



## INDICE

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

Descrizione della revisione	Revisione completa del documento. Recepimento dei nuovi requisiti contenuti nella norma ISO/IEC 17021-1:2015 e nel documento MD 05:2015. Aggiornamento a seguito modifiche organizzative TÜV Italia.
-----------------------------	---

	<b>Reparto</b>	<b>Data</b>	<b>Nome</b>	<b>Firma</b>
<b>Preparazione :</b>	APPMS	2016-09-01	Alessio Galiazzo	
<b>Verifica :</b>	UMRS	2016-09-01	Stefano Parini	<i>Documento privo di firme in quanto approvato nel sistema di gestione digitale di TÜV Italia Srl</i>
<b>Verifica :</b>	RQA	2016-09-01	Luca Boniardi	
<b>Approvazione :</b>	MDMS	2016-09-01	Andrea Coscia	



## 1. Scopo ed entrata in vigore

Scopo di questo documento è definire il regolamento generale adottato da TÜV Italia S.r.l. (nel seguito denominata TÜV Italia) per la certificazione dei sistemi di gestione. Per le peculiarità del singolo schema sono stati predisposti regolamenti specifici che integrano quanto riportato nel presente documento (vedi al riguardo l'elenco paragrafo 2)

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

1. TÜV Italia non svolge attività di consulenza nel campo dei sistemi di gestione né direttamente né indirettamente tramite agenzie collegate;
2. TÜV Italia si sostiene con i proventi derivanti principalmente dalle attività di certificazione dei sistemi gestionali (per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza delle informazioni, la responsabilità sociale, ecc.); ispezione e certificazione dei prodotti;
3. TÜV Italia riconosce l'importanza dell'imparzialità nello svolgimento delle proprie attività di certificazione dei sistemi di gestione, ed a tale fine tramite l'implementazione di adeguate procedure risolve i conflitti di interesse e garantisce l'obiettività delle proprie attività di certificazione.
4. La direzione di TÜV Italia è costantemente attiva ed impegnata a garantire l'imparzialità nelle attività di certificazione dei sistemi di gestione.

Per le modifiche introdotte dal presente documento è definito un periodo di transizione che porta le stesse ad entrare in vigore nella data di validità riportata in intestazione. Quindi, a partire da tale data, i contenuti del presente documento sostituiscono il regolamento precedentemente emesso.

## 2. Campo di applicazione

Questo regolamento si applica alle attività di certificazione dei sistemi di gestione svolte sia sotto accreditamento ACCREDIA, sia svolte senza accreditamento; complessivamente TÜV Italia opera in tutti i 39 settori della classificazione IAF. Inoltre prende come riferimento i requisiti stabiliti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 "Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione"

Per avere un riscontro puntuale delle attività svolte sotto accreditamento ACCREDIA, si può consultare direttamente il sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it) oppure il sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it) dove è possibile prendere visione dei certificati di accreditamento con i relativi allegati, inerenti al settore coperti dall'accREDITAMENTO medesimo.

Le normative (o documenti assimilabili) applicabili come riferimento per i singoli sistemi di gestione sono riportati nei regolamenti specifici di seguito riportati:

- RSSQ - Reg. particolare per la Certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità;
- RSSA - Reg. particolare per la Certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale;
- RSVE - Reg. particolare per le Verifiche EMAS;
- RSSL - Reg. particolare per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- RSSI - Reg. particolare per la Certificazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- RSIT - Reg. particolare per la Certificazione dei Sistemi di Gestione nell'Information Technology;
- RSGE - Reg. particolare per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per l'Energia;
- RSCO - Reg. particolare per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Continuità Operativa;

NB: l'elenco sopra riportato può non essere completo in relazione allo sviluppo di nuove norme dei sistemi di gestione. Pertanto, ai fini del controllo della configurazione dei vari regolamenti particolari, si considerano quelli pubblicati sul sito web <http://www.tuv.it/it-it/area-clienti/documenti-contrattuali>. In ogni caso le organizzazioni possono richiederne copia in formato cartaceo o digitale).

Altri documenti di riferimento per la certificazione dei sistemi di gestione sono quelli definiti da ACCREDIA e nello specifico il "Regolamento per l'accREDITAMENTO degli Organismi di certificazione del sistema di gestione RG 01-01" consultabile direttamente sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

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.



### 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";
- UNI CEI EN 45020:2007: "Normazione ed attività connesse – Vocabolario generale".
- ISO/IEC 17000:2004 "Conformity assessment- Vocabulary and general principles"

#### Carenza (CA)

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

- della documentazione (o informazioni documentate) 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)

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

#### Nonconformità (NC) o altrimenti denominata Nonconformità Maggiore

Si ha una nonconformità nella documentazione (o informazioni documentate) e/o attuazione di un sistema di gestione qualora si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni:

Una estesa mancanza di rispetto dei requisiti:

- della documentazione (o informazioni documentate) 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

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

- sul rispetto, da parte del prodotto/servizio/processo, dei requisiti previsti dalla Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione (ivi inclusi quelli cogenti) e/o
- sulla continuità e costanza nel tempo del rispetto dei requisiti della Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dei regolamenti di certificazione e/o dei regolamenti di ACCREDIA

Una "Osservazione" che si protragga nel tempo

#### Osservazione (OSS) o altrimenti denominata come Nonconformità Minore:

Si ha una Osservazione qualora si verifichi anche una sola delle seguenti condizioni:

Una mancanza di rispetto:

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

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

- sul rispetto, da parte del prodotto o servizio o processo dei requisiti previsti dalla Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione
- sulla continuità e costanza nel tempo del rispetto dei requisiti della Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dei regolamenti di certificazione e/o dei regolamenti di ACCREDIA.

#### Commento (COM)

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

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



#### Aspetto Positivo (AP)

rappresentano un aspetto positivo del sistema di gestione, meritevole di menzione nel rapporto di audit Valgono, inoltre, le definizioni riportate nei singoli regolamenti specifici dello schema di certificazione applicabile (es. RSSQ, RSMD, RSSA, RSVE, RSSL, RSSI, RSIT, RSGE, RSCO etc).

#### **4. Responsabilità**

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

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

#### **5. Controllo del regolamento**

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

- il testo revisionato e/o aggiuntivo viene scritto in carattere italico
- il testo annullato e non sostituito è segnalato con {testo annullato}

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

#### **6. Iter di certificazione**

##### **6.1 Generalità**

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

- a. Avvio dell'iter di certificazione;
- b. Eventuale visita preliminare (preaudit);
- c. Audit di 1° stadio (esame della documentazione e visita iniziale);
- d. Audit di 2° stadio (o audit per la certificazione) per la verifica iniziale del sistema di gestione (che può comprendere anche eventuali audit successivi, o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste durante la verifica iniziale);
- e. CdA (Comitato di Approvazione o delibera della certificazione);
- f. Emissione del certificato;
- g. Audit periodici per il mantenimento del certificato (audit di sorveglianza e di rinnovo, che possono comprendere anche eventuali audit successivi o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste in occasione, rispettivamente, della sorveglianza o del rinnovo);
- h. Eventuali audit non programmati per il mantenimento del certificato.

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

- fornire tutte le informazioni (documentate e non documentate) necessarie per poter condurre la valutazione
- 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 / ritirare la certificazione già rilasciata in caso di audit di sorveglianza periodica o audit non programmato

Inoltre l'organizzazione che mantiene attivo un iter di certificazione del sistema di gestione con TÜV Italia dovrà inviare tempestivamente allo stesso una informativa scritta a nei casi di:

- incidente, emergenze, infortuni occorsi
- procedimenti giudiziari in corso attinenti al campo di applicazione del sistema di gestione
- variazioni della consistenza e contesto dell'organizzazione rispetto a quanto comunicato precedentemente all'atto della stipula del contratto di certificazione in termini di: addetti, modifiche campo di applicazione del sistema di gestione e relativi processi, siti.

##### **6.2 Modalità di svolgimento degli audit e programma di audit**

Tutti i tipi di audit di sistema di gestione (preaudit, audit di 1° Stadio, audit 2° Stadio, audit di sorveglianza, audit di rinnovo, audit di estensione, postaudit, audit non programmati) vengono svolti in accordo alle linee



guida della norma UNI EN ISO 19011:2012 ed in relazione ad un programma di audit stabilito prendendo in considerazione le dimensioni dell'Organizzazione, il campo di applicazione e la complessità del sistema di gestione, i processi ed i prodotti, i turni di lavoro, il livello di efficacia del Sistema di gestione, il risultato degli audit precedenti ed eventuali certificazioni già rilasciate al cliente o gli esiti di altri audit già effettuati, la possibilità di effettuare audit in modo combinato e congiunto su più schemi di certificazione, l'adozione o meno del campionamento multi-sito per le organizzazioni strutturate su più siti, eventuali preoccupazioni delle parti interessate pertinenti, i dati relativi alle prestazioni dell'organizzazione, cambiamenti nei requisiti legali, i reclami ricevuti, modifiche ai requisiti di certificazione e di accreditamento.

Ogni audit è programmato, le date di effettuazione dell'attività ed il team di audit vengono anticipati all'organizzazione mediante un apposita comunicazione scritta; il responsabile del team di audit, per gli audit di 1° stadio (solo nel caso in cui la tempistica sia superiore ad 1 giornata uomo) 2°stadio, sorveglianza e di rinnovo, prepara un piano di audit che viene inviato dal responsabile del team di audit con congruo anticipo all'organizzazione.

Ogni audit inizia con una riunione introduttiva tra la direzione dell'organizzazione ed il team di audit.

Durante l'audit, il team di audit procede alla raccolta di evidenze oggettive tramite l'esame di documenti e registrazioni, l'osservazione diretta delle attività, il presenziamento di verifiche, misure, test, l'effettuazione di colloqui coi responsabili e col personale operativo dell'organizzazione, ecc.; a tal fine il team di audit utilizza specifica documentazione già predisposta (check-list o linee guida), che è da considerarsi una guida e non un documento vincolante (pertanto il team può svolgere anche indagini non espressamente previste nella su citata documentazione).

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

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

- l'organizzazione consente al team di audit di accedere alle aree in cui si svolgono le attività coperte dal sistema di gestione e di intervistare le persone coinvolte in tali attività;
- L'organizzazione in base alle prescrizioni di tipo legislativo in materia di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro fornisce al team di audit dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli stessi andranno ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate; inoltre si impegna o a fornire gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o a dare comunicazione preventiva (in sede dell'audit di 1° stadio) a TÜV Italia della tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team di audit deve essere dotato.
- l'organizzazione mette a disposizione del team di audit i documenti necessari per lo svolgimento dell'audit; si tratta sia di documenti di pianificazione (quali manuali, procedure, istruzioni, specifiche, dichiarazioni, disegni, ecc.) sia di documenti di registrazione previsti dai requisiti stabiliti dalla norma a fronte della quale l'organizzazione intende certificarsi;
- l'organizzazione individua una persona incaricata di fungere da interfaccia con TÜV Italia durante le fasi operative dell'iter di certificazione (tale incaricato usualmente coincide col responsabile del sistema di gestione);
- se l'organizzazione desidera che il proprio eventuale consulente partecipi all'audit, ciò sarà possibile a patto che il consulente sia presente in veste di semplice osservatore e non come parte attiva; in particolare egli non potrà rispondere, invece dell'organizzazione, ai quesiti del team di audit.

L'organizzazione conserva il diritto di richiedere e ricevere informazioni sul team di audit incaricato da TÜV Italia ed eventualmente, nel caso sussista un conflitto di interessi, di fare obiezione sui nominativi dei componenti del team stesso, motivando adeguatamente la propria richiesta.

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

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

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



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

Nel caso l'offerta di rinnovo non sia inclusa nell'offerta inizialmente emessa, l'offerta può essere inviata, senza richiedere la compilazione di un nuovo questionario informativo, sulla base dei dati raccolti durante l'ultimo audit 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 ACCREDIA) 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 d'Ordine", che attesta l'accettazione delle condizioni contrattuali che includono anche il presente regolamento.

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

#### **6.4 Visita preliminare (preaudit)**

Si tratta di una visita che viene effettuata, se richiesta dal cliente, preliminarmente all'avvio delle attività di certificazione vere e proprie. Le modalità di svolgimento della visita preliminare sono oggetto di accordo di volta in volta col singolo cliente; in particolare la visita preliminare deve essere svolta prima dell'audit di primo stadio e può essa stessa includere un esame preliminare e aggiuntivo della documentazione da eseguire presso gli uffici di TÜV Italia o presso l'organizzazione.

La visita preliminare consente a TÜV Italia di meglio comprendere:

- la dimensione e la natura delle attività dell'organizzazione;
- il suo grado di idoneità ad affrontare l'iter di certificazione;
- l'eventuale non applicabilità di particolari requisiti normativi relativi al sistema di gestione implementato;
- l'eventuale applicabilità di norme e requisiti legislativi;
- il tipo di esperienza richiesta al gruppo di valutazione da adibire all'audit per la certificazione;
- l'entità delle risorse necessarie per svolgere l'audit per la certificazione.

Inoltre in linea di principio la visita preliminare può consentire all'organizzazione di:

- individuare con esattezza il campo di applicazione del sistema di gestione;
- individuare con esattezza eventuali requisiti particolari non applicabili al sistema di gestione e le motivazioni di supporto a tali esclusioni;
- identificare eventuali carenze nella documentazione del sistema di gestione;
- identificare eventuali carenze nella attuazione del sistema di gestione in accordo alla normativa di riferimento, ai regolamenti di certificazione e alla documentazione;
- ottenere chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione;
- fare una previsione più precisa circa i tempi necessari per giungere alla certificazione e mettere a punto il relativo programma.

I risultati della visita preliminare sono registrati sinteticamente dal team di audit che, se concordato col cliente, redige un rapporto su apposita modulistica; comunque, questi risultati, considerate le modalità di svolgimento della visita, sono da considerarsi come indicativi e costituiscono solo un riferimento da approfondire nel corso dell'iter di certificazione vero e proprio.

TÜV Italia esegue una sola visita preliminare prima dell'avvio ufficiale dell'iter di certificazione. Tale attività non può essere considerata parte del processo di certificazione e la sua eventuale esecuzione non può ridurre la durata della verifica di certificazione.

Durante il periodo di transizione previsto per le nuove edizioni delle norme dei sistemi di gestione, TÜV Italia ha previsto l'erogazione di un servizio di Delta audit che segue principi analoghi al suddetto audit preliminare.

Si sottolinea che la durata di un audit preliminare non può superare 2,0 giornate uomo.

#### **6.5 Audit di 1° Stadio (Esame iniziale della documentazione + visita iniziale)**

L'audit di 1° stadio (come previsto dalla ISO IEC 17021-1) include normalmente l'esame della documentazione o delle informazioni documentate e la visita iniziale presso il sito (o i siti) dell'Organizzazione e viene eseguito di norma presso la sede dell'Organizzazione stessa; solo in casi eccezionali, definiti nel singolo regolamento specifico dello schema di certificazione, l'audit di 1° stadio può essere condotto senza visita presso l'Organizzazione.

Le sue finalità sono le seguenti:



- Valutare l'idoneità della documentazione o delle informazioni documentate del sistema di gestione rispetto ai requisiti della Norma a fronte della quale l'organizzazione intende certificarsi ed identificare eventuali carenze.
- Valutare l'ubicazione dell'organizzazione e le condizioni specifiche del sito, nonché avviare le indagini / gli approfondimenti / le analisi / il dialogo con il personale dell'organizzazione, al fine di determinarne il grado di preparazione per la verifica ispettiva di 2° stadio.
- Riesaminare l'identificazione, lo stato di attuazione e la comprensione dei requisiti della norma da parte dell'organizzazione, con riferimento alle prestazioni principali e agli aspetti più significativi, ai processi, agli obiettivi e all'operatività del sistema di gestione.
- Raccogliere le informazioni necessarie circa lo scopo (campo di applicazione) del sistema di gestione, i processi e la(e) ubicazione(i) dell'organizzazione, le relative norme statutarie, gli aspetti normativi e di conformità (es. qualità, ambiente, aspetti legali delle attività dell'organizzazione, rischi connessi, etc.)
- Riesaminare l'allocatione delle risorse per lo stadio 2 e concordare con l'organizzazione i dettagli della verifica di 2° stadio.
- Raggiungere una sufficiente comprensione del sistema di gestione e delle operazioni svolte sul posto, acquisendo gli aspetti significativi del sistema di gestione dell'organizzazione che intende certificarsi.
- Valutare se le gli audit interni ed il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti efficacemente e che il livello di applicazione del sistema di gestione faccia ritenere che l'organizzazione sia pronta per la verifica di 2° stadio.
- Fornire chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione.
- Fare una previsione più precisa circa i tempi necessari per giungere alla certificazione e mettere a punto il relativo programma .

#### Risultanze dell'Audit di 1° Stadio:

Le risultanze dell'audit di 1° stadio sono descritte in un apposito rapporto che riassume l'esito dell'esame iniziale della documentazione del sistema di gestione (manuali, procedure obbligatorie ed altri documenti o informazioni documentate previsti dalla Norma per cui l'organizzazione intende certificarsi) e l'esito della prima parte della verifica iniziale

#### a) Risultanze della verifica della documentazione o delle informazioni documentate del Sistema di Gestione

Qualora la documentazione o le informazioni documentate risultino carenti il cliente ne viene informato tramite il suddetto rapporto.

Nel caso l'esame della documentazione non abbia evidenziato Carenze, ma, eventualmente, solo Commenti, l'audit di 2° stadio potrà essere svolto senza che l'organizzazione debba correggere la documentazione.

Nel caso l'esame della documentazione o delle informazioni documentate abbia evidenziato Carenze queste devono essere corrette dall'organizzazione prima dell'audit di 2° stadio; l'eventuale permanere di Carenze della documentazione o delle informazioni documentate 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 o delle informazioni documentate, 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.

#### b) Risultanze della visita iniziale

La visita iniziale consiste in una visita in campo presso il sito (o i siti) dell'organizzazione.

Qualora la visita iniziale evidenzi l'inadeguata applicazione del sistema di gestione, l'organizzazione viene informata tramite il suddetto rapporto mediante la segnalazione di Carenze. Il permanere di Carenze al momento dell'audit di 2° stadio impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un postaudit.

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, qualora vengano riscontrati scostamenti rispetto ai dati ricevuti con il questionario informativo utilizzato per formulare l'offerta.

Nel determinare l'intervallo tra l' audit di 1° stadio e l'audit di 2° stadio si devono considerare i tempi necessari per la risoluzione delle eventuali carenze riscontrate.



## **6.6 Audit di 2° Stadio (per la verifica iniziale del sistema di gestione o audit per la certificazione)**

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

L'audit di 2° stadio viene effettuato presso il/i sito/i dell'Organizzazione ed ha lo scopo di accertare che il sistema di gestione sia efficacemente messo in pratica in accordo alla norma di riferimento, al presente regolamento ed alla relativa documentazione. Tali accertamenti includono:

- Le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma 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 fondamentali delle prestazioni stesse
- Il sistema di gestione e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali
- La tenuta sotto controllo dei processi
- Gli audit interni e il riesame da parte della direzione
- La responsabilità della direzione relativamente alle politiche definite
- I collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni, tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure i dati di prestazione le risultanze e le conclusioni degli audit interni

L'audit di 2° stadio è eseguito rispetto alle attività riportate nello scopo di certificazione, includendo tutti i processi che l'organizzazione ha identificato e valutando tutti i requisiti applicabili della Norma di riferimento a fronte della quale l'organizzazione intende certificarsi.

Inoltre, al momento di tale audit, il sistema di gestione dell'organizzazione deve risultare già operativo; i termini di tale operatività sono definiti nei singoli regolamenti specifici relativi alla norma per la quale l'organizzazione intende certificarsi e, infine, deve rispettare le prescrizioni dei paragrafi 8 e 11 del presente regolamento.

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

- a) Nessuna Nonconformità ed Osservazione, eventuali Commenti;
- b) Presenza di Osservazioni ed eventuali Commenti, ma nessuna Nonconformità;
- c) presenza di Nonconformità, eventuali Osservazioni ed eventuali Commenti.

L'audit di 2° stadio deve svolgersi entro un termine massimo di 6 mesi dall'audit di 1° stadio.

### Situazione di tipo (a)

Nel caso non siano state rilevate evidenze che portino all'emissione di nonconformità ed osservazioni, il team di audit redige il rapporto di audit che viene trasmesso al comitato di approvazione di TÜV Italia; copia di tale rapporto viene consegnata anche all'organizzazione.

### Situazione di tipo (b)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di osservazioni ed in assenza di nonconformità, il team di audit redige il rapporto di audit con la descrizione delle suddette osservazioni.

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

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

### Situazione di tipo (c)

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

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



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

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

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

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

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

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

La Certificazione viene deliberata dal comitato di approvazione di TÜV Italia dopo che esso ha ricevuto ed esaminato con esito positivo il rapporto favorevole del team di audit ed altri documenti e dati costituenti la pratica di certificazione (tali dati possono essere informazioni di dominio pubblico, commenti dell'organizzazione sul rapporto di audit).

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

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

I documenti che attestano la Certificazione sono costituiti da:

a) una lettera di delibera della certificazione che riporta: l'esito positivo della delibera, le condizioni relative al mantenimento della certificazione rilasciata, la data di scadenza della certificazione fissata a 3 anni dalla data di delibera della certificazione o per il rinnovo a 3 anni dalla data di scadenza del precedente certificato, i tempi entro i quali deve essere effettuata la successiva verifica di sorveglianza, le indicazioni circa l'utilizzo del marchio di certificazione.

b) un certificato (che nel caso di certificazioni multisito può includere, come allegati, altri sub-certificati) che riporta: un numero identificativo con la corrispondente revisione nel caso il certificato sarà oggetto di riemissione, la ragione sociale dell'organizzazione con relativo/i sito/i ed indirizzo/i, la norma di riferimento applicabile e gli eventuali RT ACCREDIA applicabili, il campo di applicazione in italiano/inglese con riferimento ad eventuali esclusioni, settore IAF o aree tecniche di riferimento, la data di emissione che coincide con la data di delibera della certificazione, il logo dell'organismo di accreditamento (se il settore e lo schema di certificazione risultano accreditati), la periodicità delle verifiche di sorveglianza, la firma del responsabile autorizzato del TÜV Italia, nel caso il certificato sarà oggetto di revisione, la data di prima emissione.

La validità della certificazione è subordinata al rispetto delle condizioni tecniche ed economiche descritte nel presente regolamento.

La concessione della certificazione comporta automaticamente il permesso per l'organizzazione di utilizzare il certificato stesso ed il marchio rilasciato da TÜV Italia, in accordo con le modalità descritte al par. 8.

### Nota relativa ai rinnovi della certificazione:

Lo stesso iter descritto sopra viene seguito in occasione del rinnovo triennale della certificazione a seguito degli audit di rinnovo di cui al par. 6.9 del presente regolamento.

I documenti attestanti la validità della certificazione in sede di rinnovo sono costituiti da:

a) una lettera di delibera del rinnovo della certificazione che riporta: l'esito positivo della delibera, le condizioni relative al mantenimento della certificazione rinnovata, la data di scadenza della certificazione



fissata a 3 anni dalla data di scadenza del precedente certificato, i tempi entro i quali deve essere effettuata la successiva verifica di sorveglianza, le indicazioni circa l'utilizzo del marchio di certificazione.

b) un certificato (che nel caso di certificazioni multisito può includere, come allegati, altri sub-certificati) che riporta: un numero identificativo con la corrispondente revisione nel caso il certificato sia stato oggetto di riemissione, la ragione sociale dell'organizzazione con relativo/i sito/i ed indirizzo/i, la norma di riferimento applicabile e gli eventuali RT ACCREDIA applicabili, il campo di applicazione con riferimento ad eventuali esclusioni, il settore IAF o l'area tecnica di riferimento, la data di riemissione, il logo dell'organismo di accreditamento (se il settore e lo schema di certificazione risultano accreditati), la periodicità delle verifiche di sorveglianza, la firma del responsabile autorizzato del TÜV Italia ed infine, nel caso il certificato sia stato oggetto di revisione, la data di prima emissione.

## 6.8 Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione certificata mantenga un efficace sistema di gestione, conforme ai requisiti della norma di riferimento applicabile e dei regolamenti di certificazione applicabili.

Gli audit di sorveglianza sono pertanto obbligatori ai fini della continuità della validità del certificato; nel caso l'organizzazione certificata senza adeguata motivazione non intenda sottoporsi nei tempi previsti ad un audit di sorveglianza, ciò comporta l'annullamento ed il ritiro immediato del certificato da parte di TÜV Italia (vedere par. 10);

Durante il triennio di validità del certificato vengono effettuati, in linea di principio e salvo differenti requisiti specificati nei singoli regolamenti particolari, 2 audit di sorveglianza con frequenza annuale volti a confermare la validità del certificato stesso.

Si precisa che il primo audit di sorveglianza deve essere effettuato a 12 mesi dalla data di completamento dell'audit di 2° stadio (incluso l'eventuale post audit), con una tolleranza di +0 / -12 settimane. Il secondo audit di sorveglianza deve essere effettuato a 24 mesi dalla data di completamento dell'audit di 2° stadio (incluso l'eventuale post audit), con una tolleranza di +0 / -12 settimane.

Infine le sorveglianze dopo ogni rinnovo triennale del certificato (vedere par. 6.9) vengono effettuate con periodicità annuale tenendo sempre come riferimento sia le tolleranze indicate in precedenza che il giorno e il mese nel quale è stato completato l'audit di stadio 2° stadio (incluso l'eventuale post audit).

Deroga relativamente al rispetto delle scadenze sopra indicate può essere concessa da TÜV Italia esclusivamente a seguito di eventi di carattere eccezionale, motivati per iscritto dall'organizzazione e con un preavviso superiore ai 20 gg lavorativi alla data prevista di effettuazione audit di sorveglianza.

(il mancato rispetto di tale limite comporta il pagamento delle penali di cui al par. 20 del presente regolamento).

Ciascun audit di sorveglianza è relativo ad una parte del sistema di gestione: esso comprende sempre alcuni elementi, cosiddetti "fissi", del sistema di gestione più ulteriori elementi a campione; per maggiori dettagli si rimanda ai regolamenti specifici di schema di certificazione applicabili (es. RSSQ, RSSA, RSVE, RSSL, RSSI, RSIT, RSGE etc)

Complessivamente gli audit di sorveglianza del triennio coprono almeno una volta l'intero sistema di gestione e comunque comprendono sempre almeno i seguenti elementi:

- audit interni e riesami della direzione;
- un riesame delle azioni intraprese a seguito dei risultati del precedente audit
- trattamento dei reclami e delle segnalazioni
- efficacia del sistema di gestione nel conseguimento degli obiettivi
- avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo
- continua tenuta sotto controllo delle attività
- riesame delle modifiche approntate al sistema di gestione (inclusi prodotti/servizi e processi)
- utilizzo del marchio e/o di ogni altro riferimento alla certificazione

Inoltre possono essere incluse tra gli elementi da verificare le seguenti attività:

- richieste da parte di TÜV Italia circa aspetti attinenti alla certificazione
- riesame delle dichiarazioni dell'organizzazione riguardo le proprie attività (per esempio materiale promozionale, sito web)
- richieste al cliente di fornire documenti e registrazioni (su mezzi cartacei o elettronici)
- applicazione di altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni dell'organizzazione



All'inizio dell'audit di sorveglianza viene riesaminata la documentazione o le informazioni documentate del sistema di gestione; in particolare vengono verificate quelle parti della documentazione o informazioni documentate che nel frattempo sono state revisionate dall'organizzazione.

A differenza di quanto accade in occasione dell'audit per la certificazione e dei successivi audit di rinnovo, nel caso delle sorveglianze il team di audit ha completa delega da parte di TÜV Italia a prendere tutte le decisioni del caso, sotto la supervisione generale del Direttore della Divisione MS ma senza la stretta necessità dell'intervento di verifica diretta da parte del Comitato di Approvazione (fanno eccezione a tale regola le situazioni che coinvolgono la sospensione o il ritiro del certificato, per le quali si applica anche quanto detto ai par. 9 e 10 del presente regolamento).

Naturalmente la supervisione del Direttore della Divisione MS e la eventuale verifica del comitato di approvazione possono comportare la necessità di revisionare il rapporto del team di audit; in tal caso vengono trasmessi all'organizzazione i relativi emendamenti.

TÜV Italia effettua, tramite personale delegato e tecnicamente competente, un monitoraggio dei rapporti relativi alle attività di sorveglianza.

Anche nel caso degli audit di sorveglianza, si possono presentare le 3 seguenti situazioni:

- a) nessuna nonconformità né osservazioni, eventuali commenti;
- b) presenza di osservazioni ed eventuali commenti, ma nessuna nonconformità;
- d) presenza di nonconformità, eventuali Osservazioni ed eventuali Commenti.

#### Situazione di tipo (a)

Nel caso non siano state rilevate evidenze che portino all'emissione di nonconformità ed osservazioni, il team di audit redige il rapporto di audit che viene trasmesso a TÜV Italia; copia di tale rapporto viene consegnata anche all'organizzazione.

#### Situazione di tipo (b)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di osservazioni ed in assenza di nonconformità, il team di audit redige il rapporto di audit con la descrizione delle suddette osservazioni.

Il team di audit consegna il rapporto di audit contenente la descrizione delle osservazioni all'organizzazione.

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

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

#### Situazione di tipo (c)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di nonconformità, il team di audit redige e consegna all'organizzazione il rapporto di audit che include le nonconformità (come già specificato in precedenza eventuali osservazioni emesse in occasione del precedente audit, per le quali le azioni definite dall'organizzazione risultassero non attuate o non efficaci, si trasformano in nonconformità).

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

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

Tale verifica è limitata all'accertamento della chiusura delle nonconformità emerse durante l'audit precedente; in tale circostanza devono essere risolte tutte le nonconformità (e anche le osservazioni che l'organizzazione dichiara già chiuse alla data del postaudit).

Nel caso il termine di 4 mesi non venga rispettato dall'organizzazione o nel caso il postaudit abbia esito negativo, TÜV Italia procede - in linea di principio - alla sospensione ed all'eventuale successivo ritiro del certificato (vedere paragrafi 9 e 10).

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



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

## **6.9 Audit di rinnovo**

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

A fronte di quanto sopra TÜV Italia procederà alla revisione del contratto in essere o all'invio di una nuova offerta.

Anche l'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare che l'organizzazione certificata abbia mantenuto in atto un efficace sistema di gestione, conforme ai requisiti della norma di riferimento applicabile e ai regolamenti di certificazione.

L'audit di rinnovo è pertanto obbligatorio ai fini della continuità di validità della certificazione.

Nel caso l'organizzazione certificata non intenda sottoporsi all'audit di rinnovo, ciò comporta:

- la comunicazione scritta della sua intenzione, che implica la automatica rescissione del contratto con TÜV Italia e che deve pervenire a TÜV Italia con un anticipo di almeno 4 mesi rispetto alla data di scadenza del certificato;
- l'annullamento del certificato a meno che l'organizzazione accetti di sottoporsi ad un audit non programmato volto a confermare la validità della certificazione sino alla data limite entro la quale doveva essere effettuato l'audit di rinnovo.

Al fine di adempiere ai requisiti previsti dalle norme che regolamentano le attività della certificazione dei sistemi di gestione, l'audit di rinnovo viene programmato in prossimità della scadenza del certificato esistente.

Ragionevolmente l'audit di ricertificazione, dovrebbe essere condotto entro tre (3) anni (- 3 mesi) rispetto all'ultimo giorno di audit "on site", dell'audit iniziale di 2° stadio (incluso l'eventuale post audit). Comunque il rinnovo della certificazione deve essere completato, includendo l'eventuale post audit e la delibera del comitato di approvazione entro la scadenza della certificazione.

Se il completamento delle attività di rinnovo (riferendosi esclusivamente all'effettuazione dell'eventuale post audit e/o alla conseguente delibera del rinnovo del certificato) avviene oltre la data di scadenza del certificato precedente, la data di emissione del certificato di rinnovo sarà quella della delibera, ma la data di scadenza verrà calcolata a 3 anni dalla data di scadenza del certificato precedente (evidenziando così una non continuità della certificazione con un ripristino della stessa che verrà esplicitata e motivata all'organizzazione nella lettera di accompagnamento del certificato); in tali casi però il ripristino deve avvenire entro i 6 mesi dalla data di scadenza del precedente certificato.

Se il rinnovo non viene completato nei termini su esplicitati, non avendo più i titoli per sostenere di essere certificata, l'organizzazione dovrà rinunciare all'utilizzo della certificazione e del marchio di certificazione e qualora intendesse riottenere la certificazione dovrà procedere con un nuovo iter di certificazione ripartendo da quanto stabilito al punto 6.3 del presente regolamento.

L'audit di rinnovo è volto a confermare o meno la validità della certificazione.

Ogni audit di rinnovo copre l'intero sistema di gestione. Qualora siano intervenute modifiche significative del sistema di gestione o nel contesto in cui esso opera (esempio modifiche della legislazione) e che non siano già state in precedenza assoggettate a quanto previsto dal paragrafo 13 del presente regolamento, può essere necessario ripetere un audit di stadio 1 e tale necessità, se presente, viene comunicata preventivamente per iscritto dal TÜV Italia.

All'inizio dell'audit di rinnovo, la documentazione o le informazioni documentate del sistema di gestione devono essere riesaminate, anche in funzione dei cambiamenti intervenuti nel sistema di gestione e/o nel team di verifica incaricato.

Le eventuali anomalie emerse durante la valutazione della documentazione o delle informazioni documentate verranno riportate nel rapporto di audit di rinnovo e classificate come commenti, osservazioni, nonconformità.

Durante l'audit di rinnovo vengono verificate in maniera particolare l'attuazione ed l'efficacia delle azioni di miglioramento derivanti dalle osservazioni emesse in occasione dell'audit precedente, viene valutata la "risposta" dell'organizzazione ai commenti emessi in occasione dell'audit precedente ed inoltre nello specifico viene accertato anche quanto segue:

- l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione



- l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive
- se l'operatività del sistema di gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.

Infine viene controllato, come in ogni audit, l'uso corretto del certificato e del marchio TÜV Italia (vedi par. 8), nonché la gestione corretta degli eventuali reclami (vedi par. 11).

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

- a) nessuna nonconformità ed osservazioni, eventuali commenti;
- b) presenza di osservazioni ed eventuali commenti, ma nessuna nonconformità;
- c) presenza di nonconformità, eventuali osservazioni ed eventuali commenti.

#### Situazione di tipo (a)

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

#### Situazione di tipo (b)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di osservazioni ed in assenza di nonconformità, il team di audit redige il rapporto di audit con la descrizione delle suddette osservazioni.

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

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

#### Situazione di tipo (c)

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

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

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

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

Nel caso in cui il postaudit non sia concluso con esito positivo oppure non effettuato entro la data di scadenza della certificazione, il certificato non è più valido e TÜV Italia procederà a comunicare la propria decisione sullo stato della certificazione tenendo in considerazione anche quanto stabilito nei paragrafi 9 e 10.

Nel caso il postaudit abbia esito favorevole, il team di audit redige il rapporto di postaudit che viene trasmesso al comitato di approvazione del TÜV Italia, unitamente al rapporto del primo audit; copia del rapporto di postaudit viene consegnata anche all'organizzazione.

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



## **6.10 Audit speciali o audit non programmati o eventuale riduzione del campo di applicazione della certificazione**

TÜV Italia si riserva il diritto di effettuare verifiche non programmate sull'organizzazione certificata.

Detti audit sono svolti in presenza di validi e comprovati motivi (a giudizio di TÜV Italia), che vengono comunicati all'organizzazione.

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, malfunzionamenti o circa il mancato rispetto delle condizioni base alle quali è stato concesso il certificato.

Le motivazioni che portano all'esecuzione di tali audit possono essere, ad esempio, importanti modifiche al sistema di gestione certificato che l'organizzazione è tenuta a comunicare a TÜV Italia (vedere anche par.13 del presente regolamento) oppure reclami o segnalazioni connesse al funzionamento del sistema di gestione oppure informazioni circa il mancato rispetto delle condizioni in base alle quali è stato concesso il certificato oppure uso improprio del certificato o del marchio, richiesta del Comitato di Approvazione di intensificare la frequenza delle sorveglianze in seguito alla valutazione della pratica di certificazione, ecc.

I dettagli concernenti lo svolgimento di tali audit sono stabiliti di volta in volta, a seconda delle circostanze, da TÜV Italia.

Si precisa che (salvo diversa decisione di TÜV Italia) tali eventuali audit non programmati non sono sostitutivi degli audit di sorveglianza o rinnovo di cui ai par. 6.8 e 6.9, ma vanno ad aggiungersi ad essi e sono a carico dell'organizzazione verificata.

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da TÜV Italia siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente di Accreditamento garante delle certificazioni emesse (Accredia) può richiedere l'effettuazione di visite presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale, l'uso di tale personale è preventivamente concordata tra il TÜV Italia e l'Organizzazione.

Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi.

Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla verifica, la certificazione viene revocata.

Le modalità di accertamento utilizzate dagli Enti di Accreditamento, sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni / circolari disponibili sui siti web degli stessi.

L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che il TÜV Italia ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

### **6.10.1 Eventuale riduzione del campo di applicazione della certificazione**

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

## **7. Registro delle organizzazioni certificate**

Una volta emessa la certificazione di sistema di gestione, TÜV Italia aggiorna il proprio registro delle organizzazioni certificate che riporta almeno le seguenti informazioni:

- l'identificazione di ciascuna organizzazione certificata;
- lo stato di validità della certificazione;
- la norma di riferimento per il sistema di gestione (precisando eventualmente le esclusioni dei requisiti non applicabili);
- il/i sito/i e/o stabilimento/i coperti dal certificato;
- la tipologia di prodotti, processi, servizi cui il certificato è applicabile.

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

Nel sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it) sono riportati i settori per i quali TÜV Italia ha l'accREDITAMENTO ACCREDIA.



L'ottenimento del certificato per settori IAF per i quali TÜV Italia è accreditato da ACCREDIA conferisce all'organizzazione il diritto all'inserimento del proprio nominativo e delle altre informazioni nella lista che ACCREDIA pubblica periodicamente.

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

## **8. Modalità di riferimento alla certificazione. 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 far riferimento alla certificazione ottenuta in modo che sia evidente che, detta certificazione, riguarda il sistema di gestione, i siti coperti dal sistema, i processi, e dalle 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 ai marchi di certificazione - Regole e 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.

## **9. Sospensione della certificazione**

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

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

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

- l'Organizzazione non esegue il post-audit necessario a verificare la corretta ed efficace chiusura delle non conformità emerse nel corso dell'audit di sorveglianza o rinnovo.
- l'eventuale post audit relativo alla sorveglianza risulta avere esito negativo in seguito alla mancata chiusura delle azioni correttive definite per le Nonconformità, in tale caso il termine massimo della sospensione viene identificato prendendo come riferimento la data cardine della sorveglianza (mese giorno del termine delle attività di stadio 2 incluso eventuale postaudit) più sei mesi.
- l'Organizzazione non effettua l'audit di sorveglianza nei tempi previsti.
- l'Organizzazione non accetta l'esecuzione di audit speciali o non programmati (rif. paragrafo 6.10 presente regolamento)
- l'Organizzazione fa riferimento alla certificazione in modo scorretto.
- I reclami non sono gestiti in modo corretto.
- l'Organizzazione sia in ritardo di un periodo superiore ai quindici giorni nel pagamento delle somme dovute.
- l'Organizzazione non informa tempestivamente TÜV Italia riguardo azioni, a qualunque titolo, dell'autorità pubblica e/o i procedimenti legali in corso, incidenti o infortuni gravi.
- Nel caso in cui sia in corso un procedimento giudiziario o sia stato attivato il processo di comunicazione preventivo di avvio di procedimento giudiziario nei confronti dell'Organizzazione, TÜV Italia si riserva la facoltà di procedere ad una sospensione cautelativa del certificato fino al momento in cui gli elementi a base del procedimento avviato non siano stati chiariti e non risulti evidenza oggettiva del non coinvolgimento del sistema di gestione certificato o di suoi elementi o responsabilità, nel suddetto procedimento giudiziario.
- Nel caso in cui il sistema di gestione non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti applicabili alle persone, privacy, ambiente e sicurezza dei prodotti / servizi forniti. Questa sospensione può essere



espressa da TÜV Italia anche durante il periodo di attuazione di Azione Correttive in attesa del Postaudit per la chiusura di Nonconformità.

- l'Organizzazione modifica il proprio sistema di gestione in maniera tale da influire sulla certificazione rilasciata senza informare TÜV Italia.
- l'Organizzazione non comunica le modifiche societarie tali da influire sulla certificazione rilasciata.
- L'Organizzazione sia posta in liquidazione o conferita/ceduta a terzi e/o venga acquisita da terzi o cessi l'attività o sia ammessa al concordato, sia giudiziale che stragiudiziale, ovvero sia dichiarata fallita.
- Su richiesta diretta dell'Organizzazione, giustificandone i motivi, per un periodo non superiore ai 6 mesi e comunque non oltre la data di scadenza del certificato.

In caso di sospensione della certificazione, TÜV Italia ne dà notifica ufficiale all'organizzazione a mezzo di lettera raccomandata R.R. o e-mail comunicando anche le condizioni che l'organizzazione stessa deve soddisfare, entro uno specificato periodo di tempo, affinché la certificazione riacquisti piena validità e non venga annullata definitivamente.

TÜV Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica; in particolare, la comunica ad ACCREDIA entro i 30 gg. successivi alla sospensione della certificazione (nel caso di certificati emessi nell'ambito di settori di attività accreditati ACCREDIA).

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

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni stabilite da TÜV Italia, questa procede con la revoca della sospensione della certificazione, dandone immediatamente notizia ufficiale all'organizzazione; in caso contrario TÜV Italia provvede al ritiro della certificazione (vedere par. 10).

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

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

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

TÜV Italia per motivi ritenuti di notevole gravità a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto all'organizzazione, ha facoltà di annullare la validità della certificazione già concessa, il che comporta automaticamente il ritiro dell'autorizzazione rilasciata all'organizzazione di far riferimento ad essa nei modi descritti (vedere par. 8).

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

- l'organizzazione non ottempera alle condizioni poste da TÜV Italia per la revoca della sospensione della certificazione;
- l'organizzazione interrompe la fabbricazione dei prodotti / erogazione dei servizi, processi, servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo superiore ad 1 anno;
- l'organizzazione rescinde il contratto di certificazione;
- l'organizzazione comunica che non intende effettuare l'audit di rinnovo e rinuncia all'effettuazione dell'audit non programmato richiesto al fine di confermare il certificato almeno fino alla data limite entro la quale doveva essere effettuato l'audit di rinnovo;
- TÜV Italia modifica le regole del sistema di certificazione e l'organizzazione non può o non vuole conformarsi ai nuovi requisiti;
- quando si verificano circostanze, quali quelle citate per la sospensione, che sono giudicate da TÜV Italia particolarmente gravi;
- nel caso di un'organizzazione multi sito, qualora la sede centrale o uno dei siti non rispetti i requisiti necessari per la certificazione multi sito;
- qualora l'Organizzazione non accetti le nuove condizioni economiche stabilite da TÜV Italia per l'eventuale modifica del contratto.

Il ritiro / annullamento della certificazione deve, in tutti i casi, essere notificato in modo ufficiale all'organizzazione a mezzo di lettera raccomandata R.R., e TÜV Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica; in particolare, la comunica ad ACCREDIA (nel caso di certificati emessi nell'ambito di settori di attività accreditati ACCREDIA).

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

All'interno di TÜV Italia, tutte le decisioni connesse col ritiro / annullamento della certificazione vengono prese nell'ambito del comitato di approvazione.



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

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

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

L'organizzazione deve tenere tali registrazioni a disposizione di TÜV Italia, che potrà esaminarle in occasione degli audit. Inoltre, se il certificato si riferisce a settori EA per i quali TÜV Italia è accreditato dal ACCREDIA, dette registrazioni devono essere tenute a disposizione per la eventuale verifica dei rappresentanti di ACCREDIA.

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

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

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

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

### **13. Modifiche al sistema di gestione**

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

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

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

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

Anche in questo caso TÜV Italia valuta la reale necessità di eseguire, a causa delle modifiche apportate, un audit addizionale non programmato (vedere par. 6.10) o di avviare un iter di certificazione ex-novo, tale audit oltre che le attività e processi per i quali si richiede estensione dovrà comunque coprire tutti i punti della normativa di riferimento applicabile.

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

### **14. Modifiche alle regole del sistema 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 (vedere par. 10).



## **15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo**

Un'organizzazione avente il sistema di gestione già certificato secondo una specifica norma da altro organismo di certificazione, accreditato per il settore in cui opera l'organizzazione stessa, 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 accreditata (dal punto di vista dell'autenticità, della idoneità del campo di applicazione, della reale esistenza dell'accreditamento dell'organismo di certificazione per il settore di attività in questione, 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.

Lo schema prevede l'applicazione delle regole generali descritte negli altri paragrafi del presente regolamento, ma con le prescrizioni particolari riportate nel seguito e distinte in funzione di due diverse situazioni possibili:

- a) l'organismo di certificazione originario non è un organismo facente parte del gruppo TÜV SÜD;
- b) l'organismo di certificazione originario è un organismo facente parte del gruppo TÜV SÜD.

In ogni caso, in entrambe le situazioni ogni certificazione, prima di essere deliberata, viene sottoposta all'approvazione del comitato di approvazione.

Si segnala che le regole sottostanti si applicano nel caso di passaggio da altro organismo di certificazione a TÜV Italia mantenendo invariata la norma di riferimento; nel caso venga cambiata anche la norma di riferimento (Es.: da DIN EN ISO 9001 a UNI EN ISO 9001....), a giudizio di TÜV Italia potrà risultare necessario un audit integrativo di transizione da eseguire con modalità stabilite di volta in volta da TÜV Italia.

### Situazione di tipo (a)

Innanzitutto in sede di esame iniziale della documentazione del sistema di gestione, vengono presi in considerazione anche i rapporti degli audit eseguiti dall'organismo precedente nell'ultimo triennio.

Inoltre, nel caso di subentro di TÜV Italia durante il periodo in cui il certificato dell'organismo precedente è ancora valido, viene pianificata una visita presso l'organizzazione da parte di personale competente del TÜV Italia e nel corso di tale visita vengono verificati alcuni elementi del sistema di gestione ed i requisiti aggiuntivi previsti dai RG ed RT del ACCREDIA applicabili al caso specifico, a meno di prescrizioni differenti riportate nel regolamento specifico (es. RSSQ, RSSA, RSVE, RSSL, RSSI, RSIT, etc):

In aggiunta occorre che:

- vengano chiuse le eventuali nonconformità preesistenti;
- i reclami risultino gestiti correttamente (vedere par. 11);

Se l'attività di trasferimento della certificazione ha esito positivo ed il Comitato di approvazione delibera la certificazione in tale caso la scadenza della certificazione è la medesima data di scadenza del certificato originale e la programmazione delle sorveglianze rimane la stessa del certificato originale.

### Situazione di tipo (b)

Innanzitutto, in sede di esame iniziale della documentazione del sistema di gestione, viene preso in considerazione l'intero dossier di certificazione, di cui esiste copia presso TÜV Italia, e in particolare vengono esaminati anche i rapporti degli audit eseguiti per conto dell'organismo precedente, in particolare nell'ultimo triennio.

Sono presenti i due casi seguenti:

- b1) la certificazione TÜV Italia sostituisce il certificato dell'organismo tedesco
- b2) la certificazione TÜV Italia va da aggiungersi al certificato tedesco, senza sostituirlo, ma affiancandosi ad esso.

### Sostituzione del certificato (b1)

Se TÜV Italia subentra all'organismo di certificazione della casa madre durante il periodo in cui il certificato originale è ancora valido, viene effettuato un audit su base documentale (valutazione completa della pratica di certificazione depositata presso TÜV Italia per conto dell'organismo precedente) per valutarne la congruità con i requisiti aggiuntivi previsti dal RG 01 e dai vari RT applicabili nello specifico ed emessi da ACCREDIA. Viene inoltre pianificato un audit in campo e nel corso dell'audit del TÜV Italia vengono verificati comunque tutti gli elementi del sistema di gestione (rif. Punti della norma di riferimento) ed i requisiti aggiuntivi previsti



dai RG ed RT del ACCREDIA applicabili al caso specifico a meno di prescrizioni differenti riportate nel regolamento specifico (es. RSSQ, RSSA, RSVE, RSSL, RSSI, RSIT, etc)

In aggiunta occorre che:

- vengano chiuse le eventuali nonconformità preesistenti;
- i reclami risultino gestiti correttamente ed in accordo ai requisiti espressi nel par. 11 del presente regolamento;

Se l'attività di verifica ha esito positivo ed il Comitato di approvazione delibera la certificazione in tale caso la scadenza della certificazione è la medesima data di scadenza del certificato originale e la programmazione delle sorveglianze rimane la stessa del certificato originale.

#### Affiancamento del certificato (b2)

Se TÜV Italia si affianca all'organismo di certificazione della casa madre durante il periodo in cui il certificato originale è ancora valido, viene preliminarmente effettuato una verifica su base documentale (valutazione completa della pratica di certificazione depositata presso TÜV italia per conto dell'organismo precedente) per valutarne la congruità con i requisiti aggiuntivi previsti dal RG 01 e dai vari RT applicabili nello specifico ed emessi da ACCREDIA.

In aggiunta occorre che:

- vengano chiuse le eventuali nonconformità preesistenti;
- i reclami risultino gestiti correttamente (vedere par. 11).

Se l'attività di verifica ha esito positivo ed il Comitato di approvazione delibera la certificazione in tale caso la scadenza della certificazione è la medesima data di scadenza del certificato originale e la programmazione delle sorveglianze rimane la stessa del certificato originale.

#### **16. 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.

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

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

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

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

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

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

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma 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 di Divisione, con il supporto del Responsabile Affari Legali, avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate ed al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di ricezione del ricorso

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

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

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo/segnalazione;



- deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante/autore della segnalazione;
- devono essere formalizzati i motivi del reclamo/segnalazione.

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

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

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

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

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

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

## **19. Contenziosi**

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

## **20. Condizioni economiche**

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

TÜV Italia elabora un'offerta per ogni richiesta di certificazione ricevuta e la trasmette all'Organizzazione richiedente. Questo documento, 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 almeno:

- 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 5 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 che verrà concordato tra le Parti.

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 il 50% dell'importo della verifica (ossia dell'audit per la certificazione, la sorveglianza, il rinnovo, audit supplementare, audit speciale) indicato nei documenti contrattuali, mentre se la disdetta avviene a meno di 7 giorni di calendario prima della data programmata l'ammontare dell'addebito sarà pari al 100% dell'importo della verifica.

Nel caso di interruzione delle attività di certificazione dovuta ad un qualsiasi motivo, l'Organizzazione riceve una fattura da parte di 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 almeno per l'importo dell'apertura pratica).

Nel caso di rescissione del contratto avvenga con un preavviso inferiore ai 6 mesi dalla data di scadenza del certificato (da parte di un'organizzazione già certificata) TÜV Italia si riserva il diritto di richiedere al Cliente a titolo di penale il pagamento fino al 25% (venticinqueper cento) dell'importo complessivo del Contratto in relazione al triennio di certificazione in corso, oltre a tutti i costi e alle spese ragionevolmente sostenute da TÜV Italia in conseguenza di tale manifestazione di volontà di scioglimento del vincolo contrattuale.



Nel caso di rescissione del contratto avvenga con un preavviso superiore ai sei mesi dalla data di scadenza del certificato TÜV Italia e non siano state completate le attività di sorveglianza definite nel programma per il triennio di certificazione in corso, TÜV Italia si riserva il diritto di richiedere al Cliente il pagamento a titolo di penale di un importo fino al 25% (venticinqueper cento) dell'importo complessivo del Contratto in relazione al triennio di certificazione in corso oltre a tutti i costi e alle spese ragionevolmente sostenute da TÜV Italia in conseguenza di tale manifestazione di volontà di scioglimento del vincolo contrattuale.

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 del ciclo di certificazione riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dall'Organizzazione ed in base alle quali è stata emessa l'offerta, previa comunicazione ed accettazione per iscritto dell'Organizzazione. L'eventuale non accettazione dell'offerta da parte dell'Organizzazione, comporta il decadimento del contratto con immediato ritiro del certificato.

Deroga, ove applicabile, relativamente al rispetto delle scadenze delle date di audit sopra indicate può essere concessa da TÜV Italia esclusivamente a seguito di eventi di carattere eccezionale, motivati per iscritto dall'Organizzazione e con un preavviso superiore ai 20 gg lavorativi rispetto alla data di audit precedentemente concordata. Nel caso di mancato rispetto di tale limite, TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica.