

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE**D.M. 17-01-2018 - Processo di produzione del conglomerato cementizio prodotto con processo industrializzato**

STATO DELLE REVISIONI		
Rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATE
0	Prima emissione	2025-09-02
VERIFICA		Responsabile Compliance Prodotti Dott.ssa Laura Moro
APPROVAZIONE		Direttore Compliance e Affari Legali Ing. Maria Anzilotta

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa.

I N D I C E

1.	REQUISITI GENERALI	3
2.	CERTIFICAZIONE INIZIALE.....	5
3.	MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO.....	7
4.	MODIFICHE DEL RAPPORTO DI PROVA E DELLA CERTIFICAZIONE	8
5.	SOSPENSIONE, REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	8
6.	PUBBLICITÀ.....	9
7.	USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE	9
8.	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	9
9.	FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO.....	9
10.	MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO	10

1. REQUISITI GENERALI

1.1 Scopo e campo di applicazione

Il presente Regolamento definisce la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (d'ora in avanti "Kiwa") e l'Azienda (d'ora in avanti anche "fabbricante") nell'erogazione dei servizi di Certificazione del Sistema di controllo del "Processo di produzione del conglomerato cementizio prodotto con processo industrializzato" in accordo ai requisiti del D.M.17-01-2018.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa (www.kiwa.com).

1.2 Principi Generali

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa applica i seguenti principi:

- a) Le politiche, le strategie, le procedure non sono discriminatorie: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Azienda che ne faccia richiesta in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.
- b) È totalmente imparziale e indipendente e assicura tale condizione mediante le seguenti misure:
 - Svolgimento delle attività di certificazione assegnato a personale non avente alcun interesse nell'Azienda oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa;
 - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
 - Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 8 del presente Regolamento;
 - Kiwa, inoltre, non è direttamente interessata in attività di produzione, rappresentanza, commercializzazione, manutenzione, messa in opera dei prodotti o materiali riguardanti la certificazione, né offre assistenza alla fase di progettazione e sviluppo del prodotto stesso, né dispone di strutture collegate che svolgono tali attività, in accordo a quanto stabilito dalla legislazione vigente in materia;
 - Riservatezza: oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy. Il vincolo di riservatezza viene meno di fronte all'obbligo di Kiwa di comunicare pubblicamente l'esistenza, la sospensione o la revoca del certificato di un'Organizzazione a fronte di obblighi di leggi e/o altre prescrizioni;
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate, in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate Parti Interessate alla certificazione;

- Autorizzazioni: Kiwa si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca della autorizzazione ministeriale; in tali casi Kiwa non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca di tale autorizzazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

1.3 Riferimenti

UNI CEI EN ISO/IEC 17065

D.M.17-01-2018

Decreto del Presidente del Consiglio Superiore dei LL.PP n. 213 del 8 luglio 2015 "Istruzioni operative per il rilascio dell'autorizzazione agli Organismi di certificazione del Controllo del processo di fabbrica FPC del calcestruzzo prodotto con processo industrializzato, ai sensi del §11.2.8 delle Norme Tecniche per le Costruzioni di cui al D.M. 14.01.2008"

Decreto del Presidente del C. S.LL.PP. n. 213 del 08 luglio 2015

Linea guida per la produzione, il trasporto e il controllo del calcestruzzo preconfezionato emessa dal CSLPP - STC

1.4 Obblighi del Fabbrikante

Il fabbricante:

- Non deve aver richiesto la certificazione ad altro Organismo di Certificazione relativa ai prodotti in oggetto;
- Deve garantire che non sussista contemporaneamente più di un certificato rilasciato da Organismi di Certificazione differenti relativo agli stessi prodotti;
- Si impegna a rispettare le disposizioni contenute nel D.M.17-01-2018 e le specifiche norme applicabili al prodotto per il quale viene richiesta la certificazione, oltre alle successive modifiche ed integrazioni; in particolare il fabbricante deve assicurare che siano poste in essere procedure per garantire che la produzione in serie, dei prodotti oggetto di certificazione conservi la prestazione dichiarata, anche attraverso prove a campione;
- Deve possedere un sistema di gestione della qualità documentato, conforme alle specifiche esigenze per soddisfare i requisiti per il controllo di produzione in fabbrica FPC;
- Deve segnalare a Kiwa ogni modifica apportata al processo di produzione, allo stesso sistema di controllo di produzione di fabbrica o al luogo di produzione;
- Deve essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, il fabbricante si impegna a fornire a Kiwa un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa;
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere le attività di valutazione della conformità;
- Accettare la presenza, durante le visite di Kiwa, di eventuali ispettori dell'autorità di autorizzazione in accompagnamento;

- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore.

2. CERTIFICAZIONE INIZIALE

2.1 Domanda di certificazione

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

Kiwa, dopo aver raccolto le informazioni necessarie, elabora una offerta dettagliando la procedura, i costi e la invia all'Azienda allegando il presente Regolamento.

L'offerta riporta tutte le condizioni contrattuali, per regolare i rapporti tra Kiwa e il fabbricante, nonché l'elenco dei conglomerati cementizi prodotti nell'ambito dell' FPC.

2.2 Pianificazione delle attività di certificazione

Kiwa concorda con l'Azienda la data dell'audit iniziale di certificazione.

Kiwa rilascia la certificazione del "Controllo di produzione della fabbrica FPC" sulla base di una ispezione iniziale (iFPC) con esito positivo ed il mantenimento della certificazione sulla base di una sorveglianza periodica (FPC).

Qualora, su valutazione di Kiwa, nel corso dello svolgimento dell'attività di valutazione della conformità dovessero rendersi necessarie valutazioni aggiuntive, queste saranno quotate separatamente all'insorgere della necessità.

L'Azienda è tenuta a fornire completa collaborazione al Gruppo di ispettori (auditors) rendendo loro disponibile la documentazione necessaria.

2.3 Audit presso il fabbricante

2.3.1 Generalità

Il fabbricante deve definire, documentare e mantenere un sistema permanente di FPC e identificare le aree di responsabilità per assicurare che i conglomerati cementizi immessi sul mercato siano conformi alle caratteristiche di prestazioni dichiarate. Il sistema di FPC deve includere procedure, ispezioni regolari, prove e/o valutazioni.

2.3.2 Svolgimento dell'Audit

La valutazione della conformità ai requisiti dello schema di riferimento viene svolta sulla base di una specifica lista di riscontro che riporta e definisce gli elementi da verificare.

In particolare, i principali aspetti da esaminare, per la verifica di conformità del controllo di produzione in fabbrica FPC sono:

- eventuale applicazione di un sistema di gestione per la qualità;
- strumenti di misura e metodo di taratura (interno o esterno);
- idoneità dei macchinari utilizzati per la produzione e relativa manutenzione;
- competenza del personale utilizzato nel ciclo produttivo e nel controllo finale del conglomerato cementizio;
- valutazione del controllo materie prime o componenti acquistati;
- valutazione del controllo del processo di produzione (dei parametri di processo);
- controlli sui conglomerati cementizi al fine di accertare che gli stessi rispettino i requisiti tecnici definiti nei rispettivi mix design;
- esame procedure interne per la gestione delle Non Conformità e/o degli scarti (eventuali azioni correttive e reclami);

- esame procedure interne per la consegna dei conglomerati cementizi.

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

- il tipo di controllo;
- il metodo di controllo usato;
- la frequenza del controllo e le regole di variazione;
- la copertura esaustiva delle caratteristiche essenziali richieste;
- il metodo in cui vengono registrati e conservati i risultati del controllo.

L'Azienda deve presentare le informazioni rilevanti per tutti i mix design ai fini di un'attenta e valida valutazione da parte di Kiwa.

L'Azienda deve sempre tenere disponibili, per ogni eventuale riscontro, i rapporti tecnici inerenti le prove e/o i calcoli di tipo al fine di poter verificare la rispondenza dei test effettuati con i mix design oggetto di certificazione FPC.

Il Responsabile del Gruppo di Audit Kiwa redige il report di audit, consegna gli originali dei rapporti di non conformità alla Direzione dell'Azienda, avendo cura di raccoglierne la firma per le parti di competenza.

2.4 Azioni correttive (AC)

Le correzioni e le azioni correttive, necessarie a eliminare le non conformità emerse, devono essere definite dall'Azienda e comunicate a Kiwa entro 20 giorni lavorativi dall'audit, compilando ogni singolo rapporto di non conformità, nella parte di competenza relativa alle "azioni correttive proposte/attuate" indicando modalità, tempi e responsabilità dell'attuazione.

Ogni modulo che lo prevede dovrà essere firmato dal Rappresentante dell'Azienda.

Il Resp. del Gruppo di Audit (RGA) valuta le azioni correttive proposte e, per accettazione o nel caso si evidenzino commenti o necessità di chiarimenti, ne dà comunicazione in forma scritta all'Azienda.

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

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

Il trattamento delle osservazioni/elementi di miglioramento verrà valutato in campo, in occasione del successivo audit di sorveglianza.

2.5 Classificazione delle Non Conformità (NC)

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

Non conformità maggiore: non conformità che pregiudica l'efficacia o la sicurezza del prodotto e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive
- Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili ai requisiti per la certificazione.

Non conformità minore: non conformità che riguardi qualsiasi mancanza non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di norma e/o del contratto stipulato con Kiwa.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione possono comportare l'emissione di NC maggiore.

Elemento di Miglioramento: situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del sistema FPC.

2.6 Decisione di certificazione

Kiwa esamina la documentazione di audit prodotta dal RGA e, in caso di esito positivo, autorizza l'emissione del Certificato di conformità del controllo della produzione in fabbrica FPC.

Se la decisione finale di Kiwa differisce da quanto proposto dal RGA, le motivazioni sono comunicate per iscritto all'Azienda.

2.7 Certificato del controllo di produzione di fabbrica (FPC)

Il certificato del controllo di produzione in fabbrica (FPC) ha validità sino a che le condizioni definite nella specifica tecnica di riferimento o le condizioni di produzione in fabbrica o il suo controllo di produzione non subiscano modifiche significative.

3. MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO

3.1 Generalità

Per verificare il mantenimento della conformità del controllo della produzione in fabbrica FPC da parte del fabbricante, Kiwa deve condurre gli audit di sorveglianza periodica con riferimento al D.M.17-01-2018. Gli audit sono condotti con periodicità almeno annuale. Periodicità differenti devono essere motivate e approvate da Kiwa.

3.2 Audit sorveglianza

L'audit di sorveglianza comprende l'audit presso l'Azienda con le stesse modalità definite al § 2.3.2 e può essere senza preavviso.

Gli audit senza preavviso sono strutturati come i normali audit programmati (saranno valutati tutti gli aspetti) e con modalità operative analoghe a quelle degli audit programmati fatta salva la mancanza di comunicazione al cliente delle date previste per l'audit.

Gli audit senza preavviso, i cui contenuti sono assimilabili a quelli di una normale sorveglianza a cui possono essere aggiunti ulteriori elementi, sono definiti di volta in volta in funzione della ragione che ne ha generato la necessità di effettuazione.

3.3 Conferma di Certificazione

Kiwa esamina la documentazione dell'audit di sorveglianza e, nel caso di esito positivo, viene confermata la validità della certificazione.

Per le NC maggiori l'Azienda deve attivare tempestivamente delle azioni, approvate dal Responsabile del Gruppo di Audit che dovranno essere implementate entro un tempo massimo di 2 mesi, prima di immettere nuovamente sul mercato dei conglomerati cementizi oggetto del rilievo, pianificando un monitoraggio delle strutture realizzate con i conglomerati cementizi consegnati.

Eventuali richieste di proroga motivate per i tempi di implementazione dovranno essere approvate da Kiwa.

Per le NC minori l'azione correttiva e i tempi di attuazione proposti dall'Azienda, ed inviati a Kiwa entro 20 giorni lavorativi dall'audit, devono essere approvate dal Responsabile del Gruppo di Audit.

3.4 Audit straordinari

Kiwa si riserva il diritto, di effettuare audit straordinari, per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, per richieste emerse in fase di rilascio del certificato o in seguito a reclami motivati, notifiche di provvedimenti legali circa la sicurezza o legalità del prodotto, ecc..

Tali Audit non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

I costi delle suddette attività di audit sono a carico dell'Azienda.

4. MODIFICHE DEL RAPPORTO DI PROVA E DELLA CERTIFICAZIONE

4.1 Modifiche della certificazione

Qualora l'Azienda cliente chieda una modifica che possa comportare una variazione ai contenuti del certificato in essere, o al sistema FPC.

A secondo della modifica richiesta, Kiwa potrà effettuare un'ulteriore visita ispettiva o, nel caso di procedure di realizzazione del prodotto invariate (rispetto a quanto già verificato in sede di FPC), procedere ad un aggiornamento di tipo amministrativo, in base alla situazione specifica Kiwa può emettere una nuova offerta.

5. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La Certificazione può essere sospesa o revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta del cliente.

Kiwa si riserva il diritto di valutare, sulla base delle motivazioni che hanno portato alla sospensione o revoca, la possibilità di richiedere al fabbricante il controllo delle strutture realizzate con il conglomerato cementizio già consegnato;

Salvo casi eccezionali (stabiliti comunque da Kiwa o dall'Autorità Competente) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

La comunicazione inerente viene inviata al fabbricante con lettera raccomandata A/R o posta certificata, comprende la motivazione, la durata e le condizioni alle quali il provvedimento può essere revocato, nonché le limitazioni all'uso del certificato nel caso della sospensione.

Durante il periodo di sospensione il cliente perde il diritto di apporre il Marchio di Certificazione di Kiwa (ove previsto) e perde il diritto di utilizzare o pubblicizzare con qualsiasi mezzo il certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di valutazione della conformità), saranno stabilite da Kiwa in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora il cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa.

A seguito di revoca della certificazione, il fabbricante perde il diritto di utilizzo del certificato e del Marchio di Certificazione Kiwa; l'Azienda potrà nuovamente attivare l'iter di certificazione, presentando una nuova domanda.

Nel caso di sospensione o revoca per motivi tecnici Kiwa provvederà ad informare della decisione le Autorità competenti.

6. PUBBLICITÀ

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

7. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *"Regolamento Kiwa per la Certificazione"* e quelle di seguito riportate.

Il logo è applicabile solamente alle comunicazioni e alla documentazione che citano i prodotti oggetto di certificazione da parte di Kiwa in conformità al D.M.17-01-2018.

Il logo non può essere apposto sulla documentazione commerciale e sui documenti di accompagnamento.

Kiwa si riserva di intraprendere azioni legali a tutela della propria immagine qualora il logo sia stato utilizzato in modo non conforme agli accordi contrattuali e/o in modo da portare discredito all'immagine di Kiwa.

8. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

8.1 Reclami

Il Fabbrikante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto attinenti alle attività di certificazione di Kiwa.

Kiwa provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare la parte reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Per garantire imparzialità, tutti i reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa stabilirà con la parte reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

8.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa entro un termine di 10 gg. lavorativi dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Per garantire imparzialità i ricorsi sono gestiti da funzioni non coinvolte nelle attività oggetto del ricorso.

8.3 Contenziosi

Qualsiasi controversia tra il Cliente e Kiwa, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

9. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

A seguito al recesso, il fabbricante perde il diritto di utilizzo del certificato e del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (ove previsto); l'Azienda potrà nuovamente attivare l'iter di certificazione, presentando una nuova domanda.

Se la data di recesso ricade in un periodo superiore a 3 mesi dalla data dell'ultima verifica ispettiva dovrà essere effettuata, entro tale data, una verifica di sorveglianza straordinaria ai fini di verificare la permanenza dei requisiti di conformità del sistema.

In ogni caso, il diritto di recesso potrà essere esercitato solo a chiusura positiva di tutte le NC rilevate nell'ultima verifica ispettiva.

10. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione, che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.