



INDICE

1. Scopo ed entrata in vigore	2
2. Campo di applicazione	2
3. Termini e definizioni	3
4. Responsabilità	5
5. Controllo del regolamento	5
6. Iter di certificazione	6
6.1. Generalità	6
6.2. Progettazione, modalità di svolgimento degli audit e programma di audit	7
6.2.1. Progettazione di una Certificazione di Servizio	7
6.2.2. Svolgimento di audit e programma di audit	8
6.3. Avvio dell'iter di certificazione	10
6.4. Visita preliminare (Preaudit)	10
6.5. Audit di 1° Stadio	10
6.6. Audit stadio 2	11
6.7. Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi	12
6.8. Audit di sorveglianza	13
6.9. Audit di rinnovo	14
6.10. Audit speciali o audit non programmati	14
6.11. Eventuale riduzione ed estensione del campo di applicazione della certificazione	15
7. Registro delle organizzazioni certificate	15
8. Modalità di riferimento alla certificazione. Uso del certificato e del marchio	15
9. Sospensione della certificazione	16
10. Ritiro / annullamento della certificazione	17
11. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate	18
12. Documentazione o informazioni documentate del sistema e relativa accessibilità per le verifiche di TÜV Italia srl	18
13. Modifiche al sistema Certificato	18
14. Modifiche alle regole di certificazione	19
15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo (trasferimento della certificazione di servizio)	19
16. Riservatezza	19
17. Ricorsi (o Appelli)	20
18. Reclami nei confronti di TÜV Italia	20
19. Contenziosi	20
20. Condizioni economiche	21

Descrizione della revisione	Nuova Emissione
-----------------------------	-----------------

		Data	Nome	Firma
Preparazione :	CTCS	2020-02-25	M. Chiappini	
Verifica :	BUM CUS	2020-03-09	S. Bruschi	
Approvazione :	MDBA	2020-03-09	A. Coscia	



1. Scopo ed entrata in vigore

Scopo di questo documento è definire il regolamento generale adottato da TÜV Italia S.r.l. (nel seguito denominata TÜV Italia) per la Certificazione di Servizio/Processo.

Al fine di dare evidenza della massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di certificazione in accordo al presente regolamento si ribadisce che:

1. TÜV Italia non svolge attività di consulenza nel campo della certificazione di servizio né direttamente né indirettamente (es: agenzie collegate). Non rientrano in questa definizione le attività correlate alla fase di progettazione della Certificazione di servizio che devono essere intese come attività di supporto tecnico all'Organizzazione;
2. TÜV Italia riconosce l'importanza dell'imparzialità nello svolgimento delle proprie attività di certificazione, ed a tale fine risolve i conflitti di interesse e garantisce l'obiettività delle proprie attività tramite l'implementazione di adeguate procedure e controlli;
3. La direzione di TÜV Italia è costantemente attiva ed impegnata a garantire l'imparzialità nelle attività di certificazione di servizio.

Il presente documento entra in vigore dalla data di approvazione. Quindi, a partire da tale data, i contenuti del presente documento sostituiscono il regolamento precedentemente emesso.

2. Campo di applicazione

Questo regolamento prende come riferimento i requisiti stabiliti dalla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e s.m.i. (Norma che definisce i "Requisiti generali relativi agli organismi che gestiscono sistemi di certificazione di prodotti, processi e servizi").

Sebbene la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 preveda l'applicabilità della certificazione a prodotti, processi e servizi, il presente regolamento si riferisce unicamente alle attività di certificazione di Servizio e Processo svolte fuori accreditamento. Sono pertanto escluse le certificazioni di prodotto.

Nello specifico le condizioni definite nel presente regolamento si applicano:

1. Alla certificazione di servizio / processo in accordo a Norme Nazionali e/o Internazionali o altri prodotti della Normazione (emesse da Ente Normatore o da altro Ente qualificato a tale scopo) che hanno ad oggetto requisiti specifici di servizio e/o processo.
2. Alla certificazione di servizio / processo in accordo a Documenti Tecnici Normativi non emessi da Ente Normatore, ma redatti nel rispetto della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 da parte delle Organizzazioni richiedenti con la validazione effettuata dal Comitato Tecnico esterno rappresentativo delle relative parti interessate.
3. Alla certificazione di servizio / processo in accordo a Documenti Tecnici non emessi da Ente Normatore, ma redatti nel rispetto della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 da parte delle Organizzazioni richiedenti con la validazione effettuata dal Comitato Tecnico interno TÜV Italia.

Il presente regolamento viene applicato da TÜV Italia in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di certificazione di Servizio/Processo 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.



La corretta applicazione delle condizioni e procedure di certificazione viene verificata dal "Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità" di TÜV Italia, in cui sono rappresentate le parti interessate alle attività di certificazione di Servizio/Processo (associazioni, amministrazioni pubbliche, enti di normazione e ricerca, committenti, produttori), cui spetta il compito di garantire l'imparzialità.

3. Termini e definizioni

Aspetto Positivo (AP): rappresentano un aspetto positivo del sistema, meritevole di menzione.

Auditor, valutatore: Persona che ha la competenza per effettuare un audit.

Carenza (CA): Esclusivamente nella fase di audit di 1° stadio, ove applicabile, si ha una Carenza qualora si verifichi una mancanza di rispetto dei requisiti:

- della documentazione (o informazioni documentate) prevista dalla Norma Nazionale o Internazionale, oppure dal Documento Tecnico o dal Documento Tecnico Normativo per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione
- della attuazione del sistema rispetto alla Norma Nazionale o Internazionale, oppure dal Documento Tecnico o dal Documento Tecnico Normativo per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione

Il permanere di Carenze (CA) al momento dell'audit di 2° stadio impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un post-audit.

Certificazione di Servizio / Processo: Certificazione di Conformità rilasciata da un Organismo di Certificazione Indipendente nei confronti di una Organizzazione che ha soddisfatto i requisiti di Servizio/Processo definiti o in apposite Norme Nazionali e/o internazionali, oppure in riferimento ad altri "Documenti Tecnici Normativi", oppure in riferimento a Documenti Tecnici promossi in accordo alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.

Comitato di approvazione TÜV Italia: Organo tecnico di TÜV Italia composto da 1 o più membri, competente nell'ambito del processo di certificazione di servizio, che ha il compito di verificare i documenti di audit per deliberare la certificazione.

Comitato Tecnico esterno: Organo tecnico esterno a TÜV Italia rappresentativo di parti interessate al Servizio / Processo oggetto di certificazione, che ha la responsabilità di valutare ed approvare il Documento Tecnico Normativo. La valutazione da parte del Comitato Tecnico ha ad oggetto principalmente il valore aggiunto che la certificazione assicura al servizio/processo certificato.

Comitato Tecnico interno di TÜV Italia: Organo tecnico di TÜV Italia composto da 1 o più membri, competente nell'ambito del processo di certificazione di servizio, che ha il compito di analizzare, eventualmente con il supporto di terzi, i contenuti dei Documenti Tecnici / Documenti Tecnici Normativi per una relativa validazione ed eventuale aggiornamento.

Commento (COM): Il commento consiste nella segnalazione all'organizzazione, da parte del team di audit, di aspetti migliorabili concernenti la documentazione e/o attuazione del sistema, al di là della sua attuale conformità e della sua attuale efficacia.

Non è pertanto richiesta all'organizzazione alcuna azione correttiva, sebbene in sede di audit successivo si verificherà se i COM siano stati oggetto di analisi e valutazione da parte dell'organizzazione e quindi eventualmente recepiti.

CTCS: Coordinatore Tecnico Certificazione di Servizio.



Documento Tecnico: Documento (o insieme di documenti) redatto conformemente alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 che contiene la descrizione delle caratteristiche del servizio e/o processo che saranno sottoposte a verifica di parte terza. Il Documento Tecnico, oltre ai requisiti di servizio e/o processo, deve evidenziare gli strumenti e le modalità per accertare il loro rispetto e i criteri di accettabilità oltre che eventuali piani di controllo. Tale documento deve essere validato dal Comitato Tecnico interno TÜV Italia. Periodicamente il Documento Tecnico deve essere sottoposto ad una verifica da parte del Soggetto Promotore e del Comitato Tecnico interno TÜV Italia per accertare che continui a dare un valore aggiunto e per analizzare miglioramenti eventualmente apportabili. La certificazione rispetto al Documento Tecnico interessa il solo Soggetto Promotore, oppure il Soggetto Promotore e qualunque altra parte interessata strettamente collegata ad esso che ne faccia richiesta, oppure le sole parti interessate strettamente collegate al Soggetto Promotore.

Documento Tecnico Normativo: Documento Tecnico (o insieme di documenti) redatto conformemente alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 che contiene la descrizione delle caratteristiche del servizio e/o processo che saranno sottoposte a verifica di parte terza. Il Documento Tecnico Normativo, oltre ai requisiti di servizio e/o processo, deve evidenziare gli strumenti e le modalità per accertare il loro rispetto e i criteri di accettabilità oltre che eventuali piani di controllo. Tale documento deve essere validato dal Comitato Tecnico interno TÜV Italia ed anche dal Comitato Tecnico esterno all'uopo predisposto. Periodicamente il Documento Tecnico Normativo deve essere sottoposto ad una verifica da parte del Soggetto Promotore, del Comitato Tecnico interno TÜV Italia e dal Comitato Tecnico esterno per accertare che continui a dare un valore aggiunto e per analizzare miglioramenti eventualmente apportabili. La certificazione rispetto al Documento Tecnico Normativo interessa il solo Soggetto Promotore, oppure il Soggetto Promotore e qualunque altra parte interessata collegata o meno ad esso che ne faccia richiesta, oppure le sole parti interessate collegate o meno al Soggetto Promotore.

Gruppo di audit (Team di Audit): Uno o più auditor che eseguono un audit, supportati, se richiesto, da esperti tecnici.

Lead Auditor: Auditor, del Team di audit, che è nominato responsabile del gruppo.

Marchio "Service Certification" TÜV SÜD: Marchio specifico per la Certificazione di Servizio/Processo in riferimento a Documenti Tecnici, a Documenti Tecnici Normativi ed a Norme Nazionali e/o Internazionali. Si precisa che il rilascio di marchi di certificazione di servizio sono soggetti ad approvazione di TÜV Italia ed in particolare quelli emessi rispetto a Norme Nazionali e/o Internazionali sono assoggettati all'approvazione della casa madre di TÜV Italia.

Mystery Audit (Audit in incognito): attività di audit effettuata da uno o più persone addestrate opportunamente a simulare il comportamento e le azioni di un cliente potenziale o reale di un'organizzazione di servizi, senza farsi riconoscere come tale dal personale della stessa, con lo scopo di valutare la qualità delle attività di interfaccia tra cliente e organizzazione.

Mystery auditor: Persona che possiede la competenza per effettuare un audit in incognito.

Non conformità Maggiore (NCMa), denominata "Non conformità" (NC) in alcuni schemi di certificazione: Si ha una non conformità maggiore qualora si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni:

Una estesa mancanza di rispetto dei requisiti:

- della documentazione (o informazioni documentate)
- della attuazione del sistema

Una qualsiasi situazione che infici l'efficacia del sistema ossia generi seri dubbi:

- sul rispetto, da parte del servizio/processo, dei requisiti previsti dalla Norma Nazionale o Internazionale, oppure dal Documento Tecnico o dal Documento Tecnico Normativo
- sulla continuità e costanza nel tempo del rispetto dei requisiti della Norma Nazionale o Internazionale, oppure dal Documento Tecnico o dal Documento Tecnico Normativo
- Una "Non conformità minore" che si protragga nel tempo



Non Conformità minore (NCMi), denominata "Osservazione" (OSS) in alcuni schemi di certificazione: Si ha una non conformità minore qualora si verifichi anche una sola delle seguenti condizioni:

Una mancanza di rispetto:

- di requisiti documentali (o informazioni documentate) che hanno un impatto puramente formale sul sistema senza intaccarne la relativa tenuta nel tempo
- della documentazione (o informazioni documentate) prevista
- della attuazione del sistema

Una qualsiasi anomalia che però non inficia l'efficacia del sistema ossia non genera seri dubbi:

- sul rispetto, da parte del servizio/processo dei requisiti previsti
- sulla continuità e costanza nel tempo del rispetto dei requisiti.

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

Organizzazione aderente alla certificazione (soggetto richiedente): Organizzazione che richiede e/o sottoscrive una proposta economica con TÜV Italia per aderire ad una Certificazione di Servizio / Processo già predisposta.

Organizzazione promotrice della certificazione (soggetto promotore): Organizzazione che richiede e/o sottoscrive una proposta economica con TÜV Italia per lo sviluppo di una Certificazione di Servizio / Processo ancora non esistente attraverso la realizzazione di un Documento Tecnico o Documento Tecnico Normativo.

TQM: Technical Quality Manager.

4. Responsabilità

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

Si segnala che le organizzazioni clienti di TÜV Italia sono autorizzate a creare un link alla home page del sito web di TÜV Italia, il cui indirizzo è www.tuv.it.

5. Controllo del regolamento

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 in modo tale da garantirne una adeguata tracciabilità con le seguenti modalità:

- il testo revisionato e/o aggiuntivo viene scritto in carattere italico
- 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 certificazione

6.1. Generalità

Una Certificazione di Servizio/Processo sviluppata secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 prevede una fase di progettazione della Certificazione, una fase di implementazione ed una fase di audit.

In particolare:

- La **progettazione** consiste nella definizione dei requisiti del servizio/processo che si intende certificare oltre che delle regole di certificazione. Tale fase si conclude con la redazione e validazione di un Documento Tecnico o Documento Tecnico Normativo ed eventualmente di altri documenti a supporto. Si precisa che la progettazione relativa alle certificazioni sviluppate in accordo a Norme Nazionali e/o internazionali è limitata alla definizione dello schema di certificazione.
- L'**implementazione** prevede la diffusione da parte del Soggetto Promotore dei documenti di Certificazione predisposti a tutte le Organizzazioni potenzialmente interessate e quindi la loro relativa applicazione. Si precisa che la diffusione per le certificazioni sviluppate in accordo a Norme Nazionali e/o internazionali non è applicabile in quanto la Norma stessa è pubblica e quindi già disponibile a tutte le Organizzazioni.
- La **fase di audit** consiste nell'esecuzione periodica di verifiche svolte da TÜV Italia presso le Organizzazioni richiedenti che intendono certificarsi rispetto al Documento Tecnico, Documento Tecnico Normativo e Norme Nazionali e/o internazionali. Tali verifiche hanno l'obiettivo di garantire nel tempo la corretta applicazione dei requisiti indicati nei documenti di riferimento della Certificazione, oltre che l'adeguatezza dell'Organizzazione rispetto ai regolamenti interni TÜV Italia. Solamente a seguito di un audit concluso positivamente può essere rilasciato il Certificato ed il Marchio TÜV Italia.

Qualora non venga consentito l'accesso al personale TÜV Italia in occasione delle verifiche, non si potrà procedere con l'esecuzione delle attività e la conseguente emissione del certificato, in caso di verifica iniziale o di rinnovo, oppure si dovrà sospendere / ritirare la certificazione già rilasciata in caso di audit di sorveglianza periodica o audit non programmato.

Inoltre, l'organizzazione che mantiene attivo un iter di certificazione di Servizio/Processo con TÜV Italia dovrà inviare tempestivamente allo stesso una informativa scritta a nei casi di:

- incidente, emergenze, infortuni occorsi,
- non conformità legislative,
- procedimenti giudiziari in corso e legati al mancato rispetto delle disposizioni cogenti applicabili,
- variazioni della consistenza e contesto dell'organizzazione rispetto a quanto comunicato precedentemente all'atto della stipula del contratto di certificazione (es: modifiche al campo di applicazione e relativi servizi, processi, siti).

TÜV Italia esamina l'informazione al fine di decidere quale azione intraprendere.

6.2. Progettazione, modalità di svolgimento degli audit e programma di audit

6.2.1. Progettazione di una Certificazione di Servizio

L'Organizzazione (Soggetto Promotore) che intende avviare un processo di certificazione di servizio, in accordo alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, rispetto a Norme Nazionali e/o internazionali, oppure ad un Documento Tecnico o ad un Documento Tecnico Normativo deve contattare gli uffici TÜV Italia al fine di fornire le informazioni necessarie per strutturare una proposta Tecnica progettuale.

TÜV Italia predispone l'offerta di certificazione con la descrizione del servizio offerto completa di tutte le informazioni relative alle attività ed ai costi. L'offerta viene accompagnata dal "Modulo d'Ordine", che attesta l'accettazione delle condizioni contrattuali che includono anche il presente Regolamento. TÜV Italia effettua il Riesame del Contratto ed in caso positivo avvia le attività in esso previste.

Le attività di supporto tecnico previste dal contratto per la fase di progettazione della certificazione vengono assegnate al personale incaricato e l'Organizzazione ha la facoltà di fare obiezione per iscritto, adeguatamente motivata, sui nominativi dei componenti del gruppo di lavoro.

Le fasi necessarie per la Progettazione di una Certificazione di Servizio/Processo a fronte di una Norma Nazionale e/o Internazionale in accordo alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 sono le seguenti.

Fasi	Descrizione Fasi della Progettazione della certificazione a fronte di una NORMA NAZIONALE o INTERNAZIONALE
A	Analisi di fattibilità tecnica ed economica in merito alla "certificabilità" della norma
B	Definizione dei criteri di dimensionamento e delle informazioni da acquisire dal richiedente
C	Definizione dei criteri di qualifica del Team di Audit e del Comitato di Approvazione
D	Sviluppo della documentazione di audit (in particolare della check list da utilizzare in sede di audit)
E	Qualifica del personale tecnico (audit e Comitato di Approvazione)

Le fasi necessarie per la Progettazione di una Certificazione di Servizio/Processo e pertanto per la redazione di un Documento Tecnico/Documento Tecnico Normativo in accordo alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 sono le seguenti.

Fasi	Descrizione Fasi della Progettazione della certificazione a fronte di Documento Tecnico/Documento Tecnico Normativo	CERTIFICAZIONE DOCUMENTO TECNICO	CERTIFICAZIONE DOCUMENTO TECNICO NORMATIVO
A	Analisi di fattibilità tecnica ed economica in merito alla richiesta del cliente con il coinvolgimento del CTCS	x	x
B	Supporto metodologico fornito al cliente nella definizione dei requisiti del Servizio/Processo e nella stesura del Documento Tecnico, coerentemente con i requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.	x	x
C	Elaborazione dello Schema di Certificazione correlato al progetto di certificazione (dimensionamento, criteri di qualifica, documenti di audit, format certificati, altro).	x	x
D	Costituzione del Comitato Tecnico esterno (applicabile nel caso si proceda a validare il Documento Tecnico in Documento Tecnico Normativo)		x
E	Test in campo per verificare la fattibilità e l'efficacia dello strumento predisposto (facoltativo)	x	x
F	Validazione del Documento Tecnico da parte del Comitato Tecnico interno TÜV Italia.	x	x
G	Validazione del Documento Tecnico in Documento Tecnico Normativo da parte del Comitato Tecnico esterno.		x
H	Riesame periodico della validità del Documento Tecnico / Documento Tecnico Normativo	x	x

È compito del Soggetto Promotore, eventualmente con il supporto di TÜV Italia, provvedere ad una adeguata comunicazione della Certificazione di Servizio/Processo sviluppata e di tutta la relativa documentazione predisposta garantendone una distribuzione controllata, definita contrattualmente.

6.2.2. Svolgimento di audit e programma di audit

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

- a. Avvio dell'iter di certificazione;
- b. Eventuale visita preliminare (preaudit);
- c. Audit di 1° stadio (esame della documentazione e visita iniziale), ove applicabile;



- d. Audit di 2° stadio (o audit per la certificazione) per la verifica iniziale della certificazione di Servizio/Prodotto (che può comprendere anche eventuali audit successivi, o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste durante la verifica iniziale), ove applicabile;
- e. Emissione del certificato a seguito di valutazione positiva del Comitato di approvazione di TÜV Italia;
- 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);
- h. Eventuali audit non programmati per il mantenimento del certificato.

Nello stabilire il Programma di Audit sono presi in considerazione le informazioni indicate nello Schema di Certificazione che possono essere ad esempio:

- le dimensioni dell'Organizzazione,
- il campo di applicazione e la complessità del Sistema,
- i processi e servizi, il livello di efficacia del Sistema,
- il risultato degli audit precedenti ed eventuali certificazioni già rilasciate al cliente o gli esiti di altri audit già effettuati.

Le attività di audit vengono assegnate al personale incaricato che deve eseguirle secondo le modalità operative definite dalle procedure TÜV Italia e secondo i criteri di audit indicati nello Schema di Certificazione progettato. L'organizzazione conserva il diritto, nel caso sussista un conflitto di interessi, di fare obiezione sui nominativi dei componenti del team stesso, motivando adeguatamente la propria richiesta.

Salvo quanto diversamente previsto dallo Schema di Certificazione, ogni audit è programmato, le date di effettuazione dell'attività ed il team di audit vengono anticipati all'organizzazione mediante un'apposita comunicazione scritta ed il responsabile del team di audit prepara un piano di audit che viene preventivamente inviato all'organizzazione. Ogni audit inizia con una riunione introduttiva tra la direzione dell'organizzazione ed il team di audit. Durante l'audit, si procede alla raccolta di evidenze oggettive tramite l'esame di documenti e registrazioni, l'osservazione diretta delle attività, l'effettuazione di colloqui coi responsabili e col personale operativo dell'organizzazione, ecc. L'audit termina con una riunione finale in cui il team di audit espone alla direzione dell'organizzazione la sintesi dei risultati dell'audit. I risultati dell'audit sono verbalizzati in specifico documento come indicato dallo Schema di Certificazione.

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, ed a eventuali accompagnatori preventivamente comunicati (osservatori, Auditor in training o altri), di accedere alle aree in cui si svolgono le attività, servizi ed i processi connesse al perimetro di certificazione e di intervistare le persone coinvolte in tali attività;
- L'organizzazione 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 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.
- fornire tutte le informazioni (documentate e non documentate) necessarie per poter condurre la valutazione;
- Definire i propri referenti del Sistema ed indicarli nell'organigramma. Tali referenti saranno gli interlocutori principali dei valutatori TÜV Italia durante le varie fasi della verifica. Qualora l'organizzazione intenda far partecipare altre persone (es. consulenti) dovrà assicurarsi che il loro ruolo sia di osservatore e non influenzi o ritardi le attività di audit.

6.3. Avvio dell'iter di certificazione

L'organizzazione che intende certificare il proprio servizio/processo rispetto a Norme Nazionali e/o internazionali emesse da Ente Normatore o da altro Ente qualificato, oppure rispetto a Documenti Tecnici / Documenti Tecnici Normativi già validati deve fornire i dati utili per l'emissione dell'offerta attraverso la compilazione del questionario informativo o altra documentazione analoga.

Una volta ottenuti tali dati viene predisposta l'offerta di certificazione con la descrizione del servizio offerto completa di tutte le informazioni relative alle attività e dei costi 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. TÜV Italia effettua il Riesame del Contratto ed in caso positivo avvia le attività in esso previste.

Per ottenere la certificazione l'Organizzazione richiedente dovrà dimostrare di avere un sistema conforme ai requisiti contenuti nella Norma settoriale di riferimento e/o nel Documento Tecnico e/o Documento Tecnico Normativo di riferimento.

Le modalità di erogazione degli audit, così come la classificazione dei rilievi indicate nel presente documento rappresentano le modalità standard. Eventuali deroghe alle presenti regole vengono descritte all'interno della documentazione dello specifico Schema di Certificazione (Documento Tecnico, Documento Tecnico Normativo, Regolamento Particolare di Certificazione, altra documentazione predisposta).

6.4. Visita preliminare (Preaudit)

Si tratta di una visita che viene effettuata, se richiesta dal cliente, preliminarmente all'avvio delle attività di certificazione vere e proprie. Le modalità di svolgimento della visita preliminare sono oggetto di accordo di volta in volta col singolo cliente.

I risultati della visita preliminare sono registrati sinteticamente dal team di audit che, se concordato col cliente, redige un rapporto su apposita modulistica; comunque, questi risultati, coerenti con l'obiettivo di una visita preliminare e considerate le modalità di svolgimento della visita, sono da considerarsi come indicativi e costituiscono solo un riferimento di approfondimento sia per l'Organizzazione che per il team di audit.

TÜV Italia può eseguire una sola visita preliminare per ogni Organizzazione aderente al progetto, prima dell'avvio ufficiale dell'iter di certificazione. Tale attività non può essere considerata parte del processo di certificazione e la sua eventuale esecuzione non può ridurre la durata della verifica di certificazione.

6.5. Audit di 1° Stadio

L'audit di 1° stadio, in accordo al Documento Tecnico, Documento Tecnico Normativo e Norme Nazionali e/o internazionali, include normalmente l'esame della documentazione o delle informazioni documentate e la visita iniziale presso il sito (o i siti) dell'Organizzazione e viene eseguito di norma presso la sede dell'Organizzazione stessa; solo in casi eccezionali l'audit di 1° stadio può essere condotto senza visita presso l'Organizzazione con approvazione del CTCS.

Le sue finalità sono le seguenti:

- Valutare l'idoneità della documentazione o delle informazioni documentate del sistema rispetto ai requisiti oggetto di Certificazione ed identificare eventuali carenze.
- Valutare il livello di implementazione dei criteri di riferimento per l'ottenimento della Certificazione



- Definire e confermare il perimetro di certificazione
- Fornire chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione.

Le risultanze dell'audit di 1° stadio sono descritte in un documento dedicato.

Nel caso l'audit non abbia evidenziato Carenze, l'audit di 2° stadio potrà essere svolto senza che l'organizzazione debba correggere la documentazione o sue prassi operative.

Nel caso l'audit abbia evidenziato Carenze queste devono essere corrette dall'organizzazione prima dell'audit di 2° stadio; l'eventuale permanere di Carenze al momento dell'audit di 2° stadio impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un postaudit.

A giudizio del Lead Auditor, potrebbe essere necessario ripetere l'audit di 1° stadio.

TÜV Italia si riserva di valutare la necessità di modificare la propria offerta economica, qualora vengano riscontrati durante tale audit scostamenti rispetto ai dati ricevuti con il questionario informativo utilizzato per formulare l'offerta.

6.6. Audit stadio 2

Durante l'audit di 2° stadio viene in primis verificata la risoluzione delle Carenze rilevate in 1° stadio; inoltre vengono valutate le eventuali azioni intraprese a fronte dei Commenti rilevati nell'audit di 1° stadio.

L'audit di 2° stadio viene effettuato presso il/i sito/i dell'Organizzazione ed ha lo scopo di accertare che il sistema sia efficacemente messo in pratica in accordo al Documento Tecnico, Documento Tecnico Normativo e Norme Nazionali e/o internazionali.

Al momento di tale audit, il sistema dell'organizzazione deve risultare già operativo; i termini di tale operatività sono definiti nei singoli Schemi di certificazione.

L'audit di Stadio 2 deve essere svolto, salvo eventuali deroghe, entro 6 mesi dall'Audit di Stadio 1 nel determinare l'intervallo fra le fasi 1 e 2 si devono considerare le esigenze del cliente per la risoluzione delle aree di potenziale criticità identificate durante la fase 1. In caso contrario TÜV Italia valuterà la necessità di ripetere completamente o parzialmente, eventualmente su base documentale, l'Audit di Stadio 1.

Le regole di audit per i multisite vengono definite all'interno dello specifico schema di certificazione.

Al termine dell'audit di Stadio 2 viene consegnato il rapporto conclusivo delle attività eseguite integrato, eventualmente, dall'elenco rilievi.

La conclusione dell'audit può presentare le 3 seguenti situazioni:

- a) Nessuna Non conformità (maggiore o minore), eventuali Commenti;
- b) Presenza di Non conformità minori ed eventuali Commenti, ma nessuna Non conformità maggiore;
- c) presenza di Non conformità maggiori, eventuali Non conformità minori ed eventuali Commenti.

Situazione di tipo (a)

Nel caso non siano state rilevate evidenze che portino all'emissione di non conformità, il team di audit redige il rapporto di audit che viene trasmesso al comitato di approvazione di TÜV Italia (vedi par. 6.7); copia di tale rapporto viene consegnata anche all'organizzazione.



Situazione di tipo (b)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di non-conformità minori ed in assenza di non-conformità maggiori, il team di audit redige e consegna all'Organizzazione il rapporto di audit con la descrizione delle suddette NCMi.

L'Organizzazione deve definire le corrispondenti azioni (trattamenti, analisi delle cause ed azioni correttive), ne programma la tempistica di attuazione e le attua effettivamente, al massimo entro 4 mesi dall'audit. L'organizzazione, entro 1 settimana dal ricevimento del rapporto, invierà al responsabile del team di audit le azioni definite e quindi il responsabile del team di audit invierà il rapporto al Comitato di Approvazione del TÜV Italia.

Il team di audit verificherà la realizzazione e l'efficacia di dette azioni durante il successivo audit di sorveglianza; le azioni che dovessero risultare non attuate entro il limite dei 4 mesi (o non efficaci) comporteranno l'emissione di non conformità maggiore, e quindi la necessità di eseguire un postaudit.

Situazione di tipo (c)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di non conformità maggiori, il team di audit redige e consegna all'organizzazione il rapporto di audit che le include.

L'organizzazione definisce le azioni corrispondenti (trattamenti, analisi delle cause ed azioni correttive) alle non conformità maggiori emerse (compresa la tempistica di attuazione, che deve comunque concludersi entro 4 mesi dall'audit) e le comunica al responsabile team di audit, entro 1 settimana.

Il responsabile del team di audit esamina le azioni proposte; se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente, l'organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta; se invece l'esito è favorevole, in data concordata con l'organizzazione (ma comunque entro 4 mesi dall'audit), il team di audit (o altro soggetto autorizzato conformemente a quanto definito nello Schema di Certificazione) esegue un postaudit per la verifica della chiusura delle azioni correttive.

Tale verifica è limitata all'accertamento della chiusura delle non conformità maggiori emerse durante l'audit di 2° stadio; in tale circostanza devono essere risolte tutte le non conformità maggiori (e anche le non conformità minori che l'organizzazione dichiara già chiuse alla data del postaudit) per permettere l'emissione del certificato.

Nel caso il termine di 4 mesi non sia rispettato dall'organizzazione o nel caso il postaudit abbia esito negativo, l'iter di certificazione si interrompe definitivamente; in tal caso l'iter di certificazione va ripercorso dall'inizio.

Nel caso il postaudit sia eseguito entro 4 mesi dall'audit ed abbia esito favorevole, il team di audit redige il rapporto di postaudit che viene trasmesso al Comitato di Approvazione di TÜV Italia, unitamente al rapporto dell'audit precedente; copia del rapporto di postaudit viene consegnata anche all'organizzazione.

Nota: qualora oltre le non conformità maggiori siano presenti anche non conformità minori, queste saranno gestite come descritto sopra, "situazione di tipo (b)"; tuttavia, come già detto, eventuali non conformità minori che l'organizzazione abbia dichiarato già chiuse alla data del postaudit, saranno verificate in occasione del postaudit stesso.

6.7. Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi

La Certificazione viene deliberata 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 certificazione.

E' possibile l'eventualità che l'esame della pratica di certificazione 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. La certificazione quindi viene emessa sulla base delle modifiche approntate.

Il comitato di approvazione può anche non deliberare l'emissione della certificazione, in tale eventualità sarà cura del TÜV Italia informare per iscritto l'azienda circa i motivi che hanno portato a tale decisione.



I documenti che attestano la Certificazione sono costituiti da:

- a) una lettera di delibera
- b) un certificato

6.8. Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione certificata mantenga un efficace sistema, conforme ai requisiti della/e Norma/e di riferimento e/o al Documento Tecnico/i e/o Documento Tecnico/i Normativo/i di riferimento. Tale sorveglianza viene eseguita presso la sede dell'Organizzazione stessa, salvo diverse indicazioni previste all'interno dello Schema di Certificazione e pertanto approvate del CTCS.

Gli audit di sorveglianza sono obbligatori ai fini della continuità della validità del certificato; nel caso l'organizzazione certificata senza adeguata motivazione non intenda sottoporsi nei tempi previsti ad un audit di sorveglianza, ciò comporta la facoltà di sospensione del certificato da parte di TÜV Italia;

Durante il periodo di validità del certificato vengono effettuati, in linea di principio e salvo differenti requisiti specificati nello Schema di Certificazione, audit di sorveglianza con frequenza annuale volti a confermare la validità del certificato stesso.

Si precisa che il primo audit di sorveglianza deve essere effettuato a 12 mesi dalla data di completamento dell'audit di certificazione (incluso l'eventuale post audit), con una tolleranza di +0 / -12 settimane. Il successivo audit di sorveglianza deve essere effettuato a 24 mesi dalla data di completamento dell'audit di certificazione (incluso l'eventuale post audit), con una tolleranza di ± 12 settimane.

Infine, le sorveglianze dopo ogni rinnovo del certificato vengono effettuate con periodicità annuale tenendo sempre come riferimento sia le tolleranze indicate in precedenza sia il giorno e il mese nel quale è stato completato l'audit di certificazione (incluso l'eventuale post audit).

Deroga relativamente al rispetto delle scadenze sopra indicate può essere concessa da TÜV Italia esclusivamente a seguito di eventi di carattere eccezionale, motivati per iscritto dall'organizzazione con un congruo preavviso.

Le regole di audit per i multisite vengono definite all'interno dello specifico schema di certificazione.

Ciascun audit di sorveglianza prevede la verifica completa di tutti i requisiti come in certificazione iniziale e rinnovo, salvo quanto diversamente previsto dallo Schema di Certificazione.

Naturalmente la supervisione del Direttore della Divisione BA e la eventuale verifica del comitato di approvazione possono comportare la necessità di revisionare il rapporto del team di audit; in tal caso vengono trasmessi all'organizzazione i relativi emendamenti. TÜV Italia effettua, tramite personale delegato e tecnicamente competente, un monitoraggio dei rapporti relativi alle attività di sorveglianza, qualora se ne ravvisi la necessità.

Qualora a seguito dell'audit di sorveglianza dovessero emergere delle Non Conformità Maggiori, nel caso le stesse non vengano risolte entro il termine di 4 mesi o nel caso il post audit abbia esito negativo, TÜV Italia procede alla sospensione ed all'eventuale successivo ritiro del certificato (vedere paragrafi 9 e 10).

6.9. Audit di rinnovo

La durata dell'audit di rinnovo viene definita sulla base delle informazioni acquisite durante le visite di sorveglianza o mediante ricevimento di comunicazione scritta in merito a modifiche sostanziali intervenute nell'Organizzazione nell'ultimo periodo.

A fronte di quanto sopra potrebbe rendersi necessaria la revisione del contratto in essere o l'invio di una nuova offerta.

Anche l'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare che l'organizzazione certificata abbia mantenuto in atto un efficace sistema, conforme ai requisiti della/e Norma/e di riferimento e/o al Documento Tecnico/i e/o Documento Tecnico/i Normativo/i di riferimento.

L'audit di rinnovo è obbligatorio ai fini della continuità di validità della certificazione e deve essere concluso (comprensivamente dell'esecuzione di eventuali post audit e delle attività del Comitato di Approvazione) entro la data di scadenza riportata sul certificato.

Se il completamento delle attività di rinnovo avviene oltre la data di scadenza del certificato precedente, la data di emissione del certificato di rinnovo sarà quella della delibera, ma la data di scadenza verrà calcolata a 3 anni dalla data di scadenza del certificato precedente (evidenziando così una non continuità della certificazione con un ripristino della stessa che verrà esplicitata nel certificato). In tali casi l'Organizzazione resta senza certificato valido nel periodo tra la data di scadenza e la data di approvazione che non può essere superiore ai 6 mesi dalla data di scadenza del precedente certificato

Se il rinnovo non viene completato nei termini su esplicitati, l'organizzazione dovrà rinunciare all'utilizzo della certificazione e dell'eventuale marchio e qualora intendesse riottenere la certificazione dovrà procedere con un nuovo iter di certificazione ripartendo da quanto stabilito al punto 6.3 del presente regolamento. Ogni audit di rinnovo copre l'intero sistema.

Anche nel caso degli audit di rinnovo, si possono presentare le tre seguenti situazioni:

- a) nessuna non conformità (maggiore o minore), eventuali commenti;
- b) presenza di non conformità minori ed eventuali commenti, ma nessuna non conformità maggiore;
- c) presenza di non conformità maggiori, eventuali non conformità minori ed eventuali commenti.

Si rimanda ai capitoli precedenti per i dettagli relativi ai vari scenari.

Il Rinnovo del 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 rinnovo, così come descritto nelle fasi di "emissione iniziale della certificazione".

6.10. Audit speciali o audit non programmati

Su richiesta specifica dell'Organizzazione, oppure a giudizio di TÜV Italia in presenza di validi e comprovati motivi, si può procedere all'esecuzione di audit non programmati sull'organizzazione certificata.

Questi audit possono avere le seguenti finalità:

- audit per revocare la sospensione del certificato
- audit di approfondimento relativamente a:
 - gestione dei reclami o segnalazioni ricevuti dai clienti dell'Organizzazione certificata.
 - modifiche significative apportate dall'Organizzazione al proprio sistema.
 - informazioni di gravi incidenti, emergenze, infortuni, provvedimenti giudiziari, malfunzionamenti o al mancato rispetto delle condizioni base alle quali è stato concesso il certificato

- al corretto uso del certificato e del Marchio
- richieste del Comitato di Approvazione in seguito alla valutazione di una pratica.

I dettagli concernenti lo svolgimento di tali audit sono stabiliti di volta in volta, a seconda delle circostanze, da TÜV Italia. Le date di effettuazione dell'attività ed il team di audit vengono anticipati all'organizzazione mediante un'apposita comunicazione scritta, salvo che nei casi di audit con breve preavviso o senza preavviso (se previsti dallo specifico schema normativo di certificazione).

Si precisa che (salvo diversa decisione di TÜV Italia) tali eventuali audit non programmati non sono sostitutivi degli audit di sorveglianza o rinnovo, ma vanno ad aggiungersi ad essi e sono a carico dell'organizzazione verificata.

6.11. Eventuale riduzione ed estensione del campo di applicazione della certificazione

TÜV Italia ha il diritto di ridurre il campo di applicazione della certificazione per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, qualora l'organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti di campo di applicazione della certificazione. Tale riduzione sarà congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione.

In merito alla estensione del campo di applicazione del certificato, l'organizzazione può richiederla seguendo lo stesso processo del rilascio iniziale.

Se l'estensione viene erogata contemporaneamente al successivo audit di sorveglianza o rinnovo, la richiesta di estensione deve pervenire a TÜV Italia preventivamente alla verifica in quanto può essere necessario un riesame del contratto in essere.

L'estensione può essere concessa solo a seguito di audit concluso con esito favorevole ed eseguito presso l'organizzazione prendendo a riferimento gli elementi del sistema oggetto di estensione.

La modifica del campo di applicazione del certificato viene deliberata 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 estensione/riduzione del certificato, così come descritto nelle fasi di "emissione iniziale della certificazione".

7. Registro delle organizzazioni certificate

Una volta emessa la certificazione di servizio, TÜV Italia aggiorna il proprio registro delle organizzazioni certificate. Eventuali informazioni a riguardo potranno essere fornite su richiesta.

In ottemperanza ai requisiti di legge sulla tutela della privacy, la sottoscrizione del contratto di certificazione costituisce per TÜV Italia l'autorizzazione per l'inserimento nel registro dei dati relativi all'organizzazione.

8. Modalità di riferimento alla certificazione. Uso del certificato e del marchio

A fronte di un esito positivo di un audit di certificazione di Servizio/Processo, TÜV Italia può emettere un apposito Marchio "Service Certification".



Il marchio "Service Certification" identifica al proprio interno il numero a cui è stato associato e registrato in modo univoco il Documento Tecnico e/o il Documento Tecnico Normativo e/o Norma di servizio/processo di riferimento.

L'organizzazione certificata è autorizzata solo all'utilizzo del marchio "Service Certification" e del Certificato nella versione inviata al momento dell'emissione del certificato seguendo le indicazioni di utilizzo riportate nella Guida ai marchi di certificazione - Regole e modalità di riferimento alla certificazione - Uso del certificato e del marchio, disponibile all'indirizzo www.tuv.it. In caso di situazioni non contemplate l'Organizzazione è tenuta a contattare TÜV Italia per avere autorizzazione scritta sull'uso del Certificato e/o del Marchio.

Eventuali ulteriori modalità e limitazioni potranno essere indicate nello specifico Schema di certificazione. Il Marchio concesso non è in alcun modo cedibile o trasferibile.

L'Organizzazione deve predisporre e - dopo essere stata certificata - mettere in atto una procedura documentata relativa alla gestione delle modalità di riferimento alla certificazione (e in particolare all'uso del certificato e del marchio) che deve indicare la/le funzione/i cui sono allocate le responsabilità per tale gestione e le modalità di utilizzo del certificato e del marchio.

In caso di sospensione o ritiro del certificato, 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

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 del sistema di gestione 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 Nonconformità, 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.
- l'Organizzazione non informa tempestivamente TÜV Italia riguardo azioni, a qualunque titolo, dell'autorità pubblica e/o i procedimenti legali in corso, incidenti o infortuni gravi.
- 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 del sistema di gestione certificato o di suoi elementi o responsabilità, nel suddetto procedimento giudiziario.



- Nel caso in cui il sistema di gestione non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti applicabili alle persone, privacy, ambiente e sicurezza dei prodotti / servizi forniti. Questa sospensione può essere espressa da TÜV Italia anche durante il periodo di attuazione di Azione Correttive in attesa del Postaudit per la chiusura di Nonconformità.
- 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

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;
- nel caso di un'organizzazione multi sito, qualora la sede centrale o uno dei siti non rispetti i requisiti necessari per la certificazione multi sito;
- 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 il sistema di gestione si applica;
- 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. Inoltre, se il certificato si riferisce a settori EA per i quali TÜV Italia è accreditato dal ACCREDIA, dette registrazioni devono essere tenute a disposizione per la eventuale verifica dei rappresentanti di ACCREDIA.

12. Documentazione o informazioni documentate del sistema e relativa accessibilità per le verifiche di TÜV Italia srl

L'organizzazione certificata deve rendere disponibile al team di audit del TÜV Italia la propria documentazione o le informazioni documentate del sistema di gestione copia su supporto magnetico di tale documentazione o informazioni documentate deve essere anch'essa resa disponibile a TÜV Italia nel caso questa venga richiesta per soddisfare le esigenze dei membri del Comitato di Approvazione e del Comitato di Certificazione di TÜV Italia stesso.

Si precisa che per la copia su supporto magnetico è accettato qualsiasi standard informatico.

Inoltre l'organizzazione è tenuta a conservare copia dei rapporti di audit emessi da TÜV Italia per un periodo di 3 anni dalla data del rapporto stesso.

13. Modifiche al sistema Certificato

L'organizzazione certificata deve informare preventivamente TÜV Italia, con una formale comunicazione scritta (mail, fax, lettera) all'unità di riferimento (ufficio sul territorio nazionale), di qualsiasi modifica sostanziale intenda apportare al proprio sistema di gestione, al relativo campo di applicazione (ad esempio integrazioni di altre norme di certificazione e/o dei requisiti esclusi in quanto ritenuti non applicabili, variazione della tipologia di prodotti, processi, servizi menzionati nel certificato, estensione ad una ulteriore sede, ecc.) o alla relativa documentazione sotto controllo (vedere par.12).

TÜV Italia valuta la reale necessità di effettuare, in funzione di tali modifiche, un audit addizionale non programmato (vedere par. 6.10), eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare direttamente un iter di certificazione ex-novo.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione della certificazione (vedere par.9).

Naturalmente può accadere che sia la stessa organizzazione certificata che, al verificarsi di una o più delle situazioni descritte al primo capoverso, richieda a TÜV Italia una revisione del proprio certificato.

Anche in questo caso TÜV Italia valuta la reale necessità di eseguire, a causa delle modifiche apportate, un audit addizionale non programmato (vedere par. 6.10) o di avviare un iter di certificazione ex-novo, tale audit oltre che le

attività e processi per i quali si richiede estensione dovrà comunque coprire tutti i punti della normativa di riferimento applicabile.

In tutti i casi i certificati revisionati vengono rilasciati su parere favorevole del comitato di approvazione.

14. Modifiche alle regole di certificazione

TÜV Italia ha la facoltà di modificare il proprio sistema di certificazione 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.

15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo (trasferimento della certificazione di servizio)

Solamente per le certificazioni di Servizio rilasciate a fronte di Norme Nazionali o Internazionali, (emesse da Ente Normatore o da altro Ente qualificato a tale scopo), TÜV Italia può riconoscere la validità dei certificati rilasciati da altri Organismi di Certificazione accreditati da enti riconosciuti e facenti parte del Mutuo Riconoscimento (MLA Multi Lateral Agreement) a meno che ciò non entri in contrasto con lo schema di certificazione stabilito da TÜV Italia.

Le modalità di riconoscimento del certificato vengono trattate con procedura interna TÜV Italia.

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito richiesta esplicita dell'Organizzazione e prevede la verifica della sussistenza delle condizioni tramite l'esame, possibilmente presso sede dell'Organizzazione:

- Delle motivazioni che hanno portato alla richiesta;
- Dei rapporti precedenti dell'Ente di certificazione uscente;
- Dello stato di validità del certificato emesso.

In caso di certificazione sospesa o ritirata oppure nei casi in cui il certificato non sia più valido la richiesta deve essere trattata come una nuova 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.