



INDICE

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Termini e definizioni
4. Responsabilità
5. Controllo del regolamento
6. Iter di certificazione
 - 6.1. Generalità
 - 6.2. Modalità di svolgimento degli audit
 - 6.2.1. Soggetti coinvolti nell'audit
 - 6.3. Avvio dell'iter di certificazione
 - 6.4. Visita preliminare (preaudit)
 - 6.5. Audit di 1° stadio (Esame iniziale della documentazione + visita iniziale)
 - 6.6. Audit di 2° stadio
 - 6.7. Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi
 - 6.8. Audit di sorveglianza
 - 6.9. Audit di rinnovo
 - 6.10. Audit non programmati (Speciali)
7. Registro delle organizzazioni certificate
8. Modalità di riferimento alla certificazione - Uso del certificato e del marchio
9. Sospensione della certificazione
10. Ritiro / annullamento della certificazione
11. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate
12. Controllo della documentazione del sistema di gestione sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura e dei rapporti di verifica del TÜV Italia srl
13. Modifiche al sistema di gestione
14. Modifiche alle regole del sistema di certificazione
15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo
16. Riservatezza
17. Ricorsi (o Appelli)
18. Reclami nei confronti di TÜV Italia
19. Contenziosi
20. Condizioni economiche

Descrizione della revisione	§ 6.7 inserito documento SOA (STATEMENT OF APPLICABILITY – ISO 28000)
-----------------------------	---

	Reparto	Data	Nome	Firma
Preparazione :	CTCS	2022-04-29	Maurizio Chiappini	<i>Documento privo di firme in quanto approvato nel sistema di gestione digitale di TÜV Italia Srl</i>
Verifica :	T&QM	2022-04-29	Stefano Parini	
Approvazione :	MDBA	2022-04-29	Francesco Scarlata	



1. Scopo

Scopo di questo documento è integrare il Regolamento Generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione (RSSG) adottato da TÜV Italia s.r.l. (nel seguito denominata TÜV Italia) con gli elementi specifici richiesti per la certificazione dei sistemi di gestione della sicurezza della catena di fornitura.

2. Campo di applicazione

Questo regolamento si applica alle attività di certificazione dei sistemi di gestione della sicurezza della catena di fornitura svolte sia sotto accreditamento ACCREDIA sia a quelle svolte senza accreditamento ACCREDIA; complessivamente TÜV Italia opera in tutti i 39 settori della classificazione EA.

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

Le normative applicabili come riferimento per i sistemi di gestione della sicurezza della catena di fornitura sono:

- ISO 28000: 2007 Specification for security management systems for the supply chain
- ISO 28003:2007 Security management systems for the supply chain — Requirements for bodies providing audit and certification of supply chain security management systems
- ISO 28004:2007 Security management systems for the supply chain — Guidelines for the implementation of ISO 28000

3. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nel presente regolamento è in accordo alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2015: "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia";
- ISO/IEC 17000:2004 "Conformity assessment- Vocabulary and general principles
- ISO 28000: 2007 Specification for security management systems for the supply chain
- ISO 28003:2007 Security management systems for the supply chain — Requirements for bodies providing audit and certification of supply chain security management systems
- ISO 28004:2007 Security management systems for the supply chain — Guidelines for the implementation of ISO 28000

Per la definizione di:

- Carezza (CA)
- Nonconformità (NC) o altrimenti denominata Nonconformità Maggiore (NCMa)
- Osservazione (OSS) o altrimenti denominata come Nonconformità Minore (NCMi)
- Commento (COM)

si veda il Regolamento generale RGSG.

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 certificazione in accordo allo standard ISO 28000:2007

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 <https://www.tuvsud.com/it>



5. Controllo del regolamento

Il presente regolamento particolare è a disposizione degli interessati sul sito internet <https://www.tuvsud.com/it>

In ogni caso le organizzazioni possono richiederne copia cartacea.

Inoltre, in caso di revisione del regolamento, tutte le organizzazioni che hanno in essere un contratto di certificazione vengono informate dell'esistenza della nuova versione.

Le modifiche che vengono apportate al regolamento nelle sue versioni successive (a seguito di nuove revisioni) sono evidenziate 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 nuove edizioni poiché i cambiamenti sono significativi non viene evidenziata la modifica, ma fa testo l'intero contenuto del documento

6. Iter di certificazione

6.1. Generalità

L'iter di certificazione dei sistemi di gestione adottato da TÜV Italia è descritto nel Regolamento Generale RGSG.

Nello svolgimento dell'iter di certificazione occorre tenere presenti le considerazioni e prescrizioni particolari relative ai seguenti aspetti:

Organizzazioni con una pluralità di siti (certificazione multisito)/Gruppo

Un'organizzazione con più siti è definita come un'organizzazione che fornisce servizi di sicurezza della supply chain per più di un sito. Tale organizzazione non deve necessariamente essere un'entità legale unica, ma tutti i siti devono avere un legame legale o contrattuale che li collega con l'ufficio centrale dell'organizzazione ed essere soggetti a un sistema di gestione comune della sicurezza della catena di approvvigionamento. Questo significa che l'ufficio centrale ha l'autorità per implementare azioni correttive quando necessario in qualsiasi sito. Questo dovrebbe essere stabilito nel contratto tra l'ufficio centrale e i siti.

Esempi di possibili organizzazioni di più siti sono:

1. organizzazioni che operano in franchising;
2. società di servizi con una rete di distribuzione / magazzini, terminali, altri siti e logistica che erogano processi simili e operano con le stesse procedure;
3. società con più filiali e / o siti operativi che forniscono tutti lo stesso servizio.

Tutti i siti operativi devono essere soggetti a audit, la possibilità di riduzione dei tempi di audit è possibile nel caso in cui i servizi della catena di fornitura relativi a tutti i siti e tutte le attività siano sostanzialmente le stesse e siano eseguite completamente in accordo con gli stessi metodi e procedure. Tuttavia, per tutti i siti, le specifiche minacce devono essere identificate e sottoposte a una valutazione del rischio da parte dell'organizzazione e controllate dall'organismo di certificazione durante una verifica in loco

Analoga riduzione dei tempi di audit è possibile se il sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura dell'organizzazione è amministrato a livello centrale e operativo secondo un processo controllato per l'esecuzione di valutazioni di sicurezza e lo sviluppo dei piani di sicurezza. Dovrà inoltre essere soggetto a un sistema centrale per la raccolta e la revisione dei dati provenienti dai siti relativi a:

- documentazione del sistema locale e modifiche al sistema;
- riesame della direzione;
- obiettivi di miglioramento, traguardi e programmi di gestione;
- valutazione di reclami, incidenti, azioni correttive.

Tutti i siti devono essere soggetti ad audit secondo il programma di audit interno dell'organizzazione e la valutazione dei risultati dell'audit su ciascun sito deve essere svolta prima che l'Organismo di certificazione inizi la propria valutazione.

È prevedibile il campionamento dei siti solo in presenza di siti operativi in cui le attività svolte sono principalmente amministrative e non hanno un impatto significativo sul sistema di gestione della sicurezza della supply chain



Definizione perimetro di certificazione

L'Organizzazione definisce il proprio perimetro di certificazione in relazione al campo di applicazione e ai siti come ritiene opportuno, è compito dell'OdC valutare se eventuali limitazioni siano coerenti o meno con il sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura.

Conformità ai requisiti cogenti imposti da disposizioni di carattere legislativo (leggi, decreti, regolamenti, ecc.) o altri requisiti a cui l'Organizzazione decide di aderire

L'organizzazione deve stabilire, attuare e mantenere una procedura:

- a) per identificare e accedere ai requisiti legali applicabili e ad altri requisiti a cui l'organizzazione sottostà in relazione alle minacce alla sicurezza e ai rischi, e
- b) per determinare come questi requisiti si applicano alle sue minacce e ai rischi per la sicurezza. L'organizzazione deve tenere aggiornate queste informazioni. Essa comunica le informazioni pertinenti su requisiti legali e altri requisiti per i propri dipendenti e altre terze parti interessate, compresi gli appaltatori.

L'Organizzazione deve fornire in occasione di ogni audit l'elenco completo dei requisiti applicabili.

Gestione dei rischi

E' responsabilità dell'organizzazione che gestisce il sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura definire le procedure relative alla gestione dei rischi (identificazione dei pericoli + valutazione dei rischi + identificazione delle misure di prevenzione e protezione idonee a ridurre e/o tenere sotto controllo tali rischi).

TÜV Italia valuta non solo che quanto predisposto a tal riguardo sia rispettato ed attuato, ma anche che risulti efficace.

Miglioramento continuo

E' responsabilità dell'organizzazione che gestisce il sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura definire i metodi ed i mezzi attraverso i quali l'impegno al miglioramento continuo, contenuto nella politica di gestione della sicurezza della catena di fornitura sia realizzato e come il miglioramento stesso sia misurato.

TÜV Italia valuta non solo che quanto predisposto a tal riguardo sia rispettato ed attuato, ma anche che sia congruente con la politica, gli obiettivi ed i traguardi dell'organizzazione e che risulti efficace.

6.2. Modalità di svolgimento degli audit

Le modalità di svolgimento dell'audit sono descritte nel Regolamento Generale RGSG.

6.2.1. Soggetti coinvolti nell'audit

L'organizzazione deve garantire la disponibilità dell'alta direzione e dei soggetti chiave del sistema di gestione durante tutte le fasi pertinenti di audit in accordo al piano di audit che TÜV Italia renderà disponibile anticipatamente all'audit.

6.3. Avvio dell'iter di certificazione

L'iter di certificazione viene avviato con l'emissione della conferma d'ordine da parte di TÜV Italia.

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG

6.4. Visita preliminare (preaudit)

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

6.5. Audit di 1° stadio (Esame iniziale della documentazione + visita iniziale)

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

Inoltre si aggiunge quanto segue

L'Audit di 1° stadio deve prevedere un piano di audit specifico e include:

- la verifica della documentazione del Sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura;
- la visita iniziale in loco dei siti all'interno del perimetro di certificazione.



In casi eccezionali, la fase 1 potrebbe essere svolta senza una visita in loco. La decisione di non visitare il/i sito/i deve essere giustificata e documentata e il cliente deve essere informato che può creare un rischio per l'audit di stage 2. Tale giustificazione dovrebbe essere basata sulla dimensione, sull'ubicazione, sul rischio dell'organizzazione ecc..

In linea generale queste due attività vengono svolte contestualmente in campo presso il sito (o i siti) dell'organizzazione ed il loro esito è riportato in un unico rapporto.

Solo in casi particolari TÜV Italia ed il cliente possono concordare, nel contratto, di effettuare disgiuntamente queste due attività; esse comunque vengono svolte, orientativamente, entrambe nell'arco di 4 settimane e si concludono con un unico rapporto; in questi casi particolari, l'esame della documentazione può anche essere eseguito presso TÜV Italia anziché presso l'organizzazione.

L'audit di stage 1 deve essere eseguito per:

- a) valutare l'ubicazione dell'organizzazione e le condizioni specifiche del sito e avviare discussioni con il personale dell'organizzazione cliente per determinare la preparazione per l'audit di stage 2;
- b) valutare lo stato dell'organizzazione del cliente e la comprensione dei requisiti dello standard, in particolare per quanto riguarda l'identificazione di prestazioni chiave o aspetti significativi, processi, obiettivi e funzionamento del sistema di gestione della sicurezza della supply chain;
- c) raccogliere e rivedere le informazioni necessarie riguardanti lo scopo del sistema di gestione della sicurezza della catena di approvvigionamento, le informazioni sulla valutazione del rischio eseguita, i processi dell'organizzazione cliente, gli aspetti legali, normativi e di conformità
- d) rivalutare l'allocazione delle risorse per la fase 2 e concordare con l'organizzazione cliente i dettagli dell'audit di stadio 2;
- e) fornire un focus per la pianificazione dell'audit di stadio 2
- f) valutare se gli audit interni e il riesame della direzione sono stati pianificati ed eseguiti, a che il livello di implementazione del sistema di gestione della sicurezza della supply chain sia giunta l'organizzazione cliente e se l'organizzazione sia pronta per l'audit di stadio 2.

I risultati dell'audit di Fase 1 devono essere documentati e comunicati all'organizzazione del cliente, incluso l'identificazione di eventuali aree e rilievi che potrebbero essere classificate come non conformità durante l'audit di stadio 2.

Nel determinare l'intervallo tra stadio 1 e stadio 2, si deve tener conto delle esigenze del cliente per risolvere i rilievi identificati durante l'audit di stadio 1. Potrebbe anche essere necessario che l'organismo di certificazione riveda le sue disposizioni per la fase 2.

Il tempo massimo fra stadio 1 e stadio 2 è stabilito in 6 mesi, eventuali deroghe devono essere motivate e documentate.

Qualora l'attuazione del Sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura risulti carente, il cliente ne viene informato tramite il suddetto rapporto.

Nel caso l'esame della documentazione abbia evidenziato Carenze queste devono essere corrette dall'organizzazione prima dell'audit in campo; tuttavia l'audit di 2° stadio potrà essere svolto ed includerà l'esame della correzione di dette Carenze; l'eventuale permanere di Carenze della documentazione al momento dell'audit di 2° stadio impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un postaudit.

Nel caso l'esame della documentazione abbia evidenziato Carenze tali per cui, a giudizio del lead auditor, debba essere ripetuto l'esame della documentazione, tale giudizio verrà formalizzato nel rapporto di 1° stadio; ovviamente in tale situazione dovrà essere ripetuto un nuovo esame della documentazione dopo che siano state corrette dall'organizzazione le Carenze formalizzate

Alla luce delle risultanze dell'audit di 1° stadio, nell'ambito del quale TÜV Italia ha avuto modo di conoscere la realtà dell'organizzazione, TÜV Italia si riserva di valutare la necessità di modificare la propria offerta economica.

6.6. Audit di 2° stadio

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

In aggiunta si precisa che:

L'audit per la certificazione si svolge sempre in campo (ossia presso il/i sito/i dell'organizzazione), entro max 6 mesi dall'avvio dell'audit di 1° stadio.

Esso viene effettuato sulla base di un piano di audit concepito in modo tale da tenere conto dell'esito delle attività già svolte (dell'audit di 1° stadio) dando rilevanza agli elementi del sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura risultati



più significativi; pertanto il piano comprende, in linea di principio, tutti i requisiti della norma di riferimento, ma può anche non includere quei requisiti che sono risultati attuati in modo completamente soddisfacente nel corso dell'audit di 1° stadio. Tale piano viene anticipato all'organizzazione.

L'audit per la certificazione ha lo scopo di accertare che il sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura sia messo in pratica in accordo alla relativa documentazione (manuale, procedure, istruzioni, requisiti di legge, eventuali altri requisiti cogenti, programmi, ecc.) e in maniera efficace, e che soddisfi quindi i requisiti della norma di riferimento.

L'audit di stadio 2 deve comprendere un esame del sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura dell'organizzazione che riguarda almeno quanto segue:

- a) informazioni e prove sulla conformità a tutti i requisiti del documento normativo applicabile;
- b) monitoraggio, misurazione, rendicontazione e rivalutazione delle prestazioni rispetto agli obiettivi e traguardi definiti;
- c) il sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura dell'organizzazione e le prestazioni per quanto riguarda la conformità normativa;
- d) controllo operativo;
- e) audit interno e riesame della direzione;
- f) responsabilità di gestione per le politiche dell'organizzazione cliente;
- g) collegamenti tra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi e gli obiettivi di prestazione, eventuali requisiti legali applicabili, responsabilità, competenza del personale, operazioni, procedure, dati sulle prestazioni, e risultati di audit interni.

6.7. Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

Durante gli audit che prevedono la emissione del certificato (Certificazione, Rinnovo, Estensione) deve essere acquisita e allegata alla pratica la dichiarazione del cliente SOA (STATEMENT OF APPLICABILITY – ISO 28000). Nella dichiarazione SOA deve essere esplicitato chiaramente il perimetro di certificazione ivi compresi i processi e le attività interessate dal SGSSC.

6.8. Audit di sorveglianza

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

La data della prima verifica di sorveglianza, successiva alla certificazione iniziale, deve essere programmata dalla fine della fase 2 dell'audit iniziale (ad esempio dalla data della riunione di chiusura). Gli audit di sorveglianza devono essere svolti almeno 1 volta l'anno.

Complessivamente gli audit di sorveglianza del triennio coprono almeno una volta l'intero sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura.

Gli audit di sorveglianza sono audit in loco, ma non sono audit completi del sistema e devono essere pianificati insieme alle altre attività di sorveglianza, in modo che l'organismo di certificazione possa mantenere la fiducia che l'offerta certificata il sistema di gestione della sicurezza della catena continua a soddisfare i requisiti tra gli audit di ricertificazione. Il programma annuale di audit di sorveglianza deve includere almeno:

- a) audit interni, valutazione e pianificazione della sicurezza e riesame della direzione;
- b) una revisione delle azioni intraprese su non conformità identificate durante l'audit precedente;
- c) trattamento dei reclami;
- d) efficacia del sistema di gestione della sicurezza della supply chain in relazione al conseguimento della certificazione obiettivi del cliente;
- e) avanzamento delle attività programmate finalizzate al miglioramento continuo;
- f) controllo operativo continuo;
- g) revisione di eventuali modifiche; e
- h) uso di marchi e / o qualsiasi altro riferimento alla certificazione.

6.9. Audit di rinnovo

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.



6.10. Audit non programmati (Speciali)

Vale quanto descritto nel Regolamento generale RGSG.

7. Registro delle organizzazioni certificate

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

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

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

9. Sospensione della certificazione

In generale vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG e nello specifico la sospensione del certificato può avvenire in uno dei seguenti casi:

- a) il sistema di gestione della sicurezza della catena di approvvigionamento certificato del cliente ha persistentemente o seriamente omesso di soddisfare i requisiti di certificazione, compresi i requisiti per l'efficacia del sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura;
- b) il cliente certificato non consente di condurre audit di sorveglianza o di ricertificazione secondo le frequenze stabilite; o
- c) il cliente certificato ha richiesto volontariamente una sospensione.
- d) l'organizzazione non è in regola coi pagamenti relativi alle attività già effettuate.

In caso di sospensione del certificato, TÜV Italia ne dà notifica ufficiale all'organizzazione, comunicando anche le condizioni che l'organizzazione stessa deve soddisfare - entro uno specificato periodo di tempo - affinché il certificato riacquisti piena validità e non venga annullato definitivamente.

Qualora l'organizzazione, successivamente alla sospensione del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni stabilite da TÜV Italia, TÜV Italia revoca la sospensione del certificato, dandone immediatamente notizia ufficiale all'organizzazione.

All'interno di TÜV Italia, tutte le decisioni connesse con la sospensione del certificato (e con la revoca della sospensione) vengono prese nell'ambito del comitato di approvazione.

La comunicazione alle Pubbliche Amministrazioni od ai clienti dell'Organizzazione dell'avvenuta sospensione sarà di competenza esclusiva della stessa organizzazione cui la certificazione è stata sospesa. Ciò, fatte salve le eventuali prescrizioni derivanti dai regolamenti cogenti o da Leggi dello Stato

10. Ritiro / annullamento della certificazione

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG. In aggiunta si stabilisce che La comunicazione alle Pubbliche Amministrazioni od ai clienti dell'Organizzazione dell'avvenuto ritiro sarà di competenza esclusiva della stessa organizzazione cui la certificazione è stata ritirata. Ciò, fatte salve le eventuali prescrizioni derivanti dai regolamenti cogenti o da Leggi dello Stato

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 delle segnalazioni di inadempienze che assicuri:

- la registrazione delle segnalazioni di inadempienze ricevute dalle "parti interessate" e connesse al funzionamento del sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura;
- l'esecuzione di appropriate indagini su tali segnalazioni e la relativa registrazione;
- la risposta formale ad ogni segnalazione pervenuta (tale risposta dovrebbe avvenire in tempi ragionevoli definiti dall'organizzazione
- l'adozione, se necessario, di azioni correttive e la loro registrazione.

L'organizzazione deve tenere tali registrazioni a disposizione di TÜV Italia, per essere esaminate in occasione degli audit.



12. Controllo della documentazione del sistema di gestione sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura e dei rapporti di verifica del TÜV Italia srl

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

13. Modifiche al sistema di gestione

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

14. Modifiche alle regole del sistema di certificazione

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo

Un'organizzazione avente il sistema di gestione già certificato secondo la ISO 28000:2007 da altro organismo di certificazione, può richiedere anche la certificazione di TÜV Italia secondo quanto descritto nel seguente schema di certificazione.

TÜV Italia si riserva il diritto di valutare l'applicabilità di tale schema, anche alla luce dei risultati di una indagine preliminare volta ad accertare quanto segue:

- le motivazioni alla base della richiesta dell'organizzazione;
- la conferma della validità della preesistente certificazione (dal punto di vista dell'autenticità, della idoneità del campo di applicazione, dei termini temporali di emissione e scadenza, dell'assenza di una eventuale sospensione in corso, ecc.).

In particolare, lo schema non è applicabile nel caso la certificazione preesistente risulti oggetto di un provvedimento di sospensione in corso dovuto a motivi di natura tecnica.

16. Riservatezza

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG

17. Ricorsi (o Appelli)

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

18. Reclami nei confronti di TÜV Italia

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

19. Contenziosi

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.

20. Condizioni economiche

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG.