



**INDICE**

|   |    |
|---|----|
| 1. Scopo  | 2  |
| 2. Campo di applicazione  | 2  |
| 3. Termini e definizioni  | 2  |
| 4. Responsabilità   | 3  |
| 5. Controllo del regolamento  | 4  |
| 6. Iter di Verifica della Carbon Footprint di prodotto (CFP)  | 4  |
| 6.1 Generalità  | 4  |
| 6.2 Modalità di svolgimento delle verifiche   | 5  |
| 6.3 Avvio dell'iter di verifica   | 6  |
| 6.4 Verifica della CFP di singolo prodotto  | 6  |
| 6.4.1 Verifica Documentale Preliminare (Fase 1)   | 7  |
| 6.4.2 Analisi dei Rischi (Fase 2)   | 7  |
| 6.4.3 Esecuzione della Verifica (Fase 3)  | 8  |
| 6.5 Verifica della CFP Systematic Approach  | 8  |
| 6.6 Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi  | 9  |
| 7. Registro delle organizzazioni verificate   | 10 |
| 8. Modalità di riferimento all'uso della Dichiarazione di Verifica e del Marchio  | 11 |
| 9. Sospensione della certificazione   | 11 |
| 10. Ritiro / annullamento della certificazione  | 12 |
| 11. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate   | 12 |
| 12. Modifiche alle regole delle attività di verifica  | 12 |
| 15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già in possesso di certificato CFP Systematic Approach rilasciato da altro organismo (trasferimento della certificazione) | 13 |
| 16. Riservatezza  | 13 |
| 17. Ricorsi (o Appelli)   | 14 |
| 18. Reclami nei confronti di TÜV Italia   | 14 |
| 19. Contenziosi   | 14 |
| 20. Condizioni economiche   | 14 |

|                             |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| Descrizione della revisione | Prima Emissione |
|-----------------------------|-----------------|

|                       | Reparto | Data       | Nome               | Firma  |
|-----------------------|---------|------------|--------------------|--|
| <b>Preparazione :</b> | CT      | 2022-06-01 | Caterina Prandi    | <i>Documento privo di firme in quanto approvato nel sistema di gestione digitale di TÜV Italia Srl</i> |
| <b>Verifica :</b>     | T&QM    | 2022-06-01 | Stefano Parini     |  |
| <b>Verifica :</b>     | RQA     | 2022-06-01 | Luca Boniardi      |  |
| <b>Approvazione :</b> | MDBA    | 2022-06-01 | Francesco Scarlata |  |



## 1. Scopo

Scopo di questo documento è definire le regole per le attività di verifica e convalida della Carbon Footprint di prodotto (di seguito CFP) da parte di TÜV Italia Srl (nel seguito denominata TÜV Italia).

## 2. Campo di applicazione

Questo regolamento si applica sia alle attività di verifica e convalida della Carbon Footprint di prodotto svolte sotto accreditamento ACCREDIA sia a quelle svolte senza accreditamento ACCREDIA.

I principali riferimenti normativi (per le parti di competenza) per le attività oggetto del regolamento è la seguente:

- UNI EN ISO 14065 “Principi generali e requisiti per gli organismi di validazione e verifica delle informazioni ambientali”, ultima revisione;
- UNI EN ISO 14067 “Gas ad effetto serra - Impronta climatica dei prodotti (Carbon footprint dei prodotti) - Requisiti e linee guida per la quantificazione”, ultima revisione;
- UNI EN ISO 14064-3 “Gas ad effetto serra - Parte 3: Specifiche e guida per la validazione e la verifica delle asserzioni relative ai gas ad effetto serra”, ultima revisione;
- UNI ISO 14066:2016 “Gas a effetto serra - Requisiti di competenza per validatori e verificatori di gas a effetto serra”
- IAF MD 6:2014 “Application of ISO 14065:2013”
- Circolare Informativa ACCREDIA n. 19/2018 “Disposizioni in merito all’accreditamento per lo schema CFP (Verifica e Convalida della Carbon Footprint, o impronta climatica di prodotto);

Il presente regolamento viene applicato da TÜV Italia in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi erogati da TÜV Italia; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso alla certificazione non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di organizzazioni già certificate. Esso non pregiudica l'applicabilità di altri regolamenti inerenti ulteriori schemi certificativi per cui l'organizzazione risulti certificata da TÜV Italia e/o da altri Organismi di Certificazione.

## 3. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nel presente regolamento fa primariamente riferimento alla norma UNI EN ISO 14065 (ultima revisione) – “Principi generali e requisiti per gli organismi di validazione e verifica delle informazioni ambientali”

In particolare, si ricordano le seguenti definizioni:

### Organizzazione

Gruppo, società, azienda, impresa ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa.

Nel presente Regolamento sarà utilizzato il termine organizzazione per indicare l'azienda richiedente a TÜV Italia la Verifica e convalida della CFP.

### Utilizzatore previsto:

Individuo o organizzazione identificati da queste informazioni di generazione di rapporti correlate ai GHG come qualcuno che si appoggia a tali informazioni per prendere decisioni.

### GHG:

Costituente gassoso dell'atmosfera, sia naturale che antropogenico, che assorbe ed emette radiazioni a specifiche lunghezze d'onda all'interno di uno spettro di radiazioni infrarosse emesse dalla superficie terrestre, atmosfera e nuvole.

*Nota: I GHG includono l'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), il metano (CH<sub>4</sub>), l'ossido di diazoto (N<sub>2</sub>O), gli idrofluorocarburi (HFCs), i perfluorocarburi (PFCs) e l'esfluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>).*

### Dichiarazione sui gas a effetto serra:

Dichiarazione fattale e oggettiva realizzata dalla parte responsabile.

### Verifica:



Processo sistematico, indipendente e documentato per la valutazione della dichiarazione sui GHG a fronte di criteri di verifica concordati.

**Organismo di verifica:**

Organismo che esegue le verifiche delle dichiarazioni sui GHG in conformità alla UNI EN ISO 14065 e alla UNI EN ISO 14064-3

**Dichiarazione di Verifica:**

dichiarazione formale scritta per l'utilizzatore previsto che garantisce che la dichiarazione sui gas a effetto serra della parte responsabile è specificata entro il livello di garanzia e rilevanza stabilito in conformità ai criteri di verifica applicabili.

**Livello di garanzia:**

Livello di garanzia che l'utilizzatore previsto richiede in una convalida o verifica.

*Nota: Il livello di garanzia è utilizzato per determinare la profondità dei dettagli che un convalidatore o verificatore pianifica all'interno del proprio piano di convalida o di verifica e il piano di campionamento al fine di stabilire l'eventuale presenza di errori materiali, omissioni o errate rappresentazioni.*

*Nota: La ISO 14064-3 riconosce due livelli di garanzia, ragionevole o limitata, che comporta valutazioni di convalida e di verifica redatte in termini differenti.*

**Rilevanza:**

il concetto per il quale un singolo errore, omissione e interpretazione errata o un insieme di questi elementi potrebbe incidere sulla dichiarazione relativa ai GHG e potrebbe influenzare le decisioni degli utilizzatori previsti.

*Nota: Il concetto di rilevanza è utilizzato durante la progettazione dei piani di convalida o verifica e campionamento al fine di stabilire il tipo di processi sostanziali utilizzati per minimizzare il rischio di mancata rilevazione da parte del convalidatore o verificatore di una discrepanza materiale (rischio di rilevazione).*

*Nota: il concetto di rilevanza è utilizzato per identificare le informazioni che, se omesse o specificate in modo errato, traviserebbero in modo significativo la dichiarazione sui GHG per gli utilizzatori finali, influenzando in tal modo le loro conclusioni. La sostanza accettabile è determinata dal convalidatore, dal verificatore o dal programma sui GHG in base al livello di garanzia concordato.*

**Discrepanza materiale:**

Singolo errore, omissione e interpretazione errata o insieme di questi elementi sulla dichiarazione relativa ai GHG che potrebbe influenzare le decisioni degli utilizzatori previsti.

\*\*\*

Per la definizione dei **Rilievi** si indica quanto segue:

I rilievi (o Non Conformità) rappresentano situazioni di mancato soddisfacimento/disallineamento rispetto ai requisiti normativi, che possono emergere sia a seguito dell'analisi documentale che della verifica on-site e formalizzate nella documentazione di verifica.

Tali rilievi sono classificati come: Maggiori (NCMa) o minori (NCmi) o Commenti (Com):

**Non Conformità Maggiore (NCMa):**

non soddisfacimento di un requisito della norma ISO 14067 oppure possibili errori/discrepanze nello studio CFP che inficiano il risultato finale; tale rilievo, che può essere formulato anche nel caso in cui sia riscontrato un numero elevato di Non Conformità classificabili come "minori", è ostativo al rilascio dell'attestato di verifica;

**Non Conformità minore (NCmi):**

non soddisfacimento parziale di un requisito della norma ISO 14067 o nel caso siano presenti nello studio CFP inesattezze che non inficiano tuttavia il risultato finale (applicabile solo in caso di CFP Systematic Approach).

**Commenti (Com):**

rilievi che evidenziano aspetti che non rappresentano il mancato soddisfacimento di requisiti normativi, ma possono essere considerati come opportunità di miglioramento.

**4. Responsabilità**

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che l'organizzazione e TÜV Italia devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di verifica della CFP.



Si segnala che le organizzazioni clienti di TÜV Italia sono autorizzate a creare un link sulla home page del sito web di TÜV Italia, il cui indirizzo è [www.tuvsud.com/it-it](http://www.tuvsud.com/it-it).

## 5. Controllo del regolamento

Il presente regolamento entra in vigore nella data indicata nell'intestazione e ha periodo di validità illimitato. È a disposizione degli interessati sul sito internet [www.tuvsud.com/it-it](http://www.tuvsud.com/it-it).  
In ogni caso le organizzazioni possono richiederne copia cartacea.

Il presente regolamento particolare può essere revisionato in caso di:

- Modifiche ai documenti riportati al paragrafo "Campo di Applicazione" che possono avere impatto sul presente documento;
- Modifiche nei Regolamenti e nelle procedure interne di TÜV Italia che possono avere impatto sul presente documento;
- Altre motivazioni che saranno esplicitate nel riquadro "Revisioni".

TÜV Italia, in caso di revisione del regolamento, informerà opportunamente tutte le organizzazioni che hanno in essere un contratto di certificazione. Ogni modifica sarà evidenziata con le seguenti modalità:

- il testo revisionato e/o aggiuntivo viene segnalato tramite barra laterale destra;
- il testo annullato e non sostituito è segnalato con {testo annullato}

Nel caso di revisione completa del documento il riferimento alla stessa viene riportata nella tabella descrizione delle revisioni e poiché i cambiamenti risultano significativi non viene evidenziata la singola modifica, ma fa testo l'intero contenuto del documento.

## 6. Iter di Verifica della Carbon Footprint di prodotto (CFP)

### 6.1 Generalità

Lo scopo dell'attività di verifica è di assicurare, con un adeguato livello di garanzia, la conformità ai requisiti della normativa ISO 14067 dello studio per la quantificazione e del report di Carbon Footprint di Prodotto (CFP) predisposti da un'Organizzazione.

Qualora l'Organizzazione, oltre alla quantificazione e comunicazione di una o più CFP di prodotto, decida di sviluppare un set di procedure volto a facilitare lo sviluppo di CFP per più prodotti all'interno dell'Organizzazione stessa, può richiedere la Certificazione CFP Systematic Approach specificando il campo di applicazione previsto.

L'iter di verifica adottato da TÜV Italia è articolato nelle seguenti fasi fondamentali:

- a. Avvio dell'iter di verifica;
- b. Verifica documentale preliminare (Fase 1);
- c. Analisi dei rischi (Fase 2);
- d. Attività di verifica in campo e verifica documentale (Fase 3);
- e. CdA (Comitato di Approvazione o delibera);
- f. Emissione dell'attestato di verifica;
- g. Audit periodici per il mantenimento del certificato (audit di sorveglianza e di rinnovo, che possono comprendere anche eventuali audit successivi o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste in occasione, rispettivamente, della sorveglianza o del rinnovo) – solo per CFP Systematic Approach;
- h. Eventuali audit annuali per la verifica di CFP di prodotto in caso di aggiornamento del report.

In tutte le verifiche previste nel precedente elenco e nel periodo di validità del contratto l'Organizzazione deve:

- fornire tutte le informazioni (documentate e non documentate) necessarie per poter condurre la valutazione. In particolare, dovrà essere garantito l'accesso al progetto sviluppato all'interno dell'eventuale software (es. Simapro o Gabi) utilizzato per il calcolo della CFP, al fine di poter valutare la correttezza delle scelte operate per il calcolo della CFP. In caso di mancato accesso alle informazioni, non sarà possibile concludere con esito positivo una verifica CFP;
- consentire l'accesso al team di audit del TÜV Italia, eventualmente accompagnato (*previa adeguata comunicazione di TÜV Italia*), da personale degli enti di accreditamento, o da osservatori, da auditor in training, da personale



incaricato da TÜV Italia di effettuare monitoraggi sugli auditor in campo, a tutte le aree in cui si svolgono le attività ed i processi compresi nel campo di applicazione. Qualora non venga consentito l'accesso, non si potrà procedere con l'emissione dell'attestato, in caso di verifica di CFP di prodotto o di verifica iniziale / di rinnovo CFP Systematic Approach, oppure si dovrà sospendere / ritirare la certificazione CFP Systematic Approach già rilasciata in caso di audit di sorveglianza periodica.

Inoltre, l'organizzazione cliente di TÜV Italia dovrà inviare tempestivamente allo stesso una informativa scritta nei casi di variazioni della consistenza e contesto dell'organizzazione rispetto a quanto comunicato precedentemente all'atto della stipula del contratto di certificazione in termini di modifiche a:

- campo di applicazione,
- siti produttivi/impianti,
- prodotto/i,
- fasi/processi produttivi,
- cessione a soggetti terzi di fasi di produzione ricadenti nei core processes.

In particolare, l'organizzazione che ha ottenuto un Certificato CFP Systematic Approach dovrà comunicare tempestivamente a TÜV Italia:

- modifiche del campo di applicazione del CFP Systematic Approach certificato (tipologie di prodotto/servizio, unità produttive, CFP-PCR di riferimento);
- modifiche sostanziali del CFP Systematic Approach certificato, quali ad es. base di dati o procedure di allocazione per lo sviluppo delle Comunicazioni CFP.

Il cliente dovrà dunque accettare l'eventuale decisione di TÜV Italia di svolgere una nuova verifica (documentale e/o in campo) oppure di iniziare un nuovo iter di verifica.

In particolare:

- in caso di CFP singolo prodotto, qualora si riscontri una variazione delle condizioni sopra riportate a valle della stipula del contratto, ma prima della conduzione delle verifiche, la quotazione verrà aggiornata e le tempistiche di audit verranno modificate;
- in caso di CFP systematic approach, si provvederà ad un aggiornamento della quotazione e delle tempistiche di audit, che verrà applicato a partire dal primo audit pianificato dopo la comunicazione di variazioni effettuata dall'Organizzazione.

## **6.2 Modalità di svolgimento delle verifiche**

Tutti i tipi di audit di verifica della CFP vengono svolti in accordo ai requisiti della Norma ISO 14065:2020 e con riferimento alla linea guida UNI EN ISO 19011:2018, nell'ambito di un piano di verifica stabilito.

Ogni audit è programmato, le date di effettuazione dell'attività ed il team di audit vengono anticipati all'organizzazione mediante un'apposita comunicazione scritta. Il responsabile del team di audit, per gli audit di verifica in campo (Fase 3), prepara un piano di audit che viene inviato dallo stesso responsabile del team di audit con congruo anticipo all'organizzazione.

Ogni audit inizia con una riunione introduttiva tra la direzione dell'organizzazione (o un suo rappresentante designato) ed il team di audit.

Durante l'audit, il team di audit procede alla raccolta di evidenze oggettive tramite l'esame di documenti e registrazioni, l'accesso ai software di calcolo, l'osservazione diretta delle attività, ecc.; a tal fine il team di audit utilizza specifica documentazione già predisposta (check-list o linee guida), che è da considerarsi una guida e non un documento vincolante (pertanto il team può svolgere anche indagini non espressamente previste nella su citata documentazione).

L'audit termina con una riunione finale in cui il team di audit espone alla direzione dell'organizzazione (o a un suo rappresentante designato) la sintesi dei risultati dell'audit, evidenziando sia gli aspetti positivi rilevati sia le eventuali mancanze rispetto ai requisiti stabiliti. I risultati dell'audit sono verbalizzati in un rapporto.

Da parte sua, l'organizzazione è impegnata a fornire al team di audit la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte; in particolare:



- l'organizzazione consente al team di audit di accedere alle aree di interesse per la verifica e di intervistare le persone coinvolte in tali attività. In particolare deve essere consentita la visione di tutte le fasi del ciclo produttivo condotte dall'azienda e ricadenti nel core process, delle materie prime approvvigionate, dei prodotti finiti, dei sistemi di registrazione dei consumi e dei processi di produzione, degli impianti di generazione termica e di trattamento dei fumi.
- L'organizzazione in base alle prescrizioni di tipo legislativo in materia di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro fornisce al team di audit dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli stessi andranno ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate; inoltre si impegna o a fornire gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o a dare comunicazione preventiva a TÜV Italia della tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team di audit deve essere dotato;
- l'organizzazione mette a disposizione del team di audit i documenti necessari per lo svolgimento dell'audit; si tratta sia di documenti di pianificazione, sia di documenti di registrazione previsti dai requisiti stabiliti dalla norma a fronte della quale l'organizzazione intende effettuare le attività di verifica;
- l'organizzazione individua una persona incaricata di fungere da interfaccia con TÜV Italia durante le fasi operative dell'iter di verifica.

L'organizzazione conserva il diritto di richiedere e ricevere informazioni sul team di audit incaricato da TÜV Italia ed eventualmente, nel caso sussista un conflitto di interessi, di fare obiezione sui nominativi dei componenti del team stesso, motivando adeguatamente la propria richiesta. In caso di audit con breve preavviso (o senza preavviso) TÜV Italia porrà particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di ricusare i membri del gruppo di audit.

Infine, in accordo alle norme che disciplinano le attività degli organismi di certificazione, l'organizzazione è vincolata ad accettare l'eventuale presenza di osservatori di TÜV Italia e dell'organismo di accreditamento ACCREDIA incaricati del monitoraggio dell'audit; permane comunque nei loro confronti il diritto citato in precedenza, ma la non accettazione dell'esecuzione delle attività di monitoraggio dell'audit comporta la mancata concessione dell'attestato di verifica / certificato o il ritiro dello stesso.

### **6.3 Avvio dell'iter di verifica**

L'Organizzazione che intende richiedere i servizi TÜV Italia deve fornire i dati previsti dal questionario informativo in forma scritta.

Una volta ottenuti tali dati viene predisposta l'offerta con la descrizione del servizio offerto completa di tutte le informazioni relative alle attività (inclusiva della durata in termini di giornate/uomo dei componenti del team di audit) e dei prezzi determinati in base alle tariffe in vigore.

L'offerta viene accompagnata dal "Modulo d'Ordine", che attesta l'accettazione delle condizioni contrattuali che includono anche il presente regolamento.

L'iter di verifica viene attivato con il riesame da parte delle funzioni preposte da TÜV Italia dell'accettazione da parte del cliente dell'offerta che comporta successivamente l'attribuzione di un numero di pratica (o commessa).

### **6.4 Verifica della CFP di singolo prodotto**

L'attività di verifica è un'attività puntuale finalizzata a valutare l'attendibilità di dati relativi alla quantificazione della CFP in uno specifico arco temporale. Non è quindi intesa come una certificazione a valenza pluriennale. Per tale ragione la verifica delle CFP non prevede alcun ciclo di sorveglianza pluriennale.

Ogni contratto pluriennale eventualmente stipulato tra le parti relativamente alla CFP del medesimo prodotto dovrà quindi essere inteso come un contratto di attività multiple di verifiche autonome.

Le verifiche vengono svolte sulla base dello Study Report CFP, predisposto dall'Organizzazione e delle evidenze oggettive messe a disposizione dalla stessa per la conferma della quantificazione effettuata.

L'attività di verifica della CFP da parte di TÜV Italia è articolata nelle seguenti fasi:

1. verifica documentale preliminare (Fase 1);
2. analisi dei rischi (Fase 2);
3. esecuzione della verifica (Fase 3).



#### **6.4.1 Verifica Documentale Preliminare (Fase 1)**

La Verifica documentale viene svolta off-site dal Lead Auditor incaricato.

Il Lead auditor è tenuto a valutare il Rapporto dello Studio di Carbon Footprint fornito dall'Organizzazione in termini di completezza e correttezza, in accordo ai requisiti delle norme ISO 14067 e ISO 14064-3 e di eventuali PCR (Product Category Rules) applicabili.

Tale riesame prende in considerazione almeno i seguenti aspetti dello studio CFP:

- identificazione del prodotto
- caratteristiche generali del prodotto
- identificazione del sito/i produttivo/i
- descrizione del processo di produzione
- indicazione delle fasi del ciclo di vita
- l'adeguatezza dell'UF (e/o dell'UD) considerata e i relativi flussi di riferimento;
- le emissioni GHG relative alle fasi principali del ciclo di vita del prodotto e la loro effettiva ripartizione (es. fossile, biogenica, etc.);
- i confini di sistema fisici, temporali e geografici;
- i criteri di cut-off e la loro corretta applicazione;
- l'approccio e le modalità di allocazione;
- il peso relativo delle singole fasi del ciclo di vita e l'adeguatezza del livello di dettaglio dello studio adottato per le fasi più rilevanti;
- le valutazioni sulla qualità dei dati;
- i risultati delle analisi di sensibilità e di incertezza dello studio CFP;
- le assunzioni adottate per le fasi di uso e di fine vita, ove applicabile.

Nel caso in cui, a giudizio del Lead auditor, il rapporto di studio della CFP non contenga informazioni sufficienti a completare in modo esaustivo la verifica documentale, il Lead Auditor chiederà le necessarie informazioni integrative all'organizzazione. La mancata trasmissione delle integrazioni richieste rappresenta un elemento ostativo alla prosecuzione della verifica.

Si considerano condizioni ostative al completamento della verifica documentale:

- la mancata/errata identificazione del prodotto
- la mancata/errata identificazione del sito produttivo
- errori metodologici rilevanti nell'impostazione dello studio
- lacune informative che rendono non comprensibile lo studio e i suoi risultati

Il Rapporto di Valutazione Documentale Preliminare deve indicare chiaramente le eventuali Non conformità (NC) dello studio CFP.

In questa fase, tutte le NC sono classificate come Maggiori (NCMa).

Il Rapporto di Studio 1 evidenzia quali carenze sono da considerarsi "ostative" al proseguimento della verifica, e debbono quindi essere risolte in via preventiva ad ogni altra ulteriore attività di verifica, e quali possono invece essere risolte prima del completamento del processo di verifica.

La non completa risoluzione delle NCMa ostative rappresenta un elemento bloccante rispetto al proseguimento della verifica.

Il risultato della Verifica documentale viene utilizzato come dato di input per la successiva fase di analisi del rischio della verifica (Fase 2) e di predisposizione del piano di Verifica (Fase 3).

#### **6.4.2 Analisi dei Rischi (Fase 2)**

TÜV Italia deve condurre un'analisi dei rischi, prendendo in considerazione le sorgenti e la scala di eventuali errori, omissioni o errate rappresentazioni al fine di definire le priorità delle aree e l'estensione della verifica dei dati e delle informazioni della CFP e per fornire l'input allo sviluppo del piano di verifica e di campionamento.

L'analisi dei rischi deve essere basata sulla Verifica documentale e su ogni altra ulteriore informazione utile a comprendere la natura e complessità del ciclo di vita e le caratteristiche dei principali processi oggetto di studio.



Nello sviluppare l'analisi dei rischi viene considerato almeno quanto segue:

- il livello di dettaglio della documentazione disponibile;
- la natura dei metodi di allocazione;
- il grado di complessità e l'estensione dei confini di sistema;
- la rappresentatività degli scenari d'uso e fine vita, ove applicabili;

Sulla base dei risultati della Verifica documentale e dell'Analisi dei rischi, tenendo in particolare considerazione le sorgenti e la scala di eventuali errori, omissioni o errate rappresentazioni, TÜV Italia definisce un piano di verifica e un piano di campionamento, che vengono predisposti o approvati dal Lead Auditor.

Il Piano di Verifica viene trasmesso all'organizzazione con congruo anticipo (di norma almeno 7 giorni prima) rispetto alla data di avvio delle attività di fase 3.

### **6.4.3 Esecuzione della Verifica (Fase 3)**

La decisione da parte di TÜV Italia di effettuare la verifica in campo verrà effettuata sulla base dell'esito della verifica documentale e della successiva analisi dei rischi (vedi par. 6.4.1 e 6.4.2).

In particolare, non sarà possibile effettuare la verifica in campo nel caso in cui si verifichi almeno una tra le seguenti condizioni:

- nel corso della verifica documentale iniziale siano state riscontrate delle NCMA ostative che non sono state risolte;
- siano presenti lacune o incongruenze circa la coerenza fisica tra il sito produttivo e quanto descritto nello studio CFP;
- siano presenti lacune o incongruenze circa la corretta raccolta, tracciamento ed eventuale elaborazione dei dati primari;
- siano presenti lacune o incongruenze circa l'attendibilità del modello sviluppato nello studio CFP;
- l'analisi dei rischi abbia evidenziato un livello di rischio che potrebbe non permettere a TÜV Italia di garantire l'affidabilità con un livello di garanzia "ragionevole".

La verifica in campo potrà essere condotta sia nel luogo in cui ha sede il processo produttivo (scelta preferenziale) e sia ove viene eseguita la raccolta e la gestione dei dati e delle informazioni utili alla CFP.

Durante le attività di Verifica il Team di audit si sincera, sulla base di un campionamento significativo e nei tempi previsti dal contratto, che:

- L'organizzazione conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti della quantificazione CFP oggetto di convalida,
- I dati contenuti nel report di CFP siano supportati da evidenze oggettive tali da garantire l'affidabilità con un livello di garanzia "ragionevole".

Al termine della verifica, il Team di Audit analizza tutte le informazioni e le evidenze raccolte, al fine di riesaminare le risultanze delle attività e definire le conclusioni.

Il Lead Auditor compila quindi un apposito Rapporto di Verifica che evidenzia anche le eventuali Non Conformità e i Commenti.

Il rilascio e il mantenimento dell'Attestato di verifica non costituiscono, da parte di TÜV Italia, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte dell'organizzazione.

L'organizzazione è la sola responsabile del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi alle normative applicabili e alle aspettative dei clienti e delle parti interessate, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di TÜV Italia.

### **6.5 Verifica della CFP Systematic Approach**

La verifica della conformità del CFP Systematic Approach dell'Organizzazione è condotta da TÜV Italia con riferimento ai requisiti indicati dall'Annex C della norma ISO 14067.





Per tale verifica, si prevedono le stesse fasi indicate nei paragrafi da 6.4.1. a 6.4.3. con eventuali adattamenti puntuali che si rendano necessari.

La verifica della conformità prevede anche la verifica di un campione di CFP di singolo prodotto generato dal Systematic Approach dell'Organizzazione.

Per poter condurre la verifica CFP Systematic Approach, si richiede che l'organizzazione abbia sviluppato almeno 1 Report di CFP di prodotto tramite il Systematic Approach.

L'attività di verifica è finalizzata a certificare il CFP Systematic Approach di un'Organizzazione.

La certificazione CFP Systematic Approach ha una validità triennale e prevede un'attività di sorveglianza periodica (annuale).

Le verifiche CFP Systematic Approach vengono svolte sulla base:

- della documentazione relativa al CFP Systematic Approach messa a disposizione dall'Organizzazione;
- del campione di Study Report CFP di singolo prodotto generato dal CFP Systematic Approach dell'Organizzazione;
- delle evidenze oggettive messe a disposizione dall'Organizzazione per la conferma dei valori di CFP.

L'iter di verifica del CFP Systematic Approach prevede sia un esame documentale che una verifica in campo.

La verifica in campo potrà essere condotta sia nel luogo in cui ha sede il processo produttivo (scelta preferenziale) e sia ove viene eseguita la raccolta e la gestione dei dati e delle informazioni utili alla CFP.

Durante le attività di Verifica il Team di audit si sincera, sulla base di un campionamento significativo e nei tempi previsti dal contratto, che:

- L'organizzazione abbia implementato correttamente le procedure a supporto del CFP Systematic Approach;
- L'organizzazione conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti della quantificazione delle CFP generate dal Systematic Approach,
- I dati contenuti nei report di CFP campionati siano supportati da evidenze oggettive tali da garantirne l'affidabilità con un livello di garanzia "ragionevole".

Al termine della verifica, il Team di Audit analizza tutte le informazioni e le evidenze raccolte, al fine di riesaminare le risultanze delle attività e definire le conclusioni.

Il Lead Auditor compila quindi un apposito Rapporto di Verifica che evidenzia anche le eventuali Non Conformità e i Commenti.

Il rilascio e il mantenimento del Certificato CFP Systematic Approach non costituiscono, da parte di TÜV Italia, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte dell'organizzazione.

L'organizzazione è la sola responsabile del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi alle normative applicabili e alle aspettative dei clienti e delle parti interessate, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di TÜV Italia.

## **6.6 Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi**

Il rilascio dell'Attestato di Verifica / Certificato viene deliberato dal comitato di approvazione di TÜV Italia dopo che esso ha ricevuto ed esaminato con esito positivo il rapporto favorevole del team di audit ed altri documenti e dati costituenti la pratica di verifica (tali dati possono essere informazioni di dominio pubblico, commenti dell'organizzazione sul rapporto di audit).

E' possibile l'eventualità che l'esame della pratica di certificazione da parte del comitato di approvazione abbia esito in tutto o in parte negativo; in tale caso e a seconda delle situazioni, valutate di volta in volta dal comitato di approvazione, i rapporti possono essere revisionati a cura del comitato stesso, i relativi cambiamenti vengono comunicati all'organizzazione in varie forme o tramite la modifica dei rapporti di verifica o tramite apposite comunicazioni formali. L'attestato / certificazione quindi viene emesso sulla base delle modifiche approntate.



Il comitato di approvazione può anche non deliberare l'emissione dell'attestato / certificazione, in tale eventualità sarà cura del TÜV Italia informare formalmente l'organizzazione circa i motivi che hanno portato a tale decisione.

I documenti che attestano l'ottenimento dell'attestato / certificato sono costituiti da:

- a. una lettera di delibera: l'esito positivo della delibera, le indicazioni circa l'utilizzo del marchio di certificazione e, in caso di systematic approach, le condizioni relative al mantenimento della certificazione rilasciata, la data di scadenza della certificazione fissata a 3 anni dalla data di delibera della certificazione o per il rinnovo a 3 anni dalla data di scadenza del precedente certificato, i tempi entro i quali deve essere effettuata la successiva verifica di sorveglianza.
- b. un attestato/certificato che riporta i seguenti elementi: un numero identificativo con la corrispondente revisione, la ragione sociale dell'organizzazione con relativo/i sito/i ed indirizzo/i, la norma di riferimento applicabile, la data di emissione che coincide con la data di delibera della certificazione, il logo dell'organismo di accreditamento (se applicabile), la firma del responsabile autorizzato del TÜV Italia.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di Attestato di Verifica di CFP di Prodotto, questo contiene in particolare le seguenti informazioni:

- Il riferimento alla norma ISO 14067;
- la descrizione e identificazione univoca del/i prodotto/i oggetto di CFP;
- la CFP-PCR o la pertinente PCR (di seguito indicate entrambe come "PCR") utilizzata, laddove presente, in accordo a quanto richiesto dalla ISO 14067;
- l'unità funzionale (UF), o l'unità dichiarata (UD) ove prevista dalla PCR;
- il valore di CFP espresso in kg (o g) di CO<sub>2</sub>e per UF o UD;
- gli stabilimenti produttivi inclusi nello studio;
- i confini del sistema nel caso di CFP parziale o la conferma che la CFP comprenda tutte le fasi dalla culla alla tomba;
- la ripartizione del valore di CFP per le principali fasi del ciclo di vita (upstream, core, downstream) e, ove presente, la PCR di riferimento;
- le eventuali fasi escluse dai confini del sistema, ove applicabile;
- il riferimento al CFP study report;
- i confini temporali e geografici della CFP.

Nel caso invece di CFP Systematic Approach il certificato rilasciato ha validità triennale e al suo interno devono essere esplicitati il Campo di Applicazione e la data di scadenza del certificato stesso.

L'emissione dell'attestato o del certificato comporta automaticamente il permesso per l'organizzazione di utilizzare il certificato stesso rilasciato da TÜV Italia, in accordo con le modalità descritte al par. 8 del presente regolamento.

## **7. Registro delle organizzazioni verificate**

Una volta emessa l'attestazione della CFP, TÜV Italia aggiorna il proprio registro delle organizzazioni certificate che riporta almeno le seguenti informazioni:

- l'identificazione di ciascuna organizzazione certificata;
- lo stato di validità della certificazione;
- la norma di riferimento (precisando eventualmente le esclusioni dei requisiti non applicabili);
- il/i prodotto/i coperti da certificato e il/i sito/i di produzione.

Tale registro è disponibile al pubblico (anche sul sito internet di TÜV Italia) e viene fornito gratuitamente ai richiedenti.

In ottemperanza ai requisiti di legge sulla tutela della privacy, la sottoscrizione del contratto di certificazione costituisce per TÜV Italia l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati relativi all'organizzazione (salvo che questa ne faccia esplicito divieto a TÜV Italia con apposita comunicazione scritta).



## **8. Modalità di riferimento all'uso della Dichiarazione di Verifica e del Marchio**

L'Organizzazione deve predisporre e - dopo essere stata certificata - mettere in atto una procedura documentata relativa alla gestione delle modalità di riferimento all'uso della Dichiarazione di Verifica e del Marchio; tale procedura deve indicare la/le funzione/i dell'Organizzazione cui sono allocate le responsabilità per tale gestione e in particolare le modalità di utilizzo della Dichiarazione di Verifica e del Marchio.

TÜV Italia controlla l'uso corretto della Dichiarazione di Verifica e del Marchio in occasione degli audit svolti successivamente a quello di prima verifica (se applicabili).

Le indicazioni dettagliate su come utilizzare la Dichiarazione di Verifica e del Marchio TÜV Italia sono contenute in un documento specifico (Guida ai marchi di certificazione - Regole e modalità di riferimento alla certificazione - Uso del certificato e del marchio) disponibile all'indirizzo [www.tuvsud.com](http://www.tuvsud.com)

In caso di sospensione o ritiro del certificato (CFP Systematic Approach), l'Organizzazione certificata deve cessare l'utilizzo del certificato e del marchio TÜV Italia e qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione; qualora ciò non avvenga, TÜV Italia si riserva di adire le vie legali.

## **9. Sospensione della certificazione**

In caso di CFP Systematic Approach, TÜV Italia, per motivi ritenuti gravi a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto all'organizzazione, ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo definito e comunque non superiore ai 6 mesi, la validità della certificazione già concessa.

In tali casi l'organizzazione perde, per il periodo di tempo considerato e definito da TÜV Italia, il diritto di fare riferimento a detta certificazione e quindi, in particolare, anche la licenza d'uso del marchio TÜV Italia.

In particolare, la sospensione della certificazione può avvenire in uno dei seguenti casi:

- l'Organizzazione non esegue il post-audit necessario a verificare la corretta ed efficace chiusura delle non conformità emerse nel corso dell'audit di sorveglianza o rinnovo.
- l'eventuale post audit relativo alla sorveglianza risulta avere esito negativo in seguito alla mancata chiusura delle azioni correttive definite per le Non conformità, in tale caso il termine massimo della sospensione viene identificato prendendo come riferimento la data cardine della sorveglianza (mese giorno del termine delle attività di stadio 2 incluso eventuale postaudit) più sei mesi.
- l'Organizzazione non effettua l'audit di sorveglianza nei tempi previsti.
- l'Organizzazione non accetta l'esecuzione di audit speciali o non programmati (rif. paragrafo 6.10 presente regolamento)
- l'Organizzazione fa riferimento alla certificazione in modo scorretto.
- I reclami non sono gestiti in modo corretto.
- l'Organizzazione è in ritardo di un periodo superiore ai quindici giorni nel pagamento delle somme dovute.
- Nel caso in cui sia in corso un procedimento giudiziario o sia stato attivato il processo di comunicazione preventivo di avvio di procedimento giudiziario nei confronti dell'Organizzazione, TÜV Italia si riserva la facoltà di procedere ad una sospensione cautelativa del certificato fino al momento in cui gli elementi a base del procedimento avviato non siano stati chiariti e non risulti evidenza oggettiva del non coinvolgimento CFP Systematic Approach certificato o di suoi elementi o responsabilità, nel suddetto procedimento giudiziario.
- l'Organizzazione modifica il proprio sistema di gestione in maniera tale da influire sulla certificazione rilasciata senza informare TÜV Italia.
- l'Organizzazione non comunica le modifiche societarie tali da influire sulla certificazione rilasciata.
- L'Organizzazione sia posta in liquidazione o conferita/ceduta a terzi e/o venga acquisita da terzi o cessi l'attività o sia ammessa al concordato, sia giudiziale che stragiudiziale, ovvero sia dichiarata fallita.
- Su richiesta diretta dell'Organizzazione, giustificandone i motivi, per un periodo non superiore ai 6 mesi e comunque non oltre la data di scadenza del certificato.

In caso di sospensione della certificazione, TÜV Italia ne dà notifica ufficiale all'organizzazione nelle forme di legge, comunicando anche le condizioni che l'organizzazione stessa deve soddisfare, entro uno specificato periodo di tempo, affinché la certificazione riacquisti piena validità e non venga revocata definitivamente.

TÜV Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica.

Qualora l'organizzazione, in seguito alla sospensione della certificazione, continui a far riferimento ad essa in qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.



Se l'organizzazione soddisfa entro il termine del periodo di sospensione le condizioni stabilite da TÜV Italia, questa procede con la revoca della sospensione della certificazione, dandone notizia ufficiale all'organizzazione. Qualora invece al termine del periodo di sospensione l'organizzazione continui a non soddisfare le condizioni stabilite, TÜV Italia provvede al ritiro della certificazione (vedere par. 10).

Se la notifica della sospensione della certificazione è stata resa pubblica, viene resa pubblica anche l'eventuale revoca successiva della sospensione.

All'interno di TÜV Italia, tutte le decisioni connesse con la sospensione della certificazione (e con la revoca della sospensione) sono opportunamente documentate.

#### **10. Ritiro / annullamento della certificazione**

Solo in caso di CFP Systematic Approach, TÜV Italia, per motivi ritenuti di notevole gravità e opportunamente giustificati per iscritto all'organizzazione, ha facoltà di annullare la validità della certificazione già concessa, il che comporta automaticamente il ritiro dell'autorizzazione rilasciata all'organizzazione di far riferimento ad essa nei modi descritti (vedere par. 8).

In particolare, il ritiro / annullamento della certificazione può avvenire in uno dei seguenti casi:

- l'organizzazione non ottempera alle condizioni poste da TÜV Italia per la revoca della sospensione della certificazione;
- l'organizzazione interrompe la fabbricazione dei prodotti / erogazione dei servizi, processi, servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo superiore ad 1 anno;
- l'organizzazione rescinde il contratto di certificazione;
- TÜV Italia modifica le regole del sistema di certificazione e l'organizzazione non può o non vuole conformarsi ai nuovi requisiti;
- quando si verificano circostanze, quali quelle citate per la sospensione, che sono giudicate da TÜV Italia particolarmente gravi;
- qualora l'Organizzazione non accetti le nuove condizioni economiche stabilite da TÜV Italia per l'eventuale modifica del contratto.

Il ritiro / annullamento della certificazione deve, in tutti i casi, essere notificato all'organizzazione nelle forme di legge, e TÜV Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica; in particolare, la comunica ad ACCREDIA nel caso di certificati emessi nell'ambito di settori di attività accreditati ACCREDIA, e se previsto dalle regole per l'accreditamento di specifici schemi di certificazione o settori.

Qualora l'organizzazione, successivamente al ritiro / annullamento della certificazione, continui a far riferimento ad essa in un qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.

All'interno di TÜV Italia, tutte le decisioni connesse col ritiro / annullamento della certificazione sono opportunamente documentate.

#### **11. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate**

L'organizzazione (già certificata da TÜV Italia o non ancora certificata ma che comunque si avvale dei servizi di certificazione del TÜV Italia) deve aver predisposto ed attuato una procedura documentata per la gestione dei reclami e delle segnalazioni che assicuri:

- la registrazione dei reclami e delle segnalazioni ricevute dai propri clienti e dalle parti interessate connessi ai prodotti, processi, servizi cui si applica la CFP / CFP Systematic Approach;
- l'esecuzione di appropriate indagini su tali reclami e segnalazioni e la relativa registrazione;
- l'adozione, se necessario, di azioni correttive e la loro registrazione;
- la risposta per iscritto al reclamante entro un intervallo di tempo prestabilito.

L'organizzazione deve tenere tali registrazioni a disposizione di TÜV Italia, che potrà esaminarle in occasione degli audit.

#### **12. Modifiche alle regole delle attività di verifica**

TÜV Italia ha la facoltà di modificare il proprio sistema di verifica descritto nel presente regolamento.

In tal caso, però, TÜV Italia consente alle organizzazioni già certificate di presentare osservazioni alle modifiche proposte. TÜV Italia, una volta decise le modifiche da apportare, deve specificare la data di entrata in vigore delle modifiche stesse e le conseguenti eventuali azioni correttive richieste alle organizzazioni, accordando loro un ragionevole lasso di tempo per adeguarsi.



Qualora un'organizzazione non possa o non voglia adeguarsi a tali nuove regole, TÜV Italia procede al ritiro / annullamento della certificazione (vedere par. 10).

#### **15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già in possesso di certificato CFP Systematic Approach rilasciato da altro organismo (trasferimento della certificazione)**

TÜV Italia effettua il trasferimento dei certificati CFP Systematic Approach applicando i requisiti del documento internazionale IAF MD 2:2017.

Solo un certificato accreditato e valido può essere trasferito. Un certificato sospeso (di cui sia noto lo stato di sospensione), non può essere trasferito.

Solo certificati emessi da un organismo firmatario IAF o Regional MLA al livello 3 e, ove applicabile, i livelli 4 e 5 sono accettabili per il trasferimento. Le organizzazioni in possesso di certificazione che non sono coperte da tali accreditamenti devono essere trattate come nuovi clienti.

Le informazioni necessarie per il trasferimento possono essere raccolte attraverso il cliente e riesaminate "on site" oppure "off site". Tali informazioni possono essere richieste in alternativa all'OdC uscente, il quale è tenuto a fornire dette informazioni.

Il risultato del riesame dovrà essere documentato ed opportunamente registrato.

In base all'esito del riesame della documentazione, se necessario, ad esempio in presenza di non conformità maggiori in sospeso oppure non chiuse, TÜV Italia si riserva di procedere ad una "visita pre-trasferimento" presso il sito/i del cliente, per confermare la validità della certificazione e procedere con il trasferimento.

La decisione relativa al trasferimento della certificazione deve essere presa prima di avviare qualsiasi attività di audit di sorveglianza o di ri-certificazione in campo.

Se il processo di pre-transfer review non identifica alcun problema, il ciclo di certificazione dovrà basarsi sul precedente ciclo di certificazione definito dal precedente OdC e TÜV Italia dovrà stabilire il programma di audit per il resto del ciclo di certificazione.

Il nuovo certificato potrà riportare come data di "PRIMA CERTIFICAZIONE" la data di certificazione iniziale riportata dal precedente OdC sul proprio certificato, specificando la frase "Emesso da altro OdC".

Conformemente al punto 9.5.2 della ISO/IEC 17021-1, non è possibile rilasciare un certificato fino a quando:

- a) non sia stata verificata l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative a tutte le Non Conformità Maggiori rilasciate dal precedente OdC;
- b) non siano stati accettati i piani d'azione del cliente relativi alle correzioni ed azioni correttive messe in atto per tutte le non conformità minori rilasciate dal precedente OdC.

Nel caso in cui le attività di pre-transfer review (revisione documentale e/o visita di pre-trasferimento) identifichino problemi che impediscano il trasferimento del certificato, TÜV Italia dovrà considerare il cliente come un nuovo cliente.

In caso di ricevimento di richiesta da altro OdC del trasferimento di un certificato, TÜV Italia è tenuto ad informare l'OdC entrante di eventuali stati di ritiro o sospensione del certificato.

Nel caso in cui il certificato risultasse valido, TÜV Italia richiederà autorizzazione al cliente di poter fornire le informazioni richieste dall'OdC entrante, e richiederà al cliente la conferma dell'intenzione di risolvere il contratto.

Il certificato del cliente non sarà sospeso o ritirato a seguito della notifica di trasferimento ricevuta da altro OdC, se il cliente continua a soddisfare i requisiti di certificazione.

#### **16. Riservatezza**

TÜV Italia assicura che tutte le informazioni ottenute nel corso delle attività di certificazione sono considerate confidenziali, nel rispetto della legislazione cogente e della normativa tecnica applicabile, e trattate in modo riservato a tutti i livelli della propria organizzazione, fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge oppure dagli enti di accreditamento o se oggetto di autorizzazione scritta dell'Organizzazione interessata.

TÜV Italia è altresì consapevole del proprio dovere di garantire la tutela delle informazioni proprietarie e di qualsiasi altro materiale e documento di proprietà intellettuale dell'Organizzazione, intendendosi per informazioni proprietarie, a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualsiasi idea, concetto, know how, brevetti, progetti, prototipi, segreti industriali, informazioni finanziarie.



Questo principio di tutela non includerà quelle informazioni che siano divenute di dominio pubblico.

### **17. Ricorsi (o Appelli)**

L'Organizzazione che utilizza i servizi di certificazione del TÜV Italia ha facoltà di presentare ricorsi scritti o appelli contro la decisione adottata da TÜV Italia in merito alla concessione, sospensione, ritiro delle certificazioni.

L'Organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno a TÜV Italia S.r.l. all'attenzione del Direttore della Divisione BA – Via G. Carducci 125 ed. 23 – 20099 – Sesto San Giovanni (MI).

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del legale rappresentante dell'Organizzazione. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi TÜV Italia invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

Il Direttore di Divisione, con il supporto del Responsabile Affari Legali, avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate ed al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di ricezione del ricorso

### **18. Reclami nei confronti di TÜV Italia**

TÜV Italia prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dal mercato che riguardano le Organizzazioni clienti alle seguenti condizioni:

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo/segnalazione;
- deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante/autore della segnalazione;
- devono essere formalizzati i motivi del reclamo/segnalazione.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dall'Organizzazione o da altra fonte, questa viene contattata per i necessari chiarimenti.

I reclami e le segnalazioni vengono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di essi verrà inviata comunque una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

I reclami vengono esaminati dal Direttore di Divisione, o da persona da lui delegata, che svolge opportune indagini ed approfondimenti con l'ausilio delle funzioni interessate, analizza la documentazione ricevuta ed effettua le indagini del caso.

Qualora la situazione specifica lo richieda TÜV Italia si riserva il diritto di eseguire un audit supplementare per verificare lo stato del sistema di gestione dell'Organizzazione oggetto del reclamo/segnalazione. L'esecuzione dei suddetti audit non programmati è regolamentata dal precedente par. 6.10.

TÜV Italia alla fine dell'iter di gestione del reclamo/segnalazione invia una comunicazione scritta al reclamante/autore della segnalazione circa l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni circa il contenuto del reclamo/segnalazione e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

### **19. Contenziosi**

Qualora venga avviato un contenzioso con TÜV Italia S.r.l. il foro competente è quello di Milano.

### **20. Condizioni economiche**

TÜV Italia definisce le condizioni economiche applicabili alle attività di certificazione in modo da ottenere un profitto sufficiente a garantire l'indipendenza nell'esecuzione delle sue attività e a permettere il miglioramento continuo dei servizi offerti, sia tradizionali che innovativi.

TÜV Italia elabora un'offerta per ogni richiesta di certificazione ricevuta e la trasmette all'Organizzazione richiedente. Questo documento contiene tutte le informazioni tecnico-economiche relative alle attività richieste.

La quotazione viene elaborata sulla base delle informazioni ricevute tramite questionario informativo compilato dall'Organizzazione richiedente, considerando inoltre la criticità e i rischi specifici dei processi, gli aspetti ambientali, i requisiti specifici stabiliti dagli enti di accreditamento o da documenti cogenti nazionali ed internazionali.

Dopo la sottoscrizione del contratto, TÜV Italia si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso del ciclo di certificazione riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dall'Organizzazione ed in base alle quali è stata emessa l'offerta, previa comunicazione ed accettazione per iscritto dell'Organizzazione. L'eventuale non



accettazione dell'offerta da parte dell'Organizzazione, comporta il decadimento del contratto con immediato ritiro del certificato, qualora già emesso.

Ove, per qualsiasi motivo, l'Organizzazione non dovesse dar corso al Contratto dopo la sua conferma ovvero dovesse recedere anticipatamente, TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare a titolo di penale un importo pari al valore residuo del Contratto attualizzato al tempo del recesso sulla base dell'aumento del costo della vita (indice Istat) dei prezzi al consumo maggiorato di 3 punti, oltre il costo relativo ai servizi già erogati e salvo il risarcimento degli ulteriori danni.

Nel caso in cui – pur senza recedere dal contratto - l'Organizzazione disdica una singola attività di audit già programmata nell'arco dei 20 giorni lavorativi precedenti la data già concordata, TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare l'intero importo dell'attività programmata.