richiesta formale da parte dell'Organizzazione, di non proseguire nel mantenimento della certificazione, fermo restando quanto pattuito e accettato nel contratto di stipula.

Suolo e Salute notificherà con lettera raccomandata la revoca della certificazione indicando chiaramente le motivazioni.

La revoca della certificazione comporta l'immediato divieto dell'uso del certificato da parte dell'Organizzazione e/o al ritiro di tutti gli attestati di adesione nel caso di Gruppo/azienda multi-sito. La decisione di revoca e le motivazioni collegate devono essere comunicate all'Organizzazione interessata e a PEFC – Italia.

15 Uso del logo PEFC Italia

Il PEFC Italia concede l'utilizzo di loghi o etichette PEFC specifici per marcare i prodotti inclusi nella certificazione CoC, sulla base di requisiti specifici sanciti nello standard "Regole d'uso del logo PEFC" in vigore (PEFC ST 2001:2008).

L'organizzazione che intende utilizzare loghi o etichette PEFC deve ottenerne preventivamente la licenza d'uso dal PEFC Italia. Suolo e Salute non ha alcun titolo per rilasciare tali licenze d'uso.

Il logo PEFC può essere utilizzato dal richiedente (possessore del certificato) in maniera combinata con il logo di Suolo e Salute con eventuali marchi individuali o collettivi.

PEFC – Italia gestisce - tramite un contratto scritto con PEFC - i diritti per l'uso del logo PEFC; PEFC – Italia provvede a rilasciare a Gruppi/aziende multi-sito o Aziende singole, una volta certificati e su loro apposita richiesta, una sub-licenza per l'uso del logo. Il Gruppo può concedere

l'uso del logo ai propri associati, inclusi nella certificazione, che ne fanno richiesta, tramite un contratto scritto.

Suolo e Salute controllerà l'uso del logo concesso. Il controllo del corretto uso delle sottolicensze rilasciate dal Gruppo è un obbligo dello stesso licenziatario, il quale deve verificare che il regolamento d'uso del logo inserito nel contratto sia rispettato.

Utilizzi del logo PEFC diversi da quelli previsti dallo standard "Regole d'uso del logo PEFC" (PEFC ST 2001:2008). devono essere approvati da PEFC-Italia.

16 Obblighi contrattuali

Impegni minimi richiesti all'operatore

Con la sottoscrizione del contratto di fornitura dei servizi di certificazione Suolo e Salute impone all'operatore assoggettato almeno che:

- a) operi sempre e in modo continuo conformemente ai requisiti di certificazione, attuando le opportune modifiche quando queste siano comunicate dall'Odc;
- b) fornisca tutte le facilitazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività di valutazione, incluse quelle per l'esame della documentazione e l'accesso a tutte le aree valutate, alle registrazioni (inclusi i rapporti delle verifiche ispettive interne) ed al personale coinvolto (per esempio: nelle attività di prova, ispezione, valutazione, sorveglianza e rivalutazione) e nella risoluzione dei reclami;
- c) faccia dichiarazioni sulla certificazione coerenti con il campo di applicazione della certificazione stessa e garantisca che nessun documento di certificazione sia usato in modo scorretto;
- d) nel far riferimento alla propria certificazione di prodotto nei mezzi di comunicazione quali documenti di documenti, opuscoli, materiale pubblicitario, si conformi ai requisiti dello schema di certificazione e dell'Odc descritti nell'IO 11.07 "Istruzioni per l'utilizzo del logo".
- e) si conformi a qualsiasi requisito che sia prescritto dallo schema di certificazione relativo ai marchi e/o loghi di conformità e alle informazioni relative al prodotto;
- f) non utilizzi la certificazione in modo tale da portare discredito a Suolo e salute e non faccia alcuna dichiarazione riguardo la propria certificazione che l'Odc possa ritenere ingannevole e non autorizzata;
- g) a seguito della sospensione, revoca o scadenza della certificazione cessi di utilizzare tutto il materiale pubblicitario, che contenga i relativi riferimenti e restituisca qualsiasi documento di certificazione su richiesta di Suolo e salute srl e/o adotti qualsiasi altra misura richiesta;
- h) qualora fornisca copie dei documenti di certificazione ad altri soggetti, i documenti devono essere riprodotti nella loro interezza e in modo identico agli originali emessi dall'Odc;
- i) mantenga una registrazione di tutti i reclami pervenuti, degli esiti di analisi sia esterne sia in autocontrollo, e/o di qualsiasi altro elemento che possa mettere in discussione la conformità dei prodotti oggetto dell'attività di controllo e certificazione e segnali queste registrazioni senza indugio all'Odc, attuando e documentando inoltre le azioni appropriate in riferimento a tali reclami;
- j) accetti come prescrizioni obbligatorie ai fini della certificazione e applicabili dalla loro entrata in vigore tutti le disposizioni normative Europee e Nazionali in materia di Agricoltura Biologica, nonché le Note Ministeriali;

- k) accetti il fatto che il mancato rispetto di prescrizioni legislative antecedenti la stipula del contratto possono essere condizione per la rescissione contrattuale;
- l) segnali senza indugio alla DR competente per territorio l'esito di eventuali verifiche e provvedimenti da parte assunte dalle Autorità pubbliche di vigilanza;
- m) copra i costi dovuti per l'attività di controllo e certificazione indipendentemente dall'esito della stessa.

17 Pubblicazioni

Suolo e Salute ogni anno redige e rende disponibile al pubblico, su specifica richiesta, l'elenco delle aziende certificate.

18 Riservatezza

Suolo e Salute assicura che tutte le informazioni acquisite durante le verifiche ispettive vengono trattate in maniera strettamente riservata salvo quando diversamente prescritto da disposizioni normative.

A tal fine tutto il personale interno e i valutatori di Suolo e Salute, siano essi assunti o a contratto, sottoscrivono un impegno formale alla riservatezza. Ciò implica che tutte le informazioni sui richiedenti e sulle aziende certificate vengono trattate in modo confidenziale e vengono adottati i necessari provvedimenti per limitare l'accesso alla documentazione aziendale.

Inoltre al fine di garantire la terzietà e l'indipendenza, tutto il personale di Suolo e Salute coinvolto nell'attività ispettiva e nelle attività di delibera e di ratifica non svolge alcun tipo di consulenza nei confronti degli operatori controllati da Suolo e Salute ed, inoltre, non svolge attività che siano in contrasto o che collimino con le attività degli operatori medesimi.

19 Modifiche alle condizioni di certificazione da parte di Suolo e Salute

Modifiche alle condizioni di certificazione riportate nel regolamento di certificazione sono approvate dal CdA di Suolo e Salute e comunicate alle aziende tramite la pubblicazione del regolamento revisionato nel sito internet di Suolo e Salute.

20 Ricorsi e reclami

I ricorsi, nei confronti delle decisioni avverse prese dall'OdC, sono un diritto degli operatori controllati. Nei confronti delle decisioni del CTD o di qualsiasi altra struttura deliberante di Suolo e Salute, i singoli o le imprese che si ritengono lese nei propri diritti, di qualsiasi natura, possono proporre ricorso al CO.TRICO.

I ricorsi avverso le decisioni e/o deliberazioni adottate da organi deliberanti di Suolo e Salute devono essere proposti entro il termine perentorio di giorni trenta dalla notifica (intervenuta anche a mezzo del servizio postale o di circuiti di posta elettronica certificati) del provvedimento. Il ricorso deve essere presentato in duplice copie presso la sede nazionale di Suolo e Salute s.r.l. (Fano, via Paolo Borsellino n. 12) dove ha sede il CO.T.RICO. Il ricorso può anche pervenire tramite spedizione con racc. a. r. a mezzo del servizio postale: in tale ipotesi farà fede la data di affidamento del plico al Servizio di Poste Italiane o altro vettore qualificato ed autorizzato per legge.

Suolo e Salute verifica, non appena questo sia stato ricevuto, che il ricorso si riferisca ad attività di certificazione per cui è responsabile e in caso affermativo comunica al Co.T.Rico. la pendenza dello stesso e all'Operatore l'avvenuta ricezione e l'avvio dell'iter di gestione del ricorso.

I pronunciamenti del Co.T.Rico. sono vincolanti in virtù della specifica clausola compromissoria stipulata in contratto di assoggettamento: i provvedimenti emessi, pertanto, non sono impugnabili se non nelle specifiche ipotesi di legge ed il Foro competente è quello di Pesaro.

Il CO.TRICO emette il provvedimento entro 30 gg dal ricevimento del ricorso, tranne i casi in cui, per motivi che saranno di volta in volta indicati, la decisione potrà essere presa nel termine di 60 giorni. Dal pronunciamento del lodo, il Co.t.rico ha termine 30 gg. per depositarne le motivazioni. Del provvedimento emesso, ritualmente protocollato e corredato delle motivazioni, viene fatta notifica al ricorrente presso il domicilio eletto.

Il provvedimento emesso contiene la statuizione sulla condanna alle spese relative allo stesso a carico della parte soccombente. Per la valutazione delle circostanze che determinano la condanna o la compensazione delle spese si fa riferimento alle norme vigenti del codice di procedura civile e a quanto descritto nell'apposito regolamento per la trattazione dei ricorsi.

I reclami sono contestazioni avverso anomalie connesse all'attività di certificazione di Suolo e salute srl. Qualunque soggetto che ne abbia interesse e legittimità può proporre un reclamo. Il reclamo deve essere compilato sull'apposito modulo RQ 15.01 "Modulo di presentazione reclami" disponibile sul sito ufficiale di Suolo e Salute, deve contenere in forma dettagliata le argomentazioni dello stesso e presentare allegata la documentazione a supporto della tesi, deve contenere il consenso al trattamento dei dati da parte del reclamante e dovrà essere inviato formalmente via email o per posta ordinaria all'Ufficio Qualità di Suolo e Salute con le suddette modalità, pena la non accettazione del reclamo. Non sono previsti termini di presentazione e di decadenza.

L'Uff.QUA entro 5 giorni dal ricevimento verifica gli argomenti oggetto di reclamo e conferma al reclamante l'accettazione o meno del reclamo a seconda se questo si riferisca o meno all'attività di certificazione per cui Suolo e Salute è responsabile. La risposta con l'esito del processo di reclamo e le eventuali azioni intraprese per la risoluzione deve essere inviata dal RAQ al reclamante entro 30 gg dall'accettazione del reclamo.