

Indice

1. Scopo.....	2
2. Campo di applicazione	2
3. Processo di certificazione	2
3.1. Generalità	2
3.2. Richiesta di certificazione	3
3.3. Esecuzione degli audit.....	4
3.4. Pre-Audit.....	4
3.5. Audit stage 1	4
3.6. Audit stage 2	5
3.7. Audit di sorveglianza.....	6
3.8. Audit di rinnovo	6
3.9. Audit supplementari	6
4. Emissione e validità del certificato.....	7
4.1. Variazione del campo di applicazione	7
4.2. Sospensione e ritiro del certificato.....	7
4.3. Riconoscimento e trasferimento della certificazione	9
5. Registrazione delle organizzazioni certificate.....	9
6. Gestione dei reclami e delle segnalazioni	9
7. Modifiche al sistema di gestione e/o alle condizioni operative	10
8. Modifiche alle regole di certificazione	10
9. Reclami	10
10. Riservatezza e tutela della proprietà intellettuale	11
11. Contenziosi, ricorsi, appelli	11
12. Uso del certificato e del marchio	12
13. Condizioni economiche.....	12

1. Scopo

TÜV INTERCERT GmbH – Group of TÜV Saarland (in seguito TÜV INTERCERT), appartiene al gruppo internazionale TÜV Saarland e opera come organismo di valutazione della conformità di sistemi di gestione (in seguito sistemi) in riferimento a standard internazionali e nazionali riconosciuti.

Gli accreditamenti riconosciuti, con i relativi settori, sono disponibili on-line sul sito www.tuv-intercert.org o sui siti degli organismi di accreditamento.

Il presente documento definisce le condizioni contrattuali applicabili ai servizi elencati al capitolo 2. “**Campo di applicazione.**”

Eventuali disposizioni particolari, applicabili solo ad alcuni schemi di certificazione, sono dettagliate in documenti specifici appositamente predisposti allo scopo e che integrano il presente regolamento.

2. Campo di applicazione

Le condizioni definite nel presente regolamento si applicano alla certificazione dei sistemi di gestione in accordo a normative di riferimento nazionali e internazionali.

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

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

La corretta applicazione delle condizioni e procedure di certificazione è verificata dal Comitato di imparzialità (Governing Board – GB) di TÜV INTERCERT in cui sono rappresentate, senza predominanza dei singoli interessi, le parti interessate alle attività di certificazione (associazioni, amministrazioni pubbliche, Organismi di normazione e ricerca, committenti, produttori) e a cui spetta il compito di garantire l'imparzialità.

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

3. Processo di certificazione

3.1. Generalità

L'organizzazione che intende richiedere i servizi TÜV INTERCERT deve essere in possesso di un sistema di gestione documentato in accordo ai requisiti della/e norma/e di riferimento scelta/e.

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

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

- completato un ciclo completo di verifiche ispettive interne;
- eseguito almeno un riesame completo del sistema;
- predisposto e sottoscritto una dichiarazione di conformità ai requisiti cogenti, condizione necessaria per i sistemi di gestione ambientale (SGA) e salute e sicurezza dei lavoratori (SGSSL). Il principio generale è che il mantenimento e la valutazione della conformità ai requisiti cogenti ricadono sotto la responsabilità dell'organizzazione che gestisce il SGA - SGSSL. TÜV INTERCERT si limita a eseguire verifiche a campione per acquisire confidenza con il sistema e verificare che sia efficace e che, nell'eventualità di non conformità a detti requisiti, l'organizzazione metta in atto idonee azioni correttive.
- fornito a TÜV INTERCERT, ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/08 (Testo Unico Salute e Sicurezza luoghi di Lavoro) le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui il team di audit svolgerà le attività e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate;

Regolamento generale per la certificazione dei sistemi di gestione



- fornito gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o preventivamente comunicato a TÜV INTERCERT la tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team di audit deve essere dotato.

In tutte le verifiche previste nel ciclo di certificazione il cliente deve:

- 1) fornire tutte le informazioni necessarie per poter condurre la valutazione, tra cui:
 - a. tutta la documentazione descrittiva richiesta dalle norme di riferimento (es. manuale, procedure, istruzioni etc.)
 - b. tutte le registrazioni richieste dalle norme di riferimento (es. per la certificazione ISO 9001 i rapporti delle verifiche ispettive interne)
- 2) inviare tempestivamente informativa scritta a TÜV INTERCERT nei casi di:
 - a. incidente, emergenze, infortuni occorsi;
 - b. procedimenti giudiziari in corso;
- 3) definire e indicare nell'organigramma i propri rappresentanti, il documento sarà a disposizione del personale TÜV INTERCERT. Tali rappresentanti saranno gli interlocutori principali dei valutatori TÜV INTERCERT, le varie fasi della verifica, qualora il cliente intenda far partecipare altre persone (es. consulenti) dovrà assicurarsi che il loro ruolo sia di osservatore e non influenzi o ritardi le attività di audit.

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da TÜV INTERCERT siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente garante delle certificazioni emesse (Ente di Accreditamento) può richiedere:

- la partecipazione di suoi osservatori agli audit effettuati da TÜV INTERCERT;
- l'effettuazione di visite presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

La partecipazione di osservatori agli audit e/o l'eventuale visita condotta direttamente attraverso l'uso di personale dell'Ente di Accreditamento, è preventivamente concordata tra TÜV INTERCERT 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 (tre) mesi.

Scaduti i 3 (tre) 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 TÜV INTERCERT ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

3.2. Richiesta di certificazione

L'organizzazione che intende usufruire dei servizi TÜV INTERCERT deve fornire i dati richiesti nel questionario informativo.

Una volta ottenuti tali dati, è formulata l'offerta di certificazione con la descrizione del servizio offerto completa di tutte le informazioni relative alle attività e dei prezzi determinati in base alle tariffe in vigore.

Nel caso di rinnovo sarà richiesta la compilazione di un questionario informativo ridotto che sarà inviato circa 6 mesi prima della scadenza del certificato, alla ricezione del quale sarà formulata l'offerta relativa al ciclo di ricertificazione.

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

TÜV INTERCERT esamina l'offerta sottoscritta dal cliente e invia la conferma d'ordine con cui è ufficializzata l'attivazione del servizio.

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

Il nominativo del personale incaricato di eseguire le verifiche presso l'organizzazione viene

comunicato con debito anticipo tramite la conferma d'ordine. Il cliente ha la facoltà di fare obiezione, adeguatamente motivata e per iscritto, sul/i nominativo/i dei componenti del team di audit comunicati tramite conferma d'ordine e pertanto prima dell'audit.

3.3. Esecuzione degli audit

L'iter prevede un audit di certificazione in due stage, due o più audit di sorveglianza nel primo e secondo anno e un audit di ricertificazione nel terzo anno, prima della scadenza del certificato. Le procedure TÜV INTERCERT prevedono che le verifiche di sorveglianza possano essere svolte con una tolleranza di -3/+0 mesi rispetto alla naturale cadenza annuale. Per il solo settore EA 28, nel caso il cliente sia certificato secondo il regolamento ACCREDIA RT-05, è previsto un ulteriore periodo di tolleranza di durata massima +3 mesi. Le date per l'esecuzione delle sorveglianze e i relativi periodi di tolleranza sono calcolati a partire dall'ultimo giorno dello stage 2. Per quanto riguarda l'audit di ricertificazione, esso deve essere svolto con sufficiente anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato (di norma 3 mesi prima) al fine di permettere la risoluzione di eventuali rilievi emersi durante lo svolgimento dello stesso. Non sono ammesse proroghe alla scadenza dei certificati. La finalità e modalità di esecuzione di ogni fase dell'audit sono dettagliate nel piano di audit il lead auditor invia al cliente con congruo anticipo rispetto alla data di inizio delle attività.

Ogni audit comprende:

- la riunione di apertura, in cui vengono definiti gli obiettivi e le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di valutazione applicabili, il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale TÜV INTERCERT;
- la riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito della verifica ed i chiarimenti dei risultati, dettagliati nel rapporto e nell'elenco dei rilievi, comprese le modalità ed i tempi per la risoluzione degli stessi;
- l'analisi dei rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit svolto (ad esclusione dell'audit di stage 1 - vedi par. 3.5 Audit stage 1) sono classificati – in base alla gravità – in:
 - Osservazioni;
 - Non conformità maggiori;
 - Non conformità minori.

Al termine di ogni audit è rilasciato il rapporto informativo dell'attività svolta (su richiesta) e dell'eventuale elenco rilievi che dovranno essere presi in carico dall'organizzazione.

Le proposte di trattamento e azione correttiva relative a non conformità e rilievi dovranno essere formalizzate dall'organizzazione entro una settimana dalla conclusione dell'audit e inviate a TÜV INTERCERT. In seguito sono valutate ed eventualmente approvate da TÜV INTERCERT al fine di procedere con le fasi successive previste dalle norme che regolano l'iter di certificazione.

3.4. Pre-Audit

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

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

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

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

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

3.5. Audit stage 1

L'audit di stage 1 include la verifica della documentazione descrittiva del sistema e la visita presso il/i

sito/i del cliente.

Le finalità di tale fase dell'iter sono:

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

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

- Osservazioni

Esclusivamente nella fase di audit di stage 1, si ha un'osservazione qualora si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni:

- una mancanza di rispetto dei requisiti della documentazione prevista dalla norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dai regolamenti di certificazione e/o dai regolamenti previsti dall'organismo di accreditamento;
- una mancanza di rispetto dei requisiti dell'attuazione del sistema di gestione rispetto alla Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dai regolamenti di certificazione e/o ai regolamenti previsti dall'organismo di accreditamento (ivi inclusi i requisiti cogenti e specifici per lo schema di certificazione).

Il permanere di osservazioni al momento dell'audit di stage 2 impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un re-audit.

3.6. Audit stage 2

L'audit di stage 2 deve essere svolto entro 3 mesi dallo stage 1, in caso contrario TÜV INTERCERT valuterà la necessità di ripetere completamente o parzialmente, eventualmente su base documentale, lo stage 1.

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

Durante lo stage 2 l'audit team verifica i seguenti aspetti:

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

I rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit di stage 2, sono classificati in base alla gravità, come riportato al par. 3.3. **Esecuzione degli audit.**

3.7. Audit di sorveglianza

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

L'audit di sorveglianza è obbligatorio e si basa su un campionamento delle attività oggetto di certificazione garantendo la verifica completa del sistema di gestione nell'arco del ciclo di certificazione (di norma, triennale).

Durante l'audit di sorveglianza è verificata l'efficace attuazione dei rilievi emersi dall'audit precedente.

TÜV INTERCERT svolge gli audit di sorveglianza generalmente ogni 12 mesi in accordo allo schema di riferimento contrattualmente concordato e comunicato all'organizzazione e si riserva di esaminare richieste di periodicità diverse da quelle applicate di norma.

L'effettuazione degli audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle fatture emesse e relative all'audit svolto in precedenza e all'audit da svolgersi in caso di richiesta di pagamento anticipato.

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

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

3.8. Audit di rinnovo

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

L'audit di rinnovo deve essere concluso, con esito positivo (eventuale re-audit o approvazione della eventuale proposta di azioni correttive messe in atto dall'organizzazione), entro la data di scadenza del certificato per mantenerne la validità e storicità.

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

Qualora l'Organizzazione non intendesse effettuare il rinnovo deve darne pronta comunicazione scritta a TÜV INTERCERT. Il rinnovo effettuato in data successiva a quella di scadenza sarà considerato come nuova certificazione, pertanto le condizioni contrattuali dovranno essere riviste in tal senso.

L'effettuazione dell'audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle fatture emesse e relative all'audit svolto in precedenza e all'audit da svolgersi in caso di richiesta di pagamento anticipato.

3.9. Audit supplementari

TÜV INTERCERT si riserva il diritto, motivando per iscritto la decisione al cliente, di eseguire audit supplementari non previsti dal ciclo di certificazione.

Questi audit possono essere delle seguenti tipologie:

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

4. Emissione e validità del certificato

Il Certificato è emesso dal Comitato di delibera (in seguito Steering Committee) di TÜV INTERCERT dopo aver ricevuto, esaminato e deliberato con esito positivo il rapporto del team di audit e altri documenti e dati costituenti la pratica di certificazione (tali dati possono essere informazioni di dominio pubblico, commenti dell'organizzazione sul rapporto di audit).

Lo Steering Committee può anche non approvare l'emissione della certificazione, in tale eventualità sarà cura del Head of Certification Office (in seguito HCO) informare formalmente il cliente circa i motivi che hanno votato a tale decisione.

La documentazione attestante la certificazione è costituita da:

- Audit report, riportante l'esito positivo dell'esame tecnico della pratica, le condizioni di mantenimento della certificazione tra cui la data di scadenza della stessa e i tempi entro cui deve essere effettuato il successivo audit di sorveglianza.
- Certificato che riporta: il numero identificativo (in caso di riemissione), la ragione sociale dell'organizzazione con relativo/i sito/i, lo standard applicabile ed eventuali documenti specifici predisposti dagli organismi di accreditamento, il campo di applicazione con eventuali esclusioni, il/i settore/i merceologico/i EA (solo se previsto dal Regolamento Tecnico di riferimento), la data di prima emissione (in caso di riemissione del Certificato), la data di emissione corrente, la firma del legale rappresentante di TÜV INTERCERT o personale autorizzato, la data di scadenza. I certificati di organizzazioni multi-sito possono riportare in allegato l'elenco dei siti oggetto di certificazione o dei certificati collegati relativi ad ogni sito.

4.1. Variazione del campo di applicazione

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

La variazione può riguardare:

- Processi – prodotti – servizi;
- Siti produttivi;
- Reparti produttivi.

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

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

A seguito della verifica tecnica della pratica, indicata al cap. 4. **Emissione e validità del certificato**, è emesso il certificato revisionato con le attività oggetto di estensione.

Per alcuni schemi TÜV INTERCERT ha il diritto di ridurre il campo di applicazione del certificato per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, qualora l'organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione. La riduzione è congruente con i requisiti della/e norma/e di riferimento.

4.2. Sospensione e ritiro del certificato

TÜV INTERCERT si riserva, in caso di motivi gravi, di procedere con la sospensione della certificazione rilasciata, motivando tale decisione per iscritto all'organizzazione. La sospensione può essere attuata nei seguenti casi:

- L'organizzazione richiede volontariamente la sospensione del certificato;
- L'organizzazione non utilizza correttamente il certificato e il marchio;
- L'organizzazione fa riferimento alla certificazione in modo scorretto;
- L'organizzazione non è in regola con il pagamento delle attività già effettuate;
- L'organizzazione non comunica tempestivamente eventuali modifiche sostanziali al sistema di gestione incluse le modifiche societarie;

Regolamento generale per la certificazione dei sistemi di gestione



- L'organizzazione sia oggetto di reclami, azioni legali o altri procedimenti e fatti tali da poter compromettere o invalidare l'efficacia del sistema di gestione o sue componenti;
- casi gravi e motivati;
- L'organizzazione non esegue il re-audit necessario a verificare la corretta ed efficace chiusura delle non conformità emerse nel corso dell'audit di certificazione, sorveglianza o di rinnovo;
- L'organizzazione non effettua l'audit di sorveglianza nei tempi previsti;
- I reclami non sono gestiti in modo corretto;
- L'organizzazione non informa tempestivamente TÜV INTERCERT 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 INTERCERT si riserva la facoltà di procedere a 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;
- L'organizzazione modifica in modo sostanziale il proprio sistema di gestione senza informare TÜV INTERCERT;
- L'organizzazione è posta in liquidazione o conferita/ceduta a terzi e/o è acquisita da terzi o cessa l'attività o è ammessa al concordato, sia giudiziale che stragiudiziale, ovvero è dichiarata fallita.

Il periodo di sospensione di norma non può eccedere i 3 mesi.

TÜV INTERCERT informa il cliente mediante lettera raccomandata AR o via fax o per PEC con ricevuta di ricevimento comunicando anche le condizioni da rispettare per riattivare la certificazione.

La sospensione del certificato comporta:

- il divieto di utilizzo in qualsiasi forma e modo del certificato, del marchio e di qualsiasi riferimento o simbolo collegato alla certificazione TÜV INTERCERT;
- la notifica dello stato di sospensione su ns. sito www.tuv-intercert.org.

Durante il periodo di sospensione la validità del certificato può essere ripristinata mediante l'esecuzione dell'audit. TÜV INTERCERT può richiedere di effettuare delle ore di verifica aggiuntive, al fine di valutare se il sistema di gestione dell'organizzazione continua a soddisfare i requisiti della/e norma/e di riferimento.

I costi dell'eventuale procedimento di sospensione e della riattivazione del certificato sono a carico dell'organizzazione.

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni poste da TÜV INTERCERT al fine di riattivare la certificazione, lo Steering Committee procede alla revoca della sospensione oppure in caso contrario, provvede al ritiro della certificazione.

Il ritiro del certificato può avvenire nei seguenti casi:

- Scadenza del periodo di sospensione;
- L'organizzazione richiede volontariamente il ritiro del certificato;
- L'organizzazione non elimina nei tempi stabiliti le cause che hanno provocato la sospensione della certificazione;
- L'organizzazione non risolve nei tempi stabiliti le non conformità riscontrate;
- L'organizzazione rifiuta i previsti audit di sorveglianza e/o gli audit supplementari;
- L'organizzazione cessa di esistere come entità legale in riferimento alle attività oggetto dello scopo del certificato;
- L'organizzazione comunica di non volere o potere adeguarsi alle eventuali modifiche delle regole di certificazione;
- L'organizzazione interrompe per oltre un anno le attività per le quali l'organizzazione ha

Regolamento generale per la certificazione dei sistemi di gestione



ottenuto la certificazione del sistema di gestione;

- Casi gravi e motivati.

La decisione di sospendere o ritirare la certificazione è presa dallo Steering Committee.

TÜV INTERCERT informa l'organizzazione mediante lettera raccomandata AR o via fax o per PEC con ricevuta di ricevimento.

Il ritiro del certificato comporta:

- La restituzione da parte dell'organizzazione dei certificati rilasciati, entro 10 giorni dalla ricezione del provvedimento di ritiro, presso il seguente indirizzo: TÜV INTERCERT GmbH – Group of TÜV Saarland – Am Bonner Bogen 2 – 53227 Bonn – GERMANY;
- Il divieto di utilizzo in qualsiasi forma e modo del certificato, del marchio e di qualsiasi riferimento o simbolo collegato alla certificazione TÜV INTERCERT;
- La notifica dello stato di ritiro sul sito www.tuv-intercert.org.

4.3. Riconoscimento e trasferimento della certificazione

TÜV INTERCERT riconosce la validità dei certificati rilasciati da altri organismi di valutazione della conformità accreditati da organismi riconosciuti e facenti parte dell'Accordo di Mutuo Riconoscimento (MLA - Multi Lateral Agreement) a meno che ciò non entri in contrasto con lo schema di certificazione stabilito da TÜV INTERCERT. La modalità di riconoscimento del certificato vengono trattate con procedura interna TÜV INTERCERT. Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'organizzazione e prevede la verifica della sussistenza delle condizioni tramite l'esame, possibilmente presso l'organizzazione:

- delle motivazioni che hanno portato alla richiesta;
- dell'ultimo rapporto di certificazione / ricertificazione e sorveglianza/e successiva/e dell'ente uscente;
- dello stato di validità del certificato emesso;
- dell'assenza di procedimenti legali a carico dell'organizzazione.

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

Nota: Il richiedente deve dichiarare la validità della certificazione tramite il documento " Informazioni specifiche per il trasferimento della certificazione".

5. Registrazione delle organizzazioni certificate

TÜV INTERCERT periodicamente aggiorna il proprio elenco delle organizzazioni certificate e provvede a informare, ove previsto, le parti interessate perché vengano aggiornati i rispettivi registri.

Le informazioni rese pubbliche sono le seguenti, fatte salve richieste specifiche da parte dell'organizzazione:

- Ragione sociale di ogni organizzazione certificata;
- Stato di validità della certificazione;
- Standard di riferimento per il sistema di gestione;
- Sito/i coperto/i dal certificato;
- Tipologia di prodotti, processi, servizi oggetto di certificazione.

L'elenco delle organizzazioni certificate TÜV INTERCERT è disponibile sul sito web www.tuv-intercert.org.

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

6. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

L'organizzazione, già certificata da TÜV INTERCERT o non ancora certificata, ma che comunque si

Regolamento generale per la certificazione dei sistemi di gestione



avvale dei servizi di certificazione di TÜV INTERCERT, deve aver predisposto e 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 INTERCERT, che potrà esaminarle in occasione degli audit.

Inoltre, se il certificato si riferisce a settori EA per i quali TÜV INTERCERT è in possesso di accreditamento, dette registrazioni devono essere tenute a disposizione per l'eventuale verifica dei rappresentanti dell'organismo che ha rilasciato l'accREDITAMENTO.

7. Modifiche al sistema di gestione e/o alle condizioni operative

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

Ogni eventuale modifica sostanziale apportata da un'organizzazione al proprio sistema di gestione, compreso il/i sito/i indicato/i nel certificato, al relativo campo di applicazione o alla relativa documentazione sotto controllo, ai processi oggetto della certificazione, deve essere tempestivamente comunicata a TÜV INTERCERT mediante comunicazione scritta.

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

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o in casi gravi il ritiro della certificazione.

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

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

- Conferma della certificazione;
- Necessità di effettuare un audit supplementare;
- Sospensione o ritiro della certificazione.

8. Modifiche alle regole di certificazione

TÜV INTERCERT ha la facoltà di modificare il proprio sistema di certificazione descritto nel presente regolamento.

In tal caso, però, TÜV INTERCERT consente alle organizzazioni già certificate di presentare osservazioni alle modifiche proposte.

TÜV INTERCERT, 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 periodo di tempo per adeguarsi.

Qualora un'organizzazione non possa o non voglia adeguarsi a tali nuove regole, TÜV INTERCERT procede al ritiro della certificazione.

9. Reclami

TÜV INTERCERT prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dalle organizzazioni clienti (o da altre fonti) alle seguenti condizioni:

Regolamento generale per la certificazione dei sistemi di gestione



- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail, PEC) 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 è contattata per i necessari chiarimenti. I reclami e le segnalazioni sono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di essi sarà inviata comunque una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

I reclami vengono esaminati dal HCO con il supporto del Responsabile Qualità del dipartimento MS, che svolge opportune indagini ed approfondimenti con l'ausilio del personale tecnico ed operativo coinvolto.

Qualora la situazione specifica lo richieda TÜV INTERCERT si riserva il diritto di eseguire un audit supplementare per verificare lo stato del sistema di gestione dell'organizzazione oggetto del reclamo – segnalazione.

TÜV INTERCERT, 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.

I reclami saranno discussi e analizzati dai membri del GB.

10. Riservatezza e tutela della proprietà intellettuale

TÜV INTERCERT assicura che tutte le informazioni ottenute nel corso delle attività di certificazione ad eccezione di quanto descritto al cap. 5. **Registrazione delle organizzazioni certificate**, sono considerate confidenziali a tutti i livelli della propria organizzazione, fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge o dagli organismi di accreditamento, i cui delegati possono accedere alle summenzionate informazioni, in tal caso TÜV INTERCERT s'impegna a informare per iscritto il cliente; ove terze parti le richiedano TÜV INTERCERT s'impegna a richiedere all'organizzazione autorizzazione per iscritto della diffusione di tali informazioni.

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

11. Contenziosi, ricorsi, appelli

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

L'organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno al TÜV INTERCERT GmbH - Group of TÜV Saarland all'attenzione del HCO – Am Bonner Bogen 2 – 53227 Bonn – GERMANY.

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 INTERCERT invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

L'HCO di TÜV INTERCERT avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate e al termine di tale indagine il ricorrente sarà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di

ricezione del ricorso.

Qualora sia avviato un contenzioso con TÜV INTERCERT il foro competente è quello di Bonn.

12. Uso del certificato e del marchio

L'organizzazione deve predisporre e – dopo essere stata certificata – mettere in atto una procedura documentata relativa alla gestione delle modalità di riferimento alla certificazione (e in particolare all'uso del certificato e del marchio); tale procedura può essere un documento a se stante, appositamente dedicato all'argomento, oppure può essere inclusa in altro documento del sistema di gestione; in ogni caso essa deve indicare la/e funzione/i dell'organizzazione cui sono allocate le responsabilità per tale gestione e in particolare le modalità di utilizzo del certificato e del marchio, in modo da assicurare il rispetto dei requisiti seguenti.

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

L'HCO di TÜV INTERCERT autorizza l'utilizzo del marchio e il personale addetto 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 nel documento "Condizioni Contrattuali Generali" scaricabile sul sito web www.tuv-intercert.org.

In caso di sospensione o ritiro del certificato, l'organizzazione certificata deve cessare l'utilizzo del certificato e del marchio TÜV INTERCERT e qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione; qualora ciò non avvenga, TÜV INTERCERT si riserva di adire le vie legali.

13. Condizioni economiche

TÜV INTERCERT 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 INTERCERT 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 è fatta sulla base di informazioni ricevute tramite questionario informativo (salvo i casi di rinnovo della certificazione – par. 3.2. **Richiesta di certificazione**) 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 (processi speciali) – aspetti ambientali – rischi correlati ai processi aziendali, requisiti specifici stabiliti dagli organismi di accreditamento o da documenti cogenti nazionali e internazionali.

L'offerta riporta nella parte economica:

- Il prezzo dei servizi richiesti, composto dalle seguenti voci:
 - Apertura pratica
 - Attività di certificazione (audit di stage 1 e di stage 2)
 - Reporting
 - Attività di mantenimento (audit di sorveglianza)
 - Attività imputabili a audit supplementari (fatturate solo nei casi in cui siano necessarie)
- Servizi aggiuntivi opzionali
- Condizioni di fatturazione

Se l'organizzazione richiede l'emissione di documenti attestanti la certificazione entro 7 giorni lavorativi dalla data di completamento dell'audit, compreso eventuale re-audit o approvazione della eventuale proposta di azioni correttive ricevuta dall'organizzazione, TÜV INTERCERT applica la procedura di urgenza che comporta un costo extra.

Tutti i prezzi in offerta s'intendono IVA esclusa.

Regolamento generale per la certificazione dei sistemi di gestione



Nel caso l'organizzazione disdica le attività di verifica programmate nell'arco dei 10 giorni lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, TÜV INTERCERT si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica indicato in offerta.

Nel caso l'organizzazione rinunci all'avvio delle attività di certificazione, essa riceve comunque una fattura per l'importo dell'apertura pratica.

Nel caso di rescissione del contratto da parte di un'organizzazione già certificata, TÜV INTERCERT si riserva la facoltà di addebitare l'importo relativo alla mancata sorveglianza o rinnovo qualora la comunicazione scritta della rescissione non pervenga con un anticipo di almeno 2 mesi in caso di sorveglianza e 6 mesi in caso di rinnovo.

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