




Italia

## ***REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE***


Valido dal 3 maggio 2010

	Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione	3 <sup>a</sup> Ediz.	Rev.1
---	--	----------------------	-------

## 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 e tutela della proprietà intellettuale
11. Contenzioni, ricorsi - appelli
12. Uso del certificato e del marchio
13. Condizioni economiche

01	15-04-10	Recepimento rilievi ACCREDIA e revisione a seguito modifiche organizzative TÜV Italia	 C.SPALLINGER	 P. MERENDA
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

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	----------------------------	--------------

## 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

→ {testo eliminato}

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 per la Salvaguardia dell'Imparzialità” di TÜV Italia, cui spetta anche il compito di garantire l'imparzialità, 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'adequatezza 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 {testo eliminato}
- • eseguito almeno un riesame completo del sistema {testo eliminato}
- predisposto e sottoscritto una dichiarazione di conformità ai requisiti cogenti (valido per i sistemi di gestione Ambientale - SGA e Salute e Sicurezza sul Lavoro - SGSSL). Il principio

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

generale è che il mantenimento e la valutazione della conformità ai requisiti cogenti ricadono sotto la responsabilità dell'organizzazione che gestisce il SGA - SGSSL. TÜV Italia si limita ad eseguire verifiche a campione per acquisire confidenza che il SGA - SGSSL sia efficace sotto questo punto di vista e che, nell'eventualità di non conformità a detti requisiti, l'organizzazione metta in atto idonee azioni correttive.

- • *fornito a TÜV Italia, ai sensi dell'art. 26 D.Lgs 81/08 (Testo Unico Salute e Sicurezza luoghi di Lavoro) le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui il team di audit svolgerà le attività e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate;*
- • *fornito gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o preventivamente comunicato a TÜV Italia la tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team deve essere dotato.*

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:
  - 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. consentire l'accesso al team di audit del TÜV Italia, eventualmente accompagnato da personale degli enti di accreditamento, a tutte le aree in cui si svolgono le attività ed i processi compresi nel campo di applicazione. Qualora non venga consentito l'accesso, non si potrà procedere con l'emissione 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
3. inviare tempestivamente informativa scritta a TÜV Italia nei casi di:
  - a. incidente, emergenze, infortuni occorsi
  - b. procedimenti giudiziari in corso
4. 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 di audit.

### 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 modulo di "Conferma Offerta", che attesta l'accettazione delle condizioni contrattuali, che includono anche il presente regolamento.

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.

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

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 stadio 1 e stadio 2, sotto la conduzione di personale TÜV Italia qualificato come Lead Auditor. La finalità e modalità di esecuzione di ogni 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 (*ad esclusione dell'audit di stadio 1 – vedi p.to 3.3.2*) 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 correttive, necessarie a risolvere le non conformità. La attuazione ed efficacia delle azione correttive è valutata con un post-audit, da condursi generalmente presso l'organizzazione, entro 4 mesi dalla data di audit. oppure in un periodo specifico stabilito dalle disposizioni proprie dello schema.
- ➔ ▪ **osservazioni**, in quanto evidenziano una carenza lieve del sistema di gestione e non pregiudicano il giudizio positivo consentendo l'emissione del certificato o il *mantenimento dello stesso*. 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 recepitati 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.

Le proposte di trattamento ed azione correttiva relative a non conformità ed osservazioni dovranno essere formalizzate dall'organizzazione entro 1 settimana dalla conclusione dell'audit ed inviate a TÜV Italia. Successivamente vengano valutate ed eventualmente approvate da TÜV Italia al fine di procedere con le fasi successive previste dalle norme che regolamentano l'iter di certificazione.

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

### 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.

→ *L'organizzazione è tenuta a fornire a TÜV Italia, ai sensi dell'art. 26 D.Lgs 81/08 (Testo Unico Salute e Sicurezza luoghi di Lavoro) le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui il team di audit svolgerà le attività e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate; dovrà altresì fornire gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o preventivamente comunicare a TÜV Italia la tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team deve essere dotato.*

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.

### 3.3.2 Audit stadio 1

L'audit di stadio 1 include la verifica della documentazione descrittiva del sistema e la visita presso il sito/i dell'organizzazione.

→ *{testo eliminato}*

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 stadio 2
- fornire chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione.


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

→ Carenze (CA)

*Esclusivamente nella fase di audit di stadio 1, si ha una Carenza qualora si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni:*

*Una mancanza di rispetto dei requisiti*

- della documentazione prevista dalla Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dai regolamenti di certificazione e/o dai regolamenti previsti da ACCREDIA
- della attuazione del sistema di gestione rispetto alla Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o ai regolamenti di certificazione e/o ai regolamenti previsti da ACCREDIA (ivi inclusi i requisiti cogenti e specifici per lo schema di certificazione).

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

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

#### Commenti (COM)

*Il commento consiste nella segnalazione all'organizzazione, da parte del team di audit, di aspetti migliorabili concernenti la documentazione, al di là della sua conformità e della sua efficacia.*

*Non è pertanto richiesta all'organizzazione alcuna azione correttiva, sebbene in sede di audit di stadio 2 si verificherà se i COM siano stati oggetto di analisi e valutazione da parte dell'organizzazione e quindi eventualmente recepiti.*

Se nel corso dell'audit di stadio 1 si riscontrano situazioni e condizioni diverse da quelle dichiarate dall'organizzazione in fase di richiesta di offerta, TÜV Italia si riserva il diritto di notificare all'organizzazione la necessità di rivedere le condizioni contrattuali.

### **3.3.3 Audit stadio 2**

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

Lo stadio 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 stadio 2 viene verificato quanto segue:

- la risoluzione dei rilievi emersi in stadio 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 di 2° stadio, possono essere classificati in base alla gravità, come riportato al punto 3.3 ossia come:

**o non conformità, od osservazioni, o commenti.**

Al termine dell'audit di stadio 2 viene consegnato il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi.



{testo eliminato}


### **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).

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



	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

- ➔ TÜV Italia effettua audit periodici di sorveglianza *ogni 6 o 12 mesi* in accordo allo schema di riferimento contrattualmente concordato e *comunicato all'organizzazione* 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 stadio 2 (*o del eventuale postaudit*), quindi il primo audit di sorveglianza deve essere eseguito, *entro 6 o 12 mesi* mentre il secondo *entro 12 o 24 mesi* dalla data di riferimento *in accordo allo schema di riferimento contrattualmente concordato*.  
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 6 o 12 mesi in occasione della prima sorveglianza.

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 relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi.

### 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 *{testo eliminato}* deve essere *concluso, con esito positivo (eventuale post-audit o approvazione della eventuale proposta di Azioni Correttive ricevuta dall'Organizzazione)*, entro 36 mesi dalla data di emissione del certificato per mantenerne la validità e storicità.

L'audit si basa sulla verifica completa del sistema, compresa la documentazione descrittiva approntata, presso l'organizzazione e viene verificata l'efficace attuazione dei rilievi e commenti emerse dall'audit precedente. In occasione del rinnovo si provvede a riesaminare l'andamento nel triennio del sistema di gestione.

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 deve darne pronta comunicazione scritta a TÜV Italia. In questo caso si dovrà provvedere all'esecuzione della terza sorveglianza entro la data di scadenza. Se l'organizzazione non intendesse effettuare la terza sorveglianza TÜV Italia provvederà alla sospensione del certificato e l'Organizzazione dovrà cessare immediatamente l'uso del certificato e del marchio di certificazione.

Il 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 per l'audit di rinnovo.

Al termine dell'audit di rinnovo viene consegnato il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi.



	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

### 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 delle seguenti tipologie:

- audit per revocare la sospensione del certificato
- audit di estensione o variazione del campo di applicazione (rif. 4.1)
- audit con breve preavviso, se necessario, motivando le ragioni nel corso dello stesso, nei casi in cui si renda necessario:
  - un approfondimento di gestione dei reclami ricevuti dai clienti dell'organizzazione certificata
  - la verifica delle modifiche apportate dall'organizzazione al proprio sistema di gestione
  - verificare il sistema di gestione a seguito del ricevimento di informazioni di gravi incidenti, emergenze, infortuni o malfunzionamenti


Al termine dell'audit supplementare viene consegnato il relativo rapporto, integrato eventualmente dall'elenco rilievi.

### 4. Emissione e validità del certificato

- *La Certificazione viene emessa 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 (tali dati possono essere informazioni di dominio pubblico, commenti dell'organizzazione sul rapporto di audit). E' possibile l'eventualità che l'esame della pratica di certificazione da parte del comitato di approvazione abbia esito in tutto o in parte negativo; in tale caso e a seconda delle situazioni, valutate di volta in volta dal comitato di approvazione, i rapporti possono essere revisionati a cura del comitato stesso, i relativi cambiamenti vengono comunicati all'organizzazione in varie forme o tramite la modifica dei rapporti di audit o tramite apposite comunicazioni formali. La certificazione quindi viene emessa sulla base delle modifiche approntate. Il comitato di approvazione può anche non approvare l'emissione della certificazione, in tale eventualità sarà cura del Direttore di Certificazione informare formalmente l'azienda circa i motivi che hanno portato a tale decisione.*

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/i settore/i merceologico/i EA, la data di emissione, coincidente con la data di decisione della certificazione, *{testo eliminato}*, la firma del personale autorizzato (Legale rappresentante di TÜV Italia o suo sostituto), *la data di scadenza* e, in caso di riemissione, la data di 1ª emissione. I certificati di organizzazioni multi sito possono riportare in allegato *l'elenco dei siti oggetto di certificazione o dei certificati collegati* relativi ad ogni sito.

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

- c. l'attestato di convalida dichiara la conformità della Dichiarazione Ambientale ai requisiti del Regolamento CE n. 1221/2009 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.

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.


- ➔ *Per alcuni schemi 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. *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.*
8. l'organizzazione modifica in modo sostanziale il proprio sistema di gestione senza informare TÜV Italia
9. l'organizzazione non comunica le modifiche societarie

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

- 10. *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.*

e non può durare oltre i 6 mesi.

- TÜV Italia informa l'organizzazione mediante lettera raccomandata AR o via fax o per e-mail con ricevuta di ricevimento comunicando anche le condizioni da rispettare per poter riattivare la certificazione.

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni poste da TÜV Italia al fine di riattivare la certificazione, il comitato di approvazione procede alla revoca della sospensione oppure in caso contrario, provvede al ritiro della certificazione.

Il ritiro del certificato può avvenire anche nei seguenti casi:

- richiesta esplicita dell'organizzazione
- ▪ *l'organizzazione interrompe la fabbricazione dei prodotti / erogazione dei servizi, processi, servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo superiore ad 1 anno*
- ▪ *TÜV Italia modifica le regole del sistema di certificazione e l'organizzazione non può o non vuole conformarsi ai nuovi requisiti*

- 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 sito web.

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.

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'organizzazione e prevede la verifica della sussistenza delle condizioni tramite l'esame, possibilmente presso l'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 nuova certificazione.


- {testo eliminato}

#### 5. Registrazione delle aziende certificate

- TÜV Italia aggiorna il proprio elenco delle organizzazioni certificate ad ogni nuova emissione oppure alla riemissione del certificato e provvede ad informare mensilmente 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
- lo standard di riferimento per il sistema di gestione
- il/i sito/i coperti dal certificato
- tipologia di prodotti, processi, servizi oggetto di certificazione.

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

➔ L'elenco delle organizzazioni certificate TÜV Italia è disponibile sul sito web [www.tuv.it](http://www.tuv.it).

Le organizzazioni certificate nello schema di gestione della sicurezza delle informazioni possono richiedere a TÜV Italia il mascheramento oppure la non citazione della certificazione tra le informazioni rese al pubblico e riportate nel registro.

## 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 supplementare, 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.

➔ *Nello specifico, come richiesto dall'articolo 8 del Regolamento EMAS, ove l'organizzazione preveda di attuare modifiche sostanziali ai propri processi ed al proprio sito, è tenuta ad eseguire una analisi ambientale di tali modifiche e dei relativi aspetti e impatti ambientali, modificare di*

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

*conseguenza la propria politica, il programma ambientale, il sistema di gestione ed in ultimo la Dichiarazione, dandone comunicazione tempestiva a TÜV Italia.*

*I documenti di cui sopra, ai fini del mantenimento della convalida e quindi della registrazione, devono essere verificati e convalidati da TÜV Italia entro sei mesi.*

## **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 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 e tutela della proprietà intellettuale**

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.

**→** *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,*

	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

*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. 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.

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 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); tale procedura può essere un documento a se stante, appositamente dedicato all'argomento, oppure può essere inclusa in altro documento del sistema di gestione; in ogni caso essa deve indicare la/le funzione/i dell'organizzazione cui sono allocate le responsabilità per tale gestione e in particolare le modalità di utilizzo del certificato e del marchio, in modo da assicurare il rispetto dei requisiti seguenti.*

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.


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](http://www.tuv.it).**

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.

## 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.



	<b>Regolamento Generale per la certificazione dei Sistemi di Gestione</b>	<b>3ª Ediz.</b>	<b>Rev.1</b>
---	---	-----------------	--------------

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.

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, etc..

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 stadio 1 e di stadio 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 o *approvazione della eventuale proposta di Azioni Correttive ricevuta dall'Organizzazione*, 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.

➔ *Nel caso l'organizzazione disdica le attività di verifica programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica (ossia dell'audit per la certificazione, la sorveglianza o il rinnovo) indicato in conferma d'ordine.*

*Nel caso di interruzione delle attività di certificazione dovuta ad un qualsiasi motivo, l'organizzazione riceve una fattura da parte TÜV Italia relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione (in particolare se, dopo la firma del contratto, l'organizzazione non dà avvio alle attività di certificazione, essa riceve comunque una fattura per l'importo dell'apertura pratica).*

*Nel caso di rescissione del contratto (da parte di un'organizzazione già certificata) in concomitanza con una sorveglianza od un rinnovo, TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare l'importo relativo alla mancata sorveglianza o rinnovo qualora la comunicazione scritta della rescissione non pervenga a TÜV Italia con un anticipo di almeno 4 mesi.*

*Dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali; tuttavia TÜV Italia si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali, qualora nel corso delle attività di certificazione riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate all'organizzazione in base alle quali è stata emessa l'offerta.*