




Italia


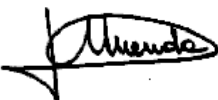
Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi


Valido dal 1° agosto 2009

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

INDICE

1. Scopo ed entrata in vigore
2. Campo di applicazione
3. Processo di certificazione
4. Emissione e validità del certificato
5. Registro delle organizzazioni certificate
6. Gestione dei reclami e delle segnalazioni
7. Modifiche al sistema di gestione
8. Modifiche alle regole di certificazione
9. Reclami
10. Riservatezza
11. Contenzioni, ricorsi – appelli
12. Uso del certificato e del marchio
13. Condizioni economiche

00	07-07-09	Nuova edizione	 S. TARLON	 P. MERENDA
N° DI REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA REVISIONE	VERIFICA FIRMA DI RT	APPROVAZIONE FIRMA DI DCMS

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

1. Scopo

TÜV Italia S.r.l. – Management Service (nel prosieguo TÜV Italia), appartiene al gruppo internazionale TÜV SÜD ed opera come organismo di certificazione di sistemi di gestione (nel prosieguo sistemi) in riferimento a standard internazionali e nazionali riconosciuti.

Gli accreditamenti riconosciuti, con i relativi settori, sono disponibili su richiesta oppure visualizzabili sui siti internet degli enti di accreditamento.

Il presente documento definisce le condizioni contrattuali applicabili ai servizi elencati al punto 2. Eventuali disposizioni particolari, applicabili solo ad alcuni schemi di certificazione, vengono dettagliate in documenti specifici appositamente predisposti allo scopo e che integrano il presente regolamento.

2. Campo di applicazione

Le condizioni definite nel presente regolamento si applicano:

1. alla certificazione dei sistemi di gestione in accordo a normative di riferimento nazionali ed internazionali
2. alla verifica e convalida della Dichiarazione Ambientale in accordo al Regolamento Europeo EMAS
3. Certificazioni di Servizio in accordo a Norme di servizio con un approccio sistemico gestionale

TÜV Italia applica le condizioni e le procedure di certificazione in modo non discriminatorio in quanto:

- i servizi sono accessibili a tutte le organizzazioni che ne fanno domanda e che si impegnano contrattualmente ad osservare i requisiti riportati nel regolamento stesso
- non sono adottate condizioni penalizzanti finanziarie o di altra natura
- l'accesso alla valutazione e certificazione non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione richiedente o dall'appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

La corretta applicazione delle condizioni e procedure di certificazione viene verificata dal Comitato di Certificazione di TÜV Italia in cui sono rappresentate, senza predominanza dei singoli interessi, le parti interessate alle attività di certificazione (associazioni, amministrazioni pubbliche, enti di normazione e ricerca, committenti, produttori).

La consulenza ed assistenza nello sviluppo, implementazione ed ottenimento della certificazione di sistemi di gestione non rientrano tra i servizi forniti da TÜV Italia, in accordo con i regolamenti e le disposizioni emanati dagli enti di accreditamento.

3. Processo di certificazione

3.1 Generalità

L'organizzazione che intende richiedere i servizi TÜV Italia deve possedere un sistema di gestione documentato in accordo ai requisiti della/e norme di riferimento scelta/e.


L'organizzazione deve implementare e mantenere attivo il sistema di gestione dimostrandone l'adeguatezza in accordo alla documentazione sviluppata, ai requisiti dello/degli standard di riferimento ed al campo di applicazione.

L'organizzazione al momento della prima verifica di certificazione deve aver:

- completato un ciclo completo di verifiche ispettive interne (Non Obbligatorio per Norme di Servizio)
- eseguito almeno un riesame completo del sistema (Non Obbligatorio per Norme di Servizio).

In tutte le verifiche previste nel ciclo di certificazione l'organizzazione deve:

1. fornire tutte le informazioni necessarie per poter condurre la valutazione, tra cui:

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

- a. tutta la documentazione descrittiva richiesta dalle Norme di riferimento(a titolo di esempio manuale, procedure, istruzioni etc)
 - b. tutte le registrazioni richieste dalle Norme di riferimento (a titolo di esempio per la certificazione UNI EN ISO 9001 i rapporti delle verifiche ispettive interne)
2. permettere l'accesso
 - a. a tutte le aree in cui si svolgono le attività ed i processi compresi nel campo di applicazione
 - b. al personale impiegato
3. consentire l'accesso del personale TÜV Italia, eventualmente accompagnato da personale degli enti di accreditamento. Qualora non venga consentito l'accesso al personale degli enti di accreditamento non si potrà procedere con l'emissione del certificato, in caso di verifica iniziale o di rinnovo, oppure si dovrà sospendere la certificazione già rilasciata in caso di visita di sorveglianza periodica
4. inviare tempestivamente informativa scritta a TÜV Italia nei casi di:
 - a. incidente, emergenze, infortuni occorsi
 - b. procedimenti giudiziari in corso, legati al mancato rispetto delle disposizioni cogenti applicabili.
5. definire i propri rappresentanti ed indicarli nell'organigramma, che sarà messo a disposizione del personale TÜV Italia. Tali rappresentanti 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.

3.2 Richiesta di certificazione

L'organizzazione che intende richiedere i servizi TÜV Italia deve fornire i dati previsti dal questionario informativo.

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 prezzi determinati in base alle tariffe in vigore.

Nel caso di rinnovo l'offerta può essere inviata, senza richiedere la compilazione di un nuovo questionario informativo, sulla base dei dati raccolti durante l'ultima visita di sorveglianza, salvo successiva revisione in caso di evidenza di modifiche sostanziali nell'organizzazione intervenute nell'ultimo periodo.

Alcuni settori o schemi di certificazione prevedono delle disposizioni particolari contenute in specifici documenti tecnici (es. regolamenti tecnici) emessi dall'organismo di accreditamento, che integrano le disposizioni generali di certificazione e a cui sia l'organizzazione che TÜV Italia devono conformarsi.

L'offerta viene accompagnata dal regolamento e dal modulo di Richiesta di Certificazione.


TÜV Italia esamina l'offerta sottoscritta o la richiesta di certificazione compilata dall'organizzazione ed invia la conferma d'ordine con cui vengono ufficializzati sia le condizioni contrattuali che l'attivazione del servizio.

La pratica viene assegnata al personale incaricato di eseguire le attività secondo le modalità operative definite dalle procedure TÜV Italia.

Il nominativo del personale incaricato di eseguire le verifiche presso l'organizzazione viene comunicato con debito anticipo. L'organizzazione ha la facoltà di fare obiezione, adeguatamente motivata, per iscritto sul/i nominativo/i dei componenti del gruppo di valutazione.

3.3 Modalità di esecuzione degli audit

L'audit di certificazione si svolge in due fasi, denominate stage 1 e stage 2, sotto la conduzione di personale TÜV Italia qualificato come Lead Auditor. La finalità e modalità di esecuzione di ogni

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

fase dell'audit vengono dettagliate nel piano di audit che viene inviato all'organizzazione con congruo anticipo rispetto alla data di esecuzione delle attività.

Ogni audit comprende la riunione

- di apertura, in cui vengono definiti gli obiettivi e le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di valutazione applicabili, il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale TÜV Italia
- di chiusura, in cui si comunica l'esito della verifica ed i chiarimenti dei risultati, dettagliati nel rapporto e nell'elenco dei rilievi, comprese le modalità ed i tempi per la risoluzione degli stessi.

I rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dagli audit di certificazione, rinnovo, estensione e sorveglianza sono classificati in base alla gravità in:

- **non conformità**, in quanto evidenziano una carenza grave del sistema di gestione e non consentono l'emissione del certificato. L'organizzazione deve proporre le azioni necessarie a risolvere le non conformità e la loro attuazione ed efficacia è valutata con un audit addizionale (post-audit), da condursi presso l'organizzazione oppure documentalmente a seconda dei casi, generalmente entro 4 mesi dalla data di audit oppure in un periodo specifico stabilito dalle disposizioni proprie dello schema e riportate a margine del rapporto di audit.
- **osservazioni**, in quanto evidenziano una carenza lieve del sistema di gestione e non pregiudicano il giudizio positivo consentendo l'emissione del certificato. L'organizzazione deve proporre le azioni necessarie a risolvere le osservazioni ed impegnarsi ad attuarle in un tempo massimo di 4 mesi. L'attuazione ed efficacia sarà valutata in occasione dell'audit successivo.
- **commenti**, non pregiudicano il giudizio di conformità del sistema, consentendo l'emissione del certificato o il mantenimento dello stesso. Di fatto rappresentano spunti di miglioramento del sistema o lievi scostamenti dello stesso dai requisiti stabiliti della/e norma/e di riferimento recepiti nella documentazione di sistema. L'organizzazione deve prendere in carico i commenti e trattarli come se scaturissero da verifiche ispettive interne; la verifica dell'attuazione degli stessi avverrà in occasione dell'audit successivo.
- Carenze nel testo della Dichiarazione Ambientale, in caso di verifica e convalida Emas, devono essere positivamente risolte, affinché si proceda con la convalida del documento stesso.

Al termine di ogni audit viene rilasciato il rapporto conclusivo dell'attività svolta comprensivo dell'eventuale elenco rilievi che dovranno essere presi in carico dall'organizzazione, al fine di attuare azioni correttive efficaci a risolverli.

3.3.1 Audit preliminare

L'organizzazione può richiedere a TÜV Italia l'esecuzione di un audit preliminare prima dell'avvio dell'iter di certificazione.

Questo audit, condotto presso le strutture dell'organizzazione e comprendente la verifica della documentazione predisposta, consente alla stessa di ottenere informazioni:

- sulla completezza e grado di implementazione del proprio sistema
- di dettaglio sull'iter di certificazione
- sulla corretta formulazione dello scopo di certificazione

In questo modo l'organizzazione può pianificare i tempi necessari per completare l'implementazione del sistema ed ottenere la certificazione.

TÜV Italia può eseguire un solo audit preliminare prima dell'avvio ufficiale dell'iter di certificazione e tale attività non può essere considerata parte del processo e ridurre la durata dell'audit di certificazione.

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

3.3.2 Audit di stage 1

L'audit di stage 1 include la verifica della documentazione descrittiva del sistema e la visita presso il sito/i dell'organizzazione. Laddove la Norma di Servizio non richieda documentazione obbligatoria oppure richieda solo un documento tecnico di servizio è possibile che il primo stadio venga svolto contestualmente all'audit di II stadio. Nel caso tali modalità verranno evidenziate in sede di offerta.

Le finalità di questo audit sono:

- valutare l'idoneità della documentazione del sistema di gestione in considerazione dei requisiti dello/degli standard adottati
- valutare l'ubicazione dell'organizzazione e le condizioni specifiche del/i sito/i
- identificare le disposizioni cogenti applicabili e valutarne la conformità
- avviare l'approfondimento, l'analisi e il dialogo con il personale dell'organizzazione, al fine di determinare il grado di applicazione del sistema
- Laddove richiesto dalla Norma di riferimento valutare se le verifiche ispettive interne ed il riesame della direzione sono stati pianificati ed eseguiti efficacemente
- raccogliere le informazioni necessarie a formulare il campo di applicazione del sistema di gestione (processi ed attività) e il/i sito/i oggetto di certificazione
- riesaminare le risorse necessarie e concordare con l'organizzazione i dettagli per eseguire l'audit di stage 2
- fornire chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione.

I rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit sono classificati in:

- **critici**, in quanto, se non risolti, possono portare all'emissione, durante lo stage 2, di non conformità di gravità tale da non consentire l'emissione del certificato
- **non critici**, in quanto, se non risolti, possono portare all'emissione, durante lo stage 2, di osservazioni tali da consentire l'emissione del certificato.

Se nel corso dell'audit di stage 1 si riscontrano situazioni e condizioni diverse da quelle dichiarate dall'organizzazione in fase di richiesta del servizio e tali da comportare un ampliamento delle attività previste, TÜV Italia si riserva il diritto di notificare all'organizzazione la necessità di rivedere le condizioni contrattuali.

3.3.3 Audit di stage 2


L'audit di stage 2 deve essere svolto entro 6 mesi dallo stage 1, in caso contrario TÜV Italia valuterà la necessità di ripetere completamente o parzialmente, eventualmente su base documentale, lo stage 1.

Lo stage 2 viene effettuato presso il/i sito/i dell'organizzazione ed ha lo scopo di accertare la consistenza della politica definita con i relativi obiettivi al fine di valutare l'efficacia del sistema sia in accordo allo/agli standard di riferimento che alla documentazione predisposta.

Durante lo stage 2 viene verificato quanto segue:

- la risoluzione dei rilievi emersi in stage 1
- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della/e norma/e o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione
- il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi definiti
- il sistema di gestione e le prestazioni dello stesso, con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali
- le modalità di gestione e tenuta sotto controllo dei processi
- le verifiche ispettive interne ed il riesame della direzione laddove richieste dalla Norma di Riferimento..

I rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit sono classificati in base alla gravità, come riportato al 3.3, in:

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

- **non conformità**, in quanto evidenziano una carenza grave del sistema di gestione e non consentono l'emissione del certificato.
L'organizzazione deve proporre le azioni necessarie a risolvere le non conformità e la loro attuazione ed efficacia è valutata con un audit addizionale (postaudit) da condursi presso l'organizzazione o documentalmente a seconda dei casi, generalmente entro 4 mesi dalla data di audit oppure in un periodo specifico stabilito dalle disposizioni proprie dello schema e riportate a margine del rapporto di audit.
- **osservazioni**, che non pregiudicano il giudizio positivo consentendo l'emissione del certificato.
- **commenti**, non pregiudizievoli del giudizio di conformità del sistema consentendo l'emissione del certificato o il mantenimento dello stesso.

Al termine dell'audit di stage 2 viene consegnato il rapporto di conclusione delle attività integrato, eventualmente, dall'elenco rilievi emersi.

In caso di rilievi l'organizzazione è invitata a presentare a TÜV Italia, per approvazione, le proprie proposte.

Le azioni correttive da implementare per risolvere **le non conformità** devono essere identificate dall'organizzazione e trasmesse a TÜV Italia entro 1 settimana dalla data dell' audit.

Successivamente verrà programmato un audit addizionale (**postaudit**) per confermare le azioni intraprese, valutare la loro efficacia e decidere se la certificazione può essere raccomandata, confermata o sospesa.

Le azioni correttive da implementare per risolvere **le osservazioni** devono essere identificate dall'organizzazione e trasmesse a TÜV Italia entro 1 settimana dalla data dell'audit.

Le azioni correttive dovranno inoltre essere attuate dall'organizzazione entro 4 mesi dalla data dell'audit.

La valutazione dell'effettiva attuazione ed adeguatezza delle azioni correttive di cui sopra, verrà condotta nel corso della successiva attività di sorveglianza a conferma dell'efficacia delle azioni intraprese.

3.4 Audit periodici di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione mantenga un efficace sistema di gestione in conformità ai requisiti della/e norma/e di riferimento e delle disposizioni specifiche stabilite dagli enti di accreditamento.

L'audit di sorveglianza è obbligatorio e si basa su un campionamento delle attività oggetto di certificazione garantendo la verifica completa del sistema di gestione nell'arco del ciclo di certificazione (di norma triennale). Per contro relativamente alla Certificazione Norme di servizio ad ogni sorveglianza devono essere visti tutti i servizi oggetto di certificazione.


Durante l'audit di sorveglianza viene verificata l'efficace attuazione delle osservazioni emerse dall'audit precedente.

TÜV Italia effettua audit periodici di sorveglianza ogni 6, 9, 12 mesi in accordo allo schema di riferimento contrattualmente concordato e si riserva di esaminare richieste di periodicità diverse da quelle suindicate.

La data di riferimento per pianificare gli audit di sorveglianza è quella dell'ultimo giorno dell'audit di stage 2 oppure di rinnovo, quindi il primo audit di sorveglianza deve essere eseguito entro 12 mesi mentre il secondo entro 24 mesi dalla data di riferimento.

Di norma non vengono applicate deroghe alle date di esecuzione delle sorveglianze se non limitate a gravi situazioni comunicate per iscritto dall'organizzazione e valutate ed autorizzate da TÜV Italia.

In ogni caso non possono comunque essere concesse deroghe oltre la scadenza dei 12 mesi in occasione della prima sorveglianza.

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

L'effettuazione degli audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'organizzazione.

In caso contrario TÜV Italia si riserva il diritto di non eseguire le attività previste e procedere con la sospensione del certificato.

Se l'organizzazione non intende eseguire l'audit di sorveglianza deve darne pronta comunicazione scritta a TÜV Italia che procederà con la sospensione del certificato.

Al termine dell'audit di sorveglianza viene consegnato il rapporto che esprime il giudizio sulla conformità o meno del sistema di gestione e contiene i commenti completato, eventualmente, dall'elenco rilievi classificati come indicato al 3.3.

Eventuali non conformità devono essere risolte e verificate mediante postaudit (vedi 3.3.3).

3.5 Audit di rinnovo

L'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare che l'organizzazione mantenga un efficace sistema di gestione in conformità ai requisiti della/e norma/e di riferimento e delle disposizioni specifiche stabilite dagli enti di accreditamento.

L'audit di rinnovo è obbligatorio e deve essere eseguito entro 36 mesi dalla data di emissione del certificato per mantenerne la validità e storicità.

L'audit si basa sulla verifica completa del sistema e viene verificata l'efficace attuazione delle osservazioni emerse dall'audit precedente.

Di norma non viene applicata alcuna deroga alla data di esecuzione del rinnovo se non limitata a gravi situazioni comunicate per iscritto dall'organizzazione e valutate ed autorizzate da TÜV Italia.

Qualora l'Organizzazione non intendesse effettuare il rinnovo entro la data di scadenza dovrà cessare immediatamente l'uso del certificato e del marchio di certificazione; un rinnovo effettuato in data successiva a quella di scadenza verrà considerato come nuova certificazione, pertanto le condizioni contrattuali dovranno essere riviste in tal senso.

L'effettuazione dell'audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'organizzazione, in caso contrario TÜV Italia si riserva di non eseguire le attività previste e procedere con la sospensione del certificato.

Se l'organizzazione non intende eseguire l'audit di rinnovo deve darne pronta comunicazione scritta a TÜV Italia che procederà con il ritiro del certificato.

Al termine dell'audit di rinnovo viene consegnato il rapporto che esprime il giudizio sulla conformità o meno del sistema di gestione e contiene i commenti completato, eventualmente, dall'elenco rilievi classificati come indicato al 3.3.


Eventuali non conformità devono essere risolte e verificate mediante postaudit (vedi 3.3.3), che deve concludersi prima della scadenza del certificato.

3.6 Audit supplementari

TÜV Italia si riserva il diritto, motivando per iscritto la decisione all'organizzazione, di eseguire audit supplementari non previsti dal ciclo di certificazione.

Questi audit possono essere di due tipologie:

- audit non preannunciato, se necessario, motivando le ragioni nel corso dello stesso
- post-audit, necessario a
 - verificare le non conformità emerse in audit di stage 2, rinnovo o sorveglianza
 - revocare la sospensione del certificato
 - verificare il sistema di gestione a seguito del ricevimento di informazioni di gravi incidenti, emergenze, infortuni o malfunzionamenti
 - verificare la corretta attuazione di reclami relativi al sistema certificato

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

- verificare il sistema di gestione in caso di modifiche rilevanti apportate dall'organizzazione.

Al termine dell'audit supplementare l'organizzazione riceve il rapporto che riporta le evidenze trovate in termini di osservazioni e commenti.

TÜV Italia intraprende l'iter di sospensione e/o ritiro del certificato qualora l'organizzazione non accetti di effettuare tali audit.

4. Emissione e validità del certificato

TÜV Italia ha istituito un proprio comitato di approvazione che ha il compito di emettere il certificato a seguito di verifica tecnica della documentazione prodotta durante gli audit di certificazione e di rinnovo e da altri documenti e dati, costituenti parte integrante della pratica di certificazione.

L'esame della pratica ha lo scopo di verificare la corretta esecuzione delle attività e si possono presentare i seguenti casi:

- **esito parzialmente negativo**, in quanto il comitato di approvazione ravvede delle problematiche nelle attività svolte o nella documentazione (es. campo di applicazione non corretto) provvede a segnalare per iscritto all'organizzazione quanto emerso e concordare le azioni opportune al fine di risolvere le situazioni
- **esito negativo**, in quanto non sussistono gli estremi per poter rilasciare la certificazione. In tale eventualità sarà cura del responsabile del comitato di approvazione informare ufficialmente l'organizzazione esplicitando i motivi che hanno portato a tale decisione
- **esito positivo**.

La documentazione attestante la certificazione è costituita da:

- a. lettera di delibera della certificazione, riportante l'esito positivo dell'esame tecnico della pratica, le condizioni di mantenimento della certificazione tra cui la data di scadenza della stessa ed i tempi entro cui deve essere effettuato il successivo audit di sorveglianza, le indicazioni sull'utilizzo del marchio.
- b. certificato che riporta: il numero identificativo con la corrispondente revisione (in caso di riemissione), la ragione sociale dell'organizzazione con relativo/i sito/i, lo standard applicabile ed eventuali documenti specifici predisposti dagli enti di accreditamento, il campo di applicazione con eventuali esclusioni, il settore merceologico EA primario, la data di emissione, coincidente con la data di decisione della certificazione, la periodicità delle verifiche di sorveglianza, la firma del personale autorizzato (Legale rappresentante di TÜV Italia o suo sostituto) e, in caso di riemissione, la data di modifica. I certificati di organizzazioni multi sito possono riportare in allegato dei sub certificati relativi ad ogni sito compreso.
- c. l'attestato di convalida dichiara la conformità della Dichiarazione Ambientale ai requisiti del Regolamento CE n.761/2001 e l'attendibilità e veridicità dei dati contenuti della Dichiarazione Ambientale rispetto alla realtà verificata presso l'organizzazione.


L'attestato decorre dalla data di delibera del Comitato di Approvazione.

4.1 Variazione del campo di applicazione

L'organizzazione può richiedere l'estensione del campo di applicazione del certificato seguendo lo stesso processo del rilascio iniziale.

L'estensione può riguardare l'inserimento:

- di nuovi processi – prodotti – servizi
- di nuovi siti produttivi.

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

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 di gestione oggetto di estensione.

La durata dell'audit dipende dall'importanza dell'estensione richiesta e potrebbe comportare la ripetizione integrale dell'iter di certificazione.

A seguito della verifica tecnica della pratica, indicata al punto 4.0, viene emesso il certificato revisionato con le attività oggetto di estensione.

TÜV Italia ha il diritto di ridurre il campo di applicazione del certificato 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. La riduzione è congruente con i requisiti della/e norma/e di riferimento.

4.2 Sospensione e ritiro del certificato

TÜV Italia si riserva, in caso di motivi gravi, di procedere con la sospensione della certificazione rilasciata, motivando tale decisione per iscritto all'organizzazione.

La sospensione può essere attuata nei seguenti casi:

1. 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
2. l'organizzazione non effettua l'audit di sorveglianza nei tempi previsti
3. l'organizzazione fa riferimento alla certificazione in modo scorretto
4. i reclami non sono gestiti in modo corretto
5. l'organizzazione non è in regola con i pagamenti relativi alle attività già effettuate
6. 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
7. l'organizzazione modifica in modo sostanziale il proprio sistema di gestione senza informare TÜV Italia

e non può durare oltre i 6 mesi.

TÜV Italia informa l'organizzazione mediante raccomandata R.R., comunicando anche le condizioni da rispettare per poter riattivare la certificazione.

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni poste TÜV Italia procede alla revoca della sospensione altrimenti provvede al ritiro della certificazione.

La decisione di sospendere o ritirare la certificazione viene presa dal comitato di approvazione.

TÜV Italia pubblica i provvedimenti di sospensione e di ritiro della certificazione nel proprio registro.

Il procedimento di sospensione e la riattivazione del certificato sono a carico dell'organizzazione.

4.3 Riconoscimento di certificazioni rilasciate da altri Organismi

TÜV Italia riconosce 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.


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

5. Registrazione delle aziende certificate

TÜV Italia aggiorna il proprio registro delle organizzazioni certificate ad ogni nuova emissione oppure alla riemissione del certificato e provvede ad informare gli enti di accreditamento perché vengano aggiornati i rispettivi registri.

Le informazioni rese pubbliche sono le seguenti:

- ragione sociale di ogni organizzazione certificata
- stato di validità della certificazione

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

- lo standard di riferimento per il sistema di gestione
- il/i sito/i coperti dal certificato
- tipologia di prodotti, processi, servizi oggetto di certificazione.

Il registro TÜV Italia è disponibile sul sito www.tuv.it.

6. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

L'organizzazione già certificata da TÜV Italia o non ancora certificata, ma che comunque si avvale dei servizi di certificazione di 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 in possesso di accreditamento, dette registrazioni devono essere tenute a disposizione per l'eventuale verifica dei rappresentanti dell'ente che ha rilasciato l'accREDITAMENTO.

7. Modifiche al sistema di gestione

L'organizzazione certificata deve assegnare a TÜV Italia una copia controllata della propria documentazione del sistema di gestione e deve conservarla nel proprio archivio, mantenendola aggiornata. Tale documentazione costituisce il riferimento del team di audit durante gli audit di sorveglianza e rinnovo.

Ogni eventuale modifica sostanziale apportata da un'Organizzazione al proprio sistema di gestione, compreso il sito/i compreso/i nel certificato, al relativo campo di applicazione o alla relativa documentazione sotto controllo, deve essere tempestivamente comunicata a TÜV Italia mediante comunicazione scritta indirizzata all'ufficio territorialmente competente.

TÜV Italia valuta la reale necessità di effettuare, in funzione di tali modifiche, un audit supplementare non programmato, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare direttamente un nuovo iter di certificazione.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione della certificazione.


L'organizzazione è inoltre tenuta ad informare tempestivamente TÜV Italia in occasione di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari, incidenti o casi di emergenza occorsi, non conformità legislative.

L'informazione deve essere relativa all'evento verificatosi e completata da una relazione nella quale si descrive la gestione dell'evento e quali ripercussioni esso ha avuto sul sistema di gestione. TÜV Italia esamina l'informazione e la relazione al fine di valutarne la completezza ed efficacia e quindi decidere quale azione intraprendere:

conferma della certificazione, necessità di effettuare un audit straordinario, sospensione o ritiro della certificazione.

In ambito di applicazione del Regolamento Emas è inoltre responsabilità dell'organizzazione contattare TÜV Italia per comunicare i cambiamenti significativi occorsi al sito in cui essa opera.

Ciascuna comunicazione è trasmessa contestualmente al Comitato EMAS Italia.

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

8. 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.

9. Reclami

TÜV Italia prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dalle organizzazioni clienti (o da altre fonti) 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 della Certificazione con il supporto del Responsabile Qualità della divisione MS, che svolge opportune indagini ed approfondimenti con l'ausilio del personale tecnico ed operativo coinvolto.

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.

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.


10. Riservatezza

TÜV Italia assicura che tutte le informazioni ottenute nel corso delle attività di certificazione sono considerate confidenziali 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.

Inoltre TÜV Italia opera in piena conformità al D.lgs 196/2003 per quanto attiene il trattamento dei dati forniti dall'organizzazione richiedente.

11. Contenziosi, ricorsi – 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.

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

L'organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno al TÜV Italia s.r.l. all'attenzione del Direttore Certificazione MS – Via G. Carducci 125 – 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 dal 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 Certificazione TÜV Italia 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.

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

12. Uso del certificato e del marchio

L'organizzazione può fare riferimento alla certificazione ottenuta in modo che sia evidente che, detta certificazione, riguarda il sistema di gestione, i siti coperti dal sistema, i processi – attività – servizi (nell'ambito di quanto previsto dalle norme di certificazione applicate) e non i prodotti.

TÜV Italia controlla l'uso corretto del certificato e del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza e rinnovo e, in caso di uso scorretto, intraprende le azioni necessarie a risolvere l'anomalia. Tali azioni possono includere: emissione di non conformità, sospensione o ritiro della certificazione, azioni legali.

L'organizzazione deve cessare immediatamente l'uso del certificato e del marchio di certificazione nei seguenti casi:

- a) dopo la scadenza, sospensione e ritiro del certificato;
- b) se le modifiche al sistema di gestione apportate dall'organizzazione non sono state accettate da TÜV Italia;
- c) se TÜV Italia modifica le condizioni di certificazione che l'organizzazione non intende accettare;
- d) ogni altro caso che possa condizionare negativamente il sistema certificato.

L'organizzazione può fare riferimento alla certificazione ottenuta in modo che sia evidente che la certificazione riguarda il sistema di gestione, i siti coperti dal sistema, i processi – attività - servizi e non i prodotti.

L'organizzazione è autorizzata a fare copie del certificato solo per uso interno; la richiesta di eventuali duplicati può essere fatta a TÜV Italia, che ne autorizza l'uso.

Le indicazioni dettagliate su come utilizzare il certificato e il marchio di certificazione sono contenute in un documento specifico (**Guida all'utilizzo del Marchio - Modalità di riferimento alla certificazione - Uso del certificato e del marchio**) **disponibile all'indirizzo www.tuv.it.**


Qualsiasi documento fornito da TÜV Italia rimane di proprietà di TÜV Italia e l'organizzazione non deve alterare o interpretare in modo errato il suo contenuto in alcuna forma.

La manomissione dei documenti relativi alla certificazione comporta la sospensione immediata del certificato e l'inizio di un'azione legale nei confronti dell'organizzazione.

13. 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, oltre ai prezzi, contiene tutte le informazioni relative alle attività richieste.

	Condizioni contrattuali applicabili alla certificazione di sistemi di gestione e servizi	3ª Ediz.	Rev.0
---	---	-----------------	--------------

La quotazione viene fatta sulla base di informazioni ricevute tramite questionario informativo (salvo i casi di rinnovo della certificazione – vedi 3.2) compilato dall'organizzazione richiedente e comprendente: organico in forza, standard di riferimento, siti produttivi e campo di applicazione del sistema.

Altre informazioni necessarie a formulare la quotazione sono: criticità dei processi – aspetti ambientali – rischi correlati ai processi aziendali, requisiti specifici stabiliti dagli enti di accreditamento o da documenti cogenti nazionali ed internazionali.

L'offerta riporta nella parte economica:

- a. il prezzo dei servizi richiesti, composto dalle seguenti voci:
 - 1. attività di certificazione (audit di stage 1 e di stage 2)
 - 2. attività di mantenimento (audit di sorveglianza)
 - 3. spese di trasferta
 - 4. attività imputabili ad audit supplementari (fatturate solo nei casi in cui siano necessarie)
- b. condizioni di fatturazione.

Se l'organizzazione richiede l'emissione di documenti attestanti la certificazione entro 10 giorni lavorativi dalla data di completamento dell'audit, compreso eventuale post-audit, TÜV Italia applica la procedura di urgenza che comporta un extra costo oggetto di quotazione specifica.

Tutti i prezzi in offerta si intendono I.V.A. esclusa.