



Perry Johnson Registrars, Inc.

---

# Sospensione o Revoca degli Attestati di Certificazione

---

La Certificazione di terza parte richiede di aderire a norme o specificazioni rigorose. Affinché PJR mantenga un alto livello di credibilità del processo di certificazione, è necessario che ci sia un meccanismo efficace per scoraggiare azioni non autorizzate. Questa procedura descrive un metodo equo per il trattamento degli/delle inadempienti, e al contempo, protegge la vitalità della certificazione di terza parte.

**\*\*\*questa procedura è stata scritta utilizzando un linguaggio inclusivo\*\*\***

# SOSPENSIONE O REVOCA DEGLI ATTESTATI DI CERTIFICAZIONE

## 1 Generale

- 1.1 Scopo: Definire la procedura per sospendere e/o revocare gli attestati di certificazione.
- 1.2 Campo di applicazione: tutte le attività di certificazione di PJR.

## 2 Procedure Correlate, Definizioni, Norme

- 2.1 ISO/IEC 17021, ultima revisione
- 2.2 PJR-1: Manuale per la Qualità
- 2.3 PJR-0: Leggi, Articolo 8
- 2.4 PRO-10: Procedura di Disputa
- 2.5 PRO-1: Procedura di Certificazione
- 2.6 Codice di Condotta R2
- 2.7 AS9104/1, ultima revisione
- 2.8 ISO/IEC TS 27006-2

## 3 Responsabilità

- 3.1 Il/La Programs & Accreditations Manager (PAM), e/o un/una suo/a delegato/a, dovrà garantire che la presente procedura venga implementata in maniera efficace. Il/La Front Office Supervisor (per l'Italia, il/la PM o un/una suo/a delegato/a) sarà responsabile dell'invio degli avvisi, e delle lettere per la sospensione del certificato o per la sua revoca, nonché di aggiornare le Banche Dati eventualmente previste per lo specifico settore del relativo cambiamento di stato.

## 4 Divieti

- 4.1 I divieti comprendono, senza tuttavia limitarsi a quanto segue, eventuali violazioni dei *Termini e Condizioni* contrattuali, frode, il mancato invio di azioni correttive tempestive ed accettabili, la mancata programmazione degli audit richiesti, reclami gravi e validi da parte delle parti interessate ed altre situazioni, secondo quanto stabilito dal/dalla Program Management di PJR. Il mancato rispetto dei requisiti di alcuni documenti specifici del settore, la cui violazione comporterà una modifica allo stato di certificazione. Tali requisiti addizionali vengono trattati nella presente procedura.

### 4.2 Azioni espressamente vietate per R2V3

L'OdC prende in considerazione la sospensione della certificazione di un impianto R2 per motivi di natura contrattuale, amministrativa o relativa alle prestazioni. Il riesame della sospensione dell'impianto R2 viene documentato e conservato nei documenti di certificazione dello stesso. Per l'avvio di una potenziale sospensione vengono utilizzati i seguenti criteri:

- 4.2.1 Importazioni o esportazioni illegali
- 4.3.2 NC ricorrenti, con azioni correttive insufficienti
- 4.3.3 Alterazione e distorsione della descrizione dei tipi e dello stato delle attrezzature e/o dei materiali, per fuorviare gli/le auditor o i fornitori downstream
- 4.3.4 Condanna o risoluzione di azioni legali contro l'azienda a causa di gravi violazioni ambientali, sanitarie o in materia di sicurezza
- 4.3.5 Occultamento o omissione di transazioni, attrezzature, materiali o qualsiasi altra forma di frode nei confronti degli/delle Auditor, dell'OdC, e/o del SERI
- 4.3.6 Travisamento della certificazione R2 e dello stato di qualsiasi struttura affiliata all'organizzazione
- 4.3.7 Mancata correzione e/o azioni correttive per i reclami SERI.
- 4.3.8 Il mancato pagamento della quota per la licenza SERI e/o il mancato rinnovo della validità della licenza SERI.

- 4.3.9 La chiusura dell'impianto, l'interruzione delle attività che rientrano nello scopo R2 o il trasferimento di una o più attività/processi che rientrano nello scopo R2 a un indirizzo non indicato sul certificato R2.

## 5 Mancato Invio di Azioni Correttive Accettabili

- 5.1 Per quanto riguarda tutti gli audit di PJR (eccezion fatta per gli audit R2v3, FSSC ed aerospace),
- 5.1.1 Il cliente dovrà inviare all'auditor delle azioni correttive accettabili entro il 60° giorno dal termine dell'audit. Se il/la Lead Auditor non riceverà le azioni correttive accettabili, inviandole a sua volta all'Audit Support Assistant (ASA) entro il 75° giorno dal termine dell'audit, l'ASA passerà la pratica registrando l'evento "passati 75 giorni" su PJVista.
  - 5.1.2 Una persona delegata dal/dalla Programs & Accreditations Manager invierà un'e-mail di richiamo al cliente, in cui verranno concessi trenta giorni di tempo per presentare risposte accettabili alle azioni correttive. Inoltre, verrà comunicato al cliente che la mancata presentazione di risposte accettabili alle azioni correttive comporterà la sospensione del certificato.
  - 5.1.3 Se, entro il 105° giorno dall'audit, non si ricevono azioni correttive accettabili, una persona delegata dal/dalla Programs & Accreditations Manager sospenderà il certificato del cliente, che ne verrà informato tramite un'apposita lettera. Inoltre, questa lettera comunicherà al cliente che la mancata presentazione di risposte accettabili alle azioni correttive entro 30 giorni comporterà la revoca del certificato.
  - 5.1.4 Nel caso in cui, entro il 135° giorno dall'audit, non siano ancora pervenute azioni correttive accettabili, il certificato del cliente verrà ritirato. Il ritiro verrà notificato al cliente tramite un'apposita lettera.
  - 5.1.5 Audit di Fase II: Nel caso in cui PJR non sia nelle condizioni di poter verificare l'implementazione delle azioni correttive relative ad eventuali nonconformità maggiori (o di accettare il piano per le azioni correttive relativo alle nonconformità minori) entro 6 mesi dal termine dell'audit, si chiederà al cliente di ripetere la Fase II.
  - 5.1.6 Audit di Rinnovo: Nel caso in cui PJR non sia nelle condizioni di poter verificare l'implementazione delle azioni correttive relative ad eventuali nonconformità maggiori (o di accettare il piano per le azioni correttive relativo alle nonconformità minori) entro 6 mesi dalla scadenza del certificato, si chiederà al cliente di ripetere la Fase II.
  - 5.1.7 Solo il/la Programs & Accreditations Manager, o altro/a Program Manager specifico/a per il settore, ha la facoltà di approvare eventuali deviazioni da questo processo. Nota: Non sono autorizzate deviazioni dalla regola dei sei mesi di cui ai paragrafi 5.1.5 e 5.1.6. Il/La Programs & Accreditations Manager si riserva il diritto di sospendere un cliente immediatamente, senza aspettare i 30 giorni di tolleranza che vengono garantiti dalla lettera di avviso.
- 5.2 Solo per audit aerospace PJR
- 5.2.1 Il cliente dovrà inviare all'auditor, entro 30 giorni dal termine dell'audit, dei piani accettabili per le azioni correttive. Nel caso in cui il/la Lead Auditor non riceva dei piani accettabili per le azioni correttive entro questo termine, ne informerà l'ASA che, a sua volta, lo comunicherà al/alla Programs & Accreditation Liaison, il quale invierà una lettera di sospensione al cliente, aggiornando il database OASIS. (Nota: In questa situazione, il Comitato Tecnico Aerospace di PJR ha la facoltà di esprimere il proprio giudizio in merito alla sospensione del cliente.)
  - 5.2.2 L'ASA dovrà ricevere dal/dalla Lead Auditor le evidenze di contenimento/correzione relative a tutte le nonconformità entro 60 giorni dal termine dell'audit. Nel caso in cui non riceva queste evidenze, l'ASA lo comunicherà all'Aerospace Program Manager; quest'ultimo, stabilirà se il cliente debba essere sospeso. Quando si opta per la sospensione, l'Aerospace Program Manager avviserà il/la Programs & Accreditation Liaison, affinché invii la lettera di sospensione per il settore aerospace, specifica per la mancata capacità di ristabilire *l'osservanza dei requisiti* entro 60 giorni. L'organizzazione dovrà inviare, entro 30 giorni dalla data riportata sulla lettera, le evidenze che provino il ripristino dell'osservanza dei requisiti. Nel caso in cui non si ricevano delle evidenze accettabili, il certificato dell'organizzazione verrà ritirato. Il/La Programs & Accreditation

Liaison sospenderà il cliente anche dal database OASIS.

- 5.2.3 L'organizzazione dovrà comunque inviare le evidenze relative ad azioni correttive accettabili (causa principale e azioni correttive), come indicato dalla precedente sezione 5.1.
- 5.2.4 Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, PJR non sia in grado di emettere un nuovo certificato aerospace prima della scadenza del certificato corrente, quest'ultimo dovrà essere ritirato nel giorno precedente la sua scadenza.

### 5.3 Per FSSC 22000

- 5.3.1 Verranno applicati i quattro (4) criteri che seguono;
  - a) Il CB sospenderà la certificazione qualora si presentino delle evidenze che attestino che il proprio cliente non sia in grado, o si rifiuti di stabilire e mantenere l'adempimento rispetto ai requisiti degli Schemi entro i termini applicabili per la cancellazione delle nonconformità maggiori (cfr. Allegato III per i termini applicabili).
  - b) Il CB ritirerà la certificazione qualora si presentino delle evidenze che attestino che il proprio cliente non sia in grado, o si rifiuti di stabilire e mantenere l'adempimento rispetto ai requisiti degli Schemi entro i termini applicabili per la cancellazione delle nonconformità critiche (cfr. Allegato III per i termini applicabili).
  - c) Qualora il CB sia in possesso di evidenze che attestino che il proprio cliente detenga un certificato il cui scopo ecceda le possibilità o le capacità del cliente nel soddisfarlo, il CB dovrà ridurne coerentemente lo scopo della certificazione.
  - d) Per le certificazioni FSSC 22000, se un audit di sorveglianza annuale non viene eseguito a causa di un incidente significativo, come un disastro o una pandemia, la certificazione viene sospesa (tuttavia, nel momento in cui la Fondazione FSSC riconosce l'incidente come un'eccezione, la certificazione non viene sospesa).
  - e) Qualora l'organizzazione certificata rifiuti di partecipare all'audit senza preavviso, il certificato verrà automaticamente sospeso entro 3 giorni lavorativi dalla data del rifiuto. Se, entro sei mesi dalla data del rifiuto, non verrà effettuato l'audit senza preavviso, l'OdC provvederà al ritiro del certificato.
- 5.3.2 Alcuni esempi:
  - a) Il sistema di gestione certificato dell'organizzazione non abbia soddisfatto, in modo persistente o grave, i requisiti dello Schema, tra cui i requisiti relativi all'efficacia dello stesso sistema di gestione.
  - b) Un rischio immediato in termini di sicurezza del prodotto che influisca sulla salute dei consumatori.
  - c) L'organizzazione certificata non permette l'esecuzione degli audit di sorveglianza o rinnovo alle frequenze previste.
  - d) L'organizzazione certificata richieda volontariamente una sospensione.
- 5.3.3 Azioni intraprese in seguito alla sospensione, al ritiro ed alla riduzione dello scopo.
- 5.3.4 In caso di ritiro o sospensione, la certificazione del sistema di gestione dell'organizzazione risulterà non valida. Il CB dovrà:
  - a) modificare immediatamente lo stato dell'organizzazione certificata sul database FSSC 22000 e sul proprio Registro delle Organizzazioni Certificate, e dovrà avviare tutte le misure che ritenga appropriate;
  - b) informare l'organizzazione, in forma scritta, della decisione in merito alla sospensione, o al ritiro, entro tre (3) giorni dalla conferma della decisione stessa;
  - c) dare istruzioni all'organizzazione, affinché adotti le opportune misure ai fini di informare i propri clienti attraverso diverse forme di comunicazione, come ad esempio pubblicità ed etichette dei prodotti, ove applicabili.
- 5.3.5 In caso di riduzione dello scopo, la certificazione del sistema di gestione dell'organizzazione risulterà non valida, al di là della revisione della dichiarazione di scopo. Il CB dovrà:
  - a) modificare immediatamente lo scopo dell'organizzazione certificata sul database

FSSC 22000 e sul proprio Registro delle Organizzazioni Certificate, e dovrà avviare tutte le misure che ritenga appropriate.

- b) informare l'organizzazione, in forma scritta, in merito alla modifica dello scopo entro tre (3) giorni dall'audit o da qualsiasi altro intervento, e dalla conferma della decisione.
- c) dare istruzioni all'organizzazione, affinché adotti le opportune misure ai fini di informare i propri clienti attraverso diverse forme di comunicazione, come ad esempio pubblicità ed etichette dei prodotti, ove applicabili.

#### 5.4 Per R2V3

- 5.4.1 L'OdC ha 60 giorni dal rilascio per accettare un piano documentato per la correzione, la causa principale e le azioni correttive per tutte le NC, maggiori e minori. Qualora l'organizzazione non sia in grado di presentare risposte accettabili all'OdC entro 60 giorni, il certificato dell'organizzazione verrà sospeso.
- 5.4.2 Le evidenze relative alla correzione delle NC, maggiori e minori, emesse dall'Organismo di Certificazione nel corso di un audit, vanno presentate all'OdC entro 60 giorni dall'emissione. Se l'organizzazione non è in grado di presentare tali evidenze entro 60 giorni dall'emissione delle NC, il certificato dell'organizzazione verrà sospeso.
- 5.4.3 L'OdC ha 90 giorni di tempo per verificare l'implementazione e l'efficacia delle AC dalla data di emissione. Se le AC non dovessero risultare efficaci, il certificato dell'impianto R2 verrà sospeso.
- 5.4.4 È prevista una rivisita per tutte le NC, maggiori o minori, entro 90 giorni, durante la quale verrà verificata l'implementazione e l'efficacia delle AC, prima dell'approvazione del pacchetto di audit o della decisione in merito alla certificazione. La rivisita può essere eseguita on-site o in forma virtuale. Il mancato completamento della rivisita comporterà la sospensione del certificato.

#### 5.5 Per ISO/IEC 27701 (PIMS)

- 5.5.1 PJR è tenuta a sospendere, ritirare o ridurre lo scopo della certificazione ISO/IEC 27701 qualora venga sospeso, ritirato o ridotto il certificato ISO/IEC 27001 di base dell'organizzazione (comprensivo dello scopo di certificazione per la ISO/IEC 27701).

## 6 Mancata Programmazione

- 6.1 Mancata programmazione degli audit PJR, tranne l'ANSI a seguito della Decisione per la Certificazione dopo la Fase 2.
  - 6.1.1 Nel caso in cui un'organizzazione non abbia programmato il proprio audit entro i termini richiesti, lo/la Scheduler invierà, al 25° giorno dalla data prevista per l'audit, il modulo di Notifica di Mancato Adempimento (F-157) al Customer Service, all'Front Office Supervisor ed all'responsabile commerciale. Quando si è a conoscenza, in anticipo, del fatto che l'organizzazione non programmerà l'audit richiesto, la Notifica di Mancata Programmazione verrà inviata prima.
    - 6.1.1.1 Solo per l'Italia: il certificato verrà sospeso al superamento delle tempistiche delineate qui sotto:
      - Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare) fatta eccezione negli anni di rinnovo della certificazione.
      - Il primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, deve essere condotto al massimo entro 12 mesi dalla data di decisione della certificazione.
      - Il secondo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, deve essere condotto al massimo entro 27 mesi dalla data di decisione della certificazione (comunque non oltre l'anno solare di riferimento).
      - Il primo ed il secondo audit di sorveglianza, successivi al rinnovo della

certificazione, possono essere condotti al massimo quando mancano, rispettivamente, 21 mesi e 9 mesi alla scadenza del certificato (comunque non oltre l'anno solare di riferimento).

- 6.1.2 Se, entro il 30° giorno dalla scadenza, il cliente non ha ancora programmato il proprio audit, il certificato verrà sospeso. In casi eccezionali, il Program Management ha l'autorità per decidere di non sospendere il certificato.
  - 6.1.3 Il tempo massimo di sospensione è di sei mesi. L'audit dovrà essere condotto entro sei mesi dalla decisione relativa alla sospensione. (Nota: In alcune situazioni, il periodo di sospensione di sei mesi potrà essere ridotto, ad es. a causa del requisito secondo il quale si possa condurre un audit solo una volta per anno solare o perché la scadenza del certificato avvenga prima del termine dei sei mesi di sospensione.) Nel caso in cui l'audit venga programmato, lo/la Scheduler dovrà informarne il/la Front Office Supervisor.
  - 6.1.4 Se l'audit richiesto non viene programmato e condotto entro i sei mesi della sospensione (oppure prima della scadenza del certificato o prima del termine dell'anno solare), il certificato viene revocato.
  - 6.1.5 Nel caso in cui l'audit richiesto non venga programmato né condotto perché il cliente vorrebbe trasferirsi presso un altro organismo di certificazione, PJR non sospenderà il certificato, nel tentativo di facilitare il processo di trasferimento, e a patto che sussistano delle evidenze che dimostrino il rispetto del requisito di condurre un audit per anno solare.
  - 6.1.6 Nel caso in cui il cliente esprima il desiderio di non continuare la certificazione, ma richieda di mantenere il certificato attivo finché i requisiti lo permettano, il requisito di un audit per anno solare dovrà comunque essere soddisfatto. Nel caso in cui termini l'anno solare, ed il cliente non abbia condotto l'audit, il certificato verrà revocato al termine dell'anno solare in corso, prima dell'effettiva scadenza del certificato.
  - 6.1.7 Qualora il cliente sia certificato a più norme, e voglia lasciarne una, sarà necessario avviare la procedura di Dead File (F-186) per la norma che si intenda lasciare.
  - 6.1.8 Una volta al mese (nel 16° giorno di un mese, con riferimento al mese precedente), verrà effettuato un Rapporto degli Audit Cancellati, allo scopo di individuare gli audit cancellati ma non ancora riprogrammati. Un team multidisciplinare, costituito dallo/dalla Scheduling Supervisor, dell'International Client Services Manager e dall'Administrative Supervisor si incontrerà una volta al mese per fare il punto della situazione.
- 6.2 Mancata Programmazione dell'ANS1 in seguito alla Decisione per la Certificazione Fase 2
- 6.2.1 Nel caso in cui la prima sorveglianza annuale (ANS1) non venga condotta entro un anno dalla data di emissione del certificato, il certificato del cliente verrà sospeso, con effetto immediato. Nel caso in cui l'audit venga programmato, lo/la Scheduler dovrà informarne il/la Front Desk Supervisor.
  - 6.2.2 Nel caso in cui il cliente non abbia condotto l'audit entro 30 giorni dalla data prevista, il certificato del cliente verrà revocato. (Nota: Il requisito di condurre un audit per anno solare dovrà comunque essere soddisfatto).
  - 6.2.3 Il Program Management di PJR ha l'autorità per stabilire se il certificato del cliente debba essere revocato.

## **7 Sospensione Volontaria**

- 7.1** Un cliente certificato può richiedere spontaneamente che la propria certificazione venga sospesa. Il periodo di tempo massimo per la sospensione volontaria sarà di sei mesi. Al fine di terminare la sospensione e continuare la certificazione, sarà necessario condurre un audit di rinnovo entro 6 mesi dalla scadenza originale. Durante il periodo di sospensione, il cliente deve

cessare di pubblicizzare la propria certificazione.

## 8. Sospensione immediata o Revoca

8.1 In alcune circostanze, il certificato di un'organizzazione può essere sospeso o revocato immediatamente. Tra queste circostanze troviamo:

- 8.1.1 La revoca parziale o totale dell'accreditamento di PJR da parte di un Organismo di Accreditamento. In questo caso, salvo diversi accordi con l'organismo di accreditamento interessato, il certificato dell'organizzazione sarà revocato.
- 8.1.2 Il cliente falsifica i dati/le evidenze. In questo caso, a meno che disposizioni del settore non prevedano il ritiro immediato, il certificato del cliente verrà sospeso. Il cliente avrà la possibilità di contestare/appellarsi a questa decisione. Qualora non venga presentata una contestazione/ricorso, il certificato sarà revocato.
- 8.1.3 La mancata accettazione di condurre un audit in accompagnamento (ossia scelto da un Organismo di Accreditamento e/o da un Organismo di Abilitazione ad uno Standard per affiancare il gruppo di audit di PJR). In un primo momento, il certificato del cliente verrà sospeso, nella speranza che il cliente accetti di sottoporsi ad un audit in accompagnamento. In caso contrario, il certificato sarà revocato.
- 8.1.4 Scarse prestazioni da parte dell'organizzazione, se confermate da evidenze oggettive fornite da clienti o altre parti interessate. Il certificato del cliente verrà sospeso fino al completamento dell'indagine da parte di PJR, a seguito della quale il certificato verrà ripristinato o revocato.
- 8.1.5 Rifiutare un audit interno in accompagnamento da parte di un auditor PJR. Il certificato del cliente sarà sospeso.
- 8.1.6 Nessuna evidenza in merito ad attività di audit in un determinato anno solare. Il certificato del cliente sarà sospeso. Verrà concesso al cliente un mese di tempo per completare l'audit; in caso contrario, il certificato sarà revocato.
- 8.1.7 Mancato pagamento dei servizi di certificazione resi. In un primo momento, il certificato del cliente verrà sospeso, e successivamente revocato in caso di mancato pagamento.
- 8.1.8 **Per R2V3:** quando il pagamento del canone di licenza da parte dell'impianto R2 non viene ricevuto dalla SERI entro la data di scadenza della licenza/del pagamento, il SERI può informarne l'OdC. La certificazione R2 viene, quindi, sospesa dall'OdC su notifica del SERI con effetto dal giorno della notifica all'OdC. Il nome dell'impianto R2 verrà rimosso dall'elenco del SERI per tutta la durata della sospensione. Il mancato pagamento dei diritti di licenza al SERI entro 30 giorni comporterà il ritiro della certificazione dell'impianto R2. Il mancato pagamento della quota per la licenza SEFRI e/o la mancata sottoscrizione della licenza entro 30 giorni comporterà il ritiro della certificazione dell'impianto R2.
- 8.1.9 **Per R2V3:** Un'ispezione a campione è una valutazione improvvisa o programmata, condotta dal SERI o da un suo incaricato, su una struttura R2. Come parte del programma di controllo qualità del SERI, e autorizzato nell'Accordo per le strutture certificate R2, il SERI può condurre periodicamente ispezioni a campione delle strutture certificate R2. Le ispezioni a campione sono una misura proattiva per verificare la conformità come parte del programma di controllo della qualità e non sempre in risposta a un reclamo o a un problema. Qualora dall'ispezione emergano delle criticità, queste verranno comunicate all'OdC dell'impianto R2. L'OdC è responsabile della gestione delle criticità attraverso la propria procedura di reclamo, e tutte le NC emesse dall'OdC verranno chiuse e verificate. In base alla quantità e alla gravità delle NC rilevate, si potranno intraprendere misure appropriate fino alla possibile sospensione o revoca del Certificato R2 e/o dell'Accordo per le Strutture Certificate R2.

- 8.1.10 **R2:2013 e R2V3:** L'OdC sospenderà il certificato qualora una o più attività/processi che rientrano nello scopo R2 vengano trasferiti ad un indirizzo non indicato sul certificato R2, e/o qualora l'impianto R2 non operi all'indirizzo indicato sul certificato. Il certificato rimarrà sospeso fino all'emissione di un nuovo certificato, e verrà ritirato in mancanza di una nuova emissione entro 6 mesi dal trasferimento.

## **9. Trasferimento degli impianti nell'ambito dello schema R2V3**

- 9.1 Il cliente è tenuto a comunicare in anticipo, a PJR, l'eventuale trasferimento dell'impianto. Lo Scheduler compilerà il modulo F-157 "Notifica di Inadempimento", che indicherà la data di decorrenza del trasferimento e la data di fine del processo (sei mesi dopo). Il modulo F-157 viene inoltrato al/alla Client Services Associate/Document and Data Control, che provvederà ad avviare il processo di sospensione.
- 9.2 Il/La Client Services Associate/Document and Data Control dovrà inserire come G-Alert in PJView la data prevista per il termine del processo, in modo che lo/la Scheduler sia a conoscenza della scadenza. In questo modo si garantisce che la programmazione e la conduzione dell'audit di rivisita avvengano in modo da lasciare tempo sufficiente per le attività successive all'audit e per la chiusura del pacchetto dell'audit speciale entro sei mesi.

## **10.0 Metodi di comunicazione al cliente**

- 10.1.1 Le lettere di avviso, sospensione, revoca vengono inviate al cliente via posta certificata o mezzi ugualmente tracciabili.
- 10.1.2 Per i clienti in Italia, la posta elettronica certificata rappresenta un mezzo accettabile.
- 10.1.3 Per i clienti in Messico e Canada, le comunicazioni di avviso, sospensione o ritiro vengono prima inviate via e-mail con una ricevuta che ne attesti la lettura. In seguito, verrà inviata una lettera via posta certificata.
- 10.1.4 I responsabili preposti all'aggiornamento dei database OASIS, IATF e QuestForum verranno inseriti in copia nel rapporto mensile relativo al Dead File, ed utilizzeranno tale rapporto per garantire che il ritiro o la cancellazione dei certificati venga riportata anche nei rispettivi database.

## **11.0 Procedura per le Dispute**

- 11.1 I dichiaranti hanno il diritto di contestare qualsiasi decisione in merito alle modifiche apportate allo stato della certificazione. Verrà seguita la Procedura per le Dispute (PRO-10).

## **12.0 Informare il Pubblico**

- 12.1 PJR renderà pubblico lo stato di sospensione/revoca/cancellazione, se richiesto. L'Organizzazione avrà il compito di seguire i requisiti specifici del settore e/o i requisiti contrattuali in merito alla comunicazione tempestiva, ai propri clienti, relativamente allo stato di sospensione/revoca/cancellazione del certificato.
- 12.1.1 Per i certificati R2, lo stato di sospensione dovrà essere riportato sul sito web PJR, e SERI dovrà esserne informata entro cinque giorni dalla decisione relativa alla sospensione. L'Audit Logistics Manager (ALM), o un suo delegato, dovranno comunicarlo a SERI via e-mail.
- 12.1.2 Per i certificati R2, lo stato di ritiro dovrà essere riportato sul sito web PJR, e SERI dovrà esserne informata entro cinque giorni dalla decisione relativa al ritiro. L'ALM, o un suo delegato, dovranno comunicarlo a SERI via e-mail.



12.1.3 Per i certificati AS91XX, il database OASIS verrà aggiornato entro 14 giorni solari dalla modifica allo stato della certificazione.

### 13 Ripristino

- 13.1 Qualora il cliente rimedi alla situazione di sospensione, PJR ripristinerà il certificato nel software gestionale PJView, riporterà il certificato allo stato di “certificato valido”, aggiornerà le banche dati di settore, affinché riportino la modifica di stato, e ne informerà il cliente.
- 13.2 Perché sia possibile effettuare il ripristino, in seguito ad una revoca, il cliente dovrà sottoporsi ad un nuovo audit di certificazione iniziale. Il/La PAM dovrà approvare eventuali eccezioni a questa regola. In tal caso il certificato precedentemente revocato sarà revisionato:
- la data di revisione dovrà corrispondere alla data della decisione di ripristino del certificato;
  - dovrà essere presente una dicitura che evidenzi il periodo di non validità della certificazione (il periodo che intercorre dalla data di revoca alla data di ripristino);
  - la data di prima emissione, la data di emissione corrente e la data di scadenza saranno le stesse che erano riportate sul certificato revocato.
- 13.3 **Per R2V3:** l'OdC ripristinerà la certificazione R2 di un impianto solo a seguito della presentazione delle evidenze relative all'implementazione delle correzioni o delle azioni correttive da parte dello stesso, e previa verifica della loro efficacia in conformità al COP. Oppure, in caso di trasferimento dell'impianto, la sospensione del certificato verrà revocata in concomitanza con l'emissione di un certificato aggiornato, che indichi il nuovo indirizzo. L'OdC informerà il SERI in merito alla notifica di ripristino.