

## REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DELLE AZIENDE

### INTRODUZIONE E SCOPO .....1

#### PARTE 1: CONDIZIONI TECNICHE PER SERVIZI DI CERTIFICAZIONE ..... 2

1.1 Prescrizioni generali.....	2
1.2 Applicabilità e struttura organizzativa .....	2
1.3 Riservatezza e Privacy .....	2
1.4 Richiesta di certificazione .....	2
1.5 Utilizzo di evidenze documentali (sostitutive).....	3
1.6 Classificazione dei rilievi di audit ed emissione del certificato.....	3
1.7 Registrazione del sistema certificato .....	4
1.8 Uso del certificato e del marchio di certificazione.....	4
1.9 Audit periodici di sorveglianza .....	4
1.10 Audit addizionali (verifiche suppletive) .....	4
1.11 Sospensione della certificazione.....	5
1.12 Annullamento della certificazione.....	5
1.13 Variazioni del campo di validità del certificato .....	5
1.14 Rinnovo della certificazione.....	5
1.15 Modifiche allo schema di certificazione.....	6
1.16 Modifiche al sistema certificato.....	6
1.17 Criteri per il trasferimento delle certificazioni.....	6
1.18 Registrazione reclami e comunicazioni esterne.....	7
1.19 Reclami, ricorsi e contenziosi.....	7
1.20 Proprietà dei Rapporti e Certificati (proprietà intellettuale).....	7
1.21 Rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento .....	7
1.22 Organizzazioni multisito.....	7

#### PARTE 2: CONDIZIONI GENERALI PER I SERVIZI DI CERTIFICAZIONE ..... 8

2.1 Generalità .....	8
2.2 Servizi.....	8
2.3 Obblighi del cliente .....	8
2.4 Tariffe e pagamenti.....	9
2.5 Archiviazione e conservazione documenti .....	9
2.6 Recesso .....	9
2.7 Forza maggiore.....	9
2.8 Limitazione di responsabilità e indennizzi/clausole vessorie.....	9

### INTRODUZIONE E SCOPO

Certification Europe Italia S.r.l. è un Organismo di Certificazione partner di Certification Europe Ltd. Irlanda.

Certification Europe Ltd. è un Organismo Irlandese di Certificazione di sistemi di gestione (nel seguito sistemi) con riferimento a norme internazionalmente riconosciute; opera secondo i criteri generali definiti dalla Norma ISO/IEC 17021:2011.

Il fine della certificazione dei Sistemi di Gestione è di dare, attraverso una valutazione iniziale e successive sorveglianze, un'assicurazione che l'Organizzazione operi rispettando i requisiti di determinate norme. La certificazione riguarda la conformità del Sistema di Gestione alle norme di riferimento ed il rispetto delle disposizioni di legge vigenti riferibili al campo di applicazione della certificazione. La responsabilità della conformità legislativa, degli obblighi assunti con i propri clienti e con le autorità di riferimento resta di esclusiva competenza dell'Organizzazione.

La sede irlandese è a Dublino; Certification Europe Ltd. è accreditata presso INAB (Ente di Accreditamento Irlandese), mutuamente riconosciuto da Accredia Italia.

Certification Europe Italia offre servizi di certificazione nei seguenti schemi:

- EMS Sistemi di Gestione Ambientali
- QMS Sistemi di Gestione Qualità
- ISM Sistemi di Gestione per la Sicurezza Informatica
- ESMS Sistemi di Gestione Sostenibile degli Eventi
- IT Sistemi di Gestione per le IT
- EnMS Sistemi di Gestione per l'energia
- H&SMS Sistemi di Gestione per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro

I servizi di Certification Europe Italia sono erogati nel rispetto delle condizioni generali per i servizi di certificazione (vedi Parte 2).

Le parti del presente regolamento applicabili al solo settore edile (EA 28), al solo schema SCR, o al solo schema 20121 saranno esplicitamente indicate all'inizio del paragrafo.

## PARTE 1: CONDIZIONI TECNICHE PER SERVIZI DI CERTIFICAZIONE

### 1.1 PRESCRIZIONI GENERALI

Il regolamento consente l'accesso ai servizi di certificazione a qualsiasi Organizzazione che si impegni contrattualmente ad osservare le prescrizioni fissate dal regolamento stesso.

L'applicazione del regolamento avviene in maniera imparziale e senza discriminazione alcuna nei confronti di tutte le Organizzazioni che chiedono o hanno ottenuto l'accesso ai servizi di certificazione Certification Europe Italia e che si impegnano di conseguenza a rendere disponibili i documenti di definizione e di implementazione del sistema, a collaborare durante tutte le attività di verifica garantendo l'accesso a tutte le aree, alle informazioni e al personale, a designare un proprio Rappresentante responsabile nei confronti del gruppo di audit e far osservare il ruolo di osservatore a consulenti dell'Organizzazione che seguono la visita.

### 1.2 APPLICABILITÀ E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

**1.2.1** Le condizioni tecniche si applicano alle attività di certificazione specificate ai punti 2.2.1 a) e b) successivi.

Le condizioni tecniche recepiscono le prescrizioni relative all'accreditamento degli Organismi di Certificazione.

**1.2.2** L'organigramma riportante la struttura organizzativa coinvolta nelle attività di certificazione e la documentazione che ne identifica lo stato legale sono disponibili su richiesta. I servizi di certificazione sono forniti da personale diretto di Certification Europe Italia o, a sua discrezione, da altre risorse esterne secondo requisiti concordati. In ogni caso Certification Europe Italia mantiene comunque la completa responsabilità del rilascio, mantenimento, sospensione, annullamento della certificazione.

### 1.3 RISERVATEZZA E PRIVACY

Certification Europe Italia assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria Organizzazione, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento e di Certificazione del personale o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata.

Certification Europe Italia opera nella piena conformità ed applicazione del Digs 196/2003 circa il trattamento dei dati forniti dalla Vostra Organizzazione.

Per i Clienti operanti nel settore edile (EA 28 e affini) i dati sono comunicati anche alle autorità interessate secondo la vigente legislazione Italiana.

In particolare rimandiamo ad una espressa condivisione degli artt. 1-12 del citato Decreto Legislativo e per maggiore trasparenza intendiamo richiamare, compreso nel titolo II *"Diritti dell'interessato"*, l'articolo 7 *"Diritto di accesso ai dati personali ed altri Diritti"* previsti dal Decreto stesso.

Le modalità di trattamento dei dati del Cliente sono presentate nel punto "2.5 Archiviazione e conservazione documenti" e nell'*"Informativa circa le modalità operative di trattamento dei dati di Certification Europe Italia srl"* disponibile per la consultazione nel sito web di Certification Europe Italia srl alla sezione *"Documenti"*.

### 1.4 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

**1.4.1** Una volta disponibili i dati generali dell'Organizzazione, attraverso la compilazione completa della formale domanda di certificazione di Certification Europe Italia, viene preparata l'offerta di certificazione.

Il documento di offerta, che richiama il presente regolamento, contiene tutte le condizioni di erogazione del servizio, compresi le condizioni economiche, le tempistiche e la descrizione dettagliata del processo di certificazione.

Con la firma del documento di offerta l'organizzazione accetta tutti i termini dell'offerta e le condizioni contenute nel regolamento.

**1.4.2** Al ricevimento dell'offerta accettata Certification Europe Italia affida la pratica al personale incaricato di assicurare l'erogazione del servizio nel rispetto delle procedure interne.

I nominativi del personale coinvolto nelle singole attività

ispettive sono comunicati all'Organizzazione con debito anticipo; eventuali obiezioni motivate sollevate dall'Organizzazione stessa dovranno essere immediatamente notificate a Certification Europe Italia.

**1.4.3 Settore Edile EA28** Quanto segue si intende applicabile solo ed esclusivamente alle società operanti nel settore edile (EA28).

- Le imprese devono dichiarare nella Richiesta di Offerta/Domanda di certificazione:
- I cantieri aperti e la tipologia di attività eseguita/e in cantiere, eventuale esistenza di altri siti e/o unità produttive per le quali viene richiesta la certificazione ( in particolare per il Sistema Salute e Sicurezza sul Lavoro);
- Il numero degli addetti tenendo conto che eventuali subappaltatori devono essere inclusi nel numero addetti riportando il loro impiego in termini di addetti annui equivalenti (es. l'utilizzo di 3 subappaltatori per un periodo continuativo di quattro mesi con orario lavorativo di 8 ore, deve essere considerato come un addetto equivalente annuo in più rispetto al numero dei dipendenti);
- Fatturato dell'ultimo anno;
- Verifica in cantiere – a titolo non esaustivo si ricorda che:

- Deve essere sempre verificato almeno un cantiere per ogni processo realizzativo oggetto di certificazione (se in uno stesso cantiere sono effettuate lavorazioni riconducibili a più processi realizzativi, l'audit presso quel cantiere può essere ritenuto valido per coprire l'insieme degli stessi), un processo realizzativo può essere verificato tramite l'utilizzo di evidenze documentali, così come definito nel citato documento RT05.
- Nel corso della verifica iniziale deve essere valutato almeno 1 cantiere operativo che si trovi in stadi di avanzamento dei lavori significativi.
- I tempi di verifica vengono calcolati sulla base di quanto stabilito dalle procedure interne di Certification Europe Italia srl costruite sulla base dei documenti IAF MD 5:2013.
- Debbono essere computate almeno 2 ore di impegno per ogni singolo cantiere, devono essere computati, come aggiuntivi, tutti i tempi di trasferimento superiori ad un'ora.
- Ogni "attività di lavoro esterno" (ex servizio di terzo responsabile, installazione di impianti elettrici o termoidraulici non complessi, manutenzioni, etc.), deve essere verificata in cantiere.
- Non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere o di attività di lavoro esterno.
- Potranno essere inserite nelle Scopo di Certificazione solo quelle attività verificate in conformità a quanto precedentemente descritto.
- Per la certificazione di Sistemi SCR dovranno essere valutati tutti i processi ed i relativi turni di lavoro.
- Con il ricevimento dell'offerta accettata, è compito del Cliente inviare a Certification Europe Italia il DVR aggiornato e firmato e fornire dettagliate informazioni circa i rischi specifici presenti negli ambienti oggetto della verifica, e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alle attività svolte, compresi i DPI previsti e disponibili.

**1.4.4 Sistemi di Gestione Sostenibile degli Eventi.** Quanto segue si intende applicabile solo ed esclusivamente alle attività di verifica relativi alla norma UNI ISO 20121.

Come descritto nelle Linee Guida di Certification Europe Italia per la norma ISO 20121, per poter inserire uno specifico evento all'interno del certificato, sarà necessario aver verificato almeno la fase di progettazione (stage I e stage II) ed aver pianificato (oppure già eseguito) le verifiche per la fase di esecuzione e di reporting.

Nel caso di audit per verificare la conformità di uno specifico evento allo standard UNI ISO 20121:2013 l'audit iniziale di certificazione, così come le verifiche di sorveglianza risponderanno ai requisiti supplementari dettagliati nel documento Linee Guida 20121.

### 1.4.5. Audit iniziale di certificazione

L'audit iniziale di certificazione di un sistema di gestione deve

essere condotto in due fasi: fase 1 e fase 2.

### AUDIT DI FASE 1

L'audit di fase 1 deve essere eseguito per:

- a) sottoporre ad audit la documentazione del sistema di gestione del cliente;
- b) valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di fase 2;
- c) riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- d) raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la(e) localizzazione(i) del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi (per esempio qualità, ambiente, aspetti legali relativi all'attività del cliente, rischi associati, ecc.);
- e) riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di fase 2 e concordare con il cliente i dettagli dell'audit di fase 2;
- f) mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- g) al fine di ottenere un efficace audit di fase 2, relativamente al settore, l'auditor predispone, ove non presente, opportuna documentazione di supporto (es. check list e/o audit note), integrata nel documento di stage 2;
- h) valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di fase 2.

Per la maggior parte dei sistemi di gestione, è raccomandato che almeno una parte dell'audit di fase 1 sia effettuata presso le sedi del cliente per poter conseguire gli obiettivi sopra stabiliti.

Le risultanze dell'audit di fase 1 devono essere documentate e comunicate al cliente, compresa l'identificazione di ogni problema che nell'audit di fase 2 potrebbe essere classificato come non conformità. Nel determinare l'intervallo fra gli audit di fase 1 e di fase 2, si devono considerare le esigenze del cliente per la risoluzione dei problemi identificati durante l'audit di fase 1. Anche l'organismo di certificazione può avere bisogno di rivedere le sue disposizioni per la fase 2.

### AUDIT DI FASE 2

Lo scopo dell'audit di fase 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione del cliente. L'audit di fase 2 deve aver luogo presso il(i) sito(i) del cliente e deve riguardare almeno quanto segue:

- a) le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo;
- b) il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo);
- c) il sistema di gestione del cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- d) la tenuta sotto controllo dei processi del cliente;
- e) gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
- f) la responsabilità della direzione per le politiche del cliente;
- g) i collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo), tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni.

### AUDIT IN MODALITÀ REMOTA

Per i Sistemi di Gestione Sostenibile degli Eventi (UNI ISO

20121) potranno essere utilizzate modalità di auditing a remoto ossia di un audit condotto l'audit in un luogo fisico differente rispetto a quello del personale auditato.

Tale modalità di audit potrà essere assegnata qualora non fosse possibile procedere con un audit in modalità tradizionale (ad esempio, qualora si debba auditare l'attività di reporting di un evento già terminato, per la quale l'Organizzazione auditata non ha più a disposizione la sede).

I piani di verifica, le tecniche e le tecnologie adottate da Certification Europe Italia srl saranno comunicate al Cliente nell'Audit Plan emesso, e l'attività degli auditor sarà condotta secondo istruzioni interne redatte in conformità alla norma UNI EN ISO 19011:2012

### 1.5 UTILIZZO DI EVIDENZE DOCUMENTALI (SOSTITUTIVE)

Quanto segue si intende applicabile solo ed esclusivamente alle società operanti nel settore edile (EA28).

Gli OdC possono considerare tre degli elementi riportati di seguito a scelta quali evidenze oggettive di una "corretta esecuzione" delle opere, in sostituzione di un processo realizzativo da verificare in cantiere/sito, purché comprensivi dell'elemento vincolante:

- documentazione di pianificazione e controllo della documentazione, correttamente compilata;
- rispetto delle norme cogenti di settore (vincolante);
- rispetto del contratto stipulato con il Committente (Certificato/Dichiarazione di regolare esecuzione);
- riesame del contratto in corso d'opera gestito in maniera documentata (perizie di variante, varianti tecniche senza aumenti di spesa, ecc.);
- prove di funzionalità e di collaudo, verbalizzate.

Quanto sopra purché le attività oggetto della documentazione di cui trattasi non siano concluse da oltre 3 anni, salvo eventuali prescrizioni legislative applicabili a specifiche attività.

L'utilizzo di evidenze documentali sostitutive non è applicabile nei casi particolari di Aziende aventi un unico cantiere aperto.

Tale opzione non può essere utilizzata in contrasto con quanto specificato al punto 1.4.3 in quanto "non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere o di attività di lavoro esterno".

### 1.6 CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI DI AUDIT ED EMISSIONE DEL CERTIFICATO

**1.6.1** I rilievi risultanti dagli audit sono classificati in base alla gravità in:

- **Non Conformità**, in quanto evidenziano una carenza grave del sistema di gestione e non consentono l'emissione del certificato. L'organizzazione deve proporre le azioni correttive, necessarie a risolvere le non conformità.

Tali azione correttive devono essere inviate e accettate entro 30 gg. La verifica di attuazione e efficacia viene effettuata tramite audit suppletivo da effettuarsi al massimo a 6 mesi dalla data della prima verifica.

Le Non Conformità riscontrate durante un audit presso un'azienda multisito compromettono l'esito dell'audit stesso, la verifica di attuazione ed efficacia dovrà essere effettuata nel sito oggetto della verifica precedente e anche presso un'altra sede non visionata nell'audit precedente.

- **Osservazioni**, in quanto evidenziano una carenza lieve del sistema di gestione e non pregiudicano il giudizio positivo consentendo l'emissione del certificato o il mantenimento dello stesso. L'organizzazione deve proporre entro 30 giorni dall'emissione dei rilievi, le azioni correttive necessarie a risolvere le osservazioni ed impegnarsi ad attuarle in un tempo definito. L'attuazione ed efficacia sarà valutata in occasione dell'audit successivo o della eventuale verifica suppletiva.

Qualora nel corso di una verifica di certificazione o di sorveglianza, vengano riscontrate osservazioni in numero pari o superiore a 5, sarà fissata automaticamente una verifica suppletiva a 6 mesi, allo scopo di valutare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive proposte.

- **Commenti**, non pregiudicano il giudizio di conformità del

sistema, consentendo l'emissione del certificato o il mantenimento dello stesso. Di fatto rappresentano spunti di miglioramento del sistema o lievi scostamenti dello stesso dai requisiti stabiliti della/e norma/e di riferimento recepiti nella documentazione di sistema. L'organizzazione deve prendere in carico i commenti e trattarli come se scaturissero da verifiche ispettive interne; la verifica dell'attuazione degli stessi avverrà in occasione dell'audit successivo.

**1.6.2** Quando Certification Europe Italia accetta il parere favorevole espresso dal gruppo di audit, l'Organizzazione riceve il certificato e il marchio Certification Europe Italia; in caso contrario, Certification Europe Italia notifica all'Organizzazione le decisioni prese e le azioni da adottare. Il certificato rimane valido a meno che i successivi audit di sorveglianza rivelino che il sistema non si mantiene conforme alle prescrizioni di riferimento.

**1.6.3** Il certificato rilasciato è di proprietà Certification Europe Italia e l'Organizzazione si impegna a restituirlo in caso di modifiche/annullamento dello stesso; il diritto dell'Organizzazione all'uso del marchio/certificato Certification Europe Italia è legato al rispetto dei requisiti previsti per il sistema certificato e alle prescrizioni applicabili per l'uso del marchio/certificato.

**1.6.4** Le pratiche relative ad aziende operanti nei settori EA28, 37, 35, 32b sono esaminate dal Comitato di Certificazione attivato presso Certification Europe Italia srl. Il Comitato di Certificazione delibera il rilascio, il mantenimento, l'estensione, la riduzione, la sospensione il rinnovo e il ritiro della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità aziendale.

## 1.7 REGISTRAZIONE DEL SISTEMA CERTIFICATO

I dati relativi ai certificati emessi sono riportati in un registro disponibile al pubblico e aggiornato con frequenza almeno semestrale. Il rilascio del certificato è notificato alla sede Certification Europe Ltd. Irlanda e registrato in una banca dati.

## 1.8 USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

**1.8.1** L'Organizzazione può far riferimento alla certificazione ottenuta nelle proprie pubblicazioni, nella propria corrispondenza, nei biglietti da visita, ecc.. In ogni caso l'uso del certificato e/o del marchio deve essere tale da risultare chiaramente che la certificazione riguarda solo il sistema (e non i singoli prodotti, processi o servizi), i siti interessati e la tipologia di prodotti, processi, servizi cui si riferisce lo stesso sistema.

Le indicazioni relative all'uso del certificato e dei marchi di certificazione Certification Europe Italia sono riportate nel modulo di offerta che viene trasmesso all'Organizzazione e nel Regolamento per l'uso del marchio.

**1.8.2** Certification Europe Italia provvede ad intraprendere azioni idonee, a spese dell'Organizzazione, per far fronte ad usi scorretti o riferimenti ingannevoli alla certificazione e/o all'uso del certificato/marchio.

**1.8.3** L'Organizzazione deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato e al marchio di certificazione Certification Europe Italia se si verifica uno dei seguenti casi:

- dopo l'eventuale scadenza, la sospensione, l'annullamento del certificato,
- nel caso in cui siano state apportate modifiche al sistema non accettate da Certification Europe Italia,
- se Certification Europe Italia modifica le regole dello schema di certificazione e l'Organizzazione non intende conformarsi
- in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa condizionare negativamente il sistema certificato.

**1.8.4** Certification Europe Italia controlla l'uso corretto del certificato e del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza; in caso di uso non corretto, Certification Europe Italia intraprende le azioni necessarie che possono includere richieste di azioni correttive maggiori, la sospensione o il ritiro della certificazione, pubblicazioni della trasgressione, azioni legali.

## 1.9 AUDIT PERIODICI DI SORVEGLIANZA

**1.9.1** Certification Europe Italia effettua verifiche periodiche di sorveglianza in accordo allo schema (semestrale o annuale) contrattualmente concordato e tale da assicurare il riesame completo del sistema in ogni ciclo di certificazione; le date delle verifiche sono calcolate con riferimento alla data della verifica Stage II (di certificazione).

Solo in riferimento alle certificazioni del settore Edile EA28, l'intervallo delle verifiche di sorveglianza può essere ampliato di massimo 2 mesi dalla data di effettuazione prevista (12 mesi dall'ultima verifica), per tenere conto di eventuali problematiche delle organizzazioni, qualora detto intervallo venga superato senza eseguire la verifica di sorveglianza, si provvederà alla sospensione del certificato.

Verranno inoltre di volta in volta valutate richieste di proroghe per adeguate e gravissime circostanze in tutti i casi in cui si ritengano applicabili le deroghe disciplinate dalle Linee Guida IAF-ID3:2011.

**1.9.2** Negli audit di sorveglianza viene accertato il corretto mantenimento del sistema certificato con particolare riferimento alla efficacia del sistema e all'attuazione di programmi di miglioramento continuo. Completata la visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto.

**1.9.3 Settore Edile EA28** - Quanto segue si intende applicabile solo ed esclusivamente alle società operanti nel settore edile (EA28).

Le verifiche di sorveglianza devono sempre prevedere ed eseguire una verifica presso almeno un cantiere attivo e significativo per garantire che nel triennio di validità della certificazione tutte le attività riportate nello scopo di certificazione siano state verificate in cantiere.

L'intervallo delle verifiche di sorveglianza può essere ampliato di +/- 3 mesi dalla data di effettuazione prevista (12 mesi dall'ultima verifica), per tenere conto di eventuali periodi in inattività delle organizzazioni, qualora detto intervallo venga superato senza eseguire la verifica di sorveglianza, si provvederà alla sospensione del certificato.

**1.9.4 Sistemi SCR** Tutte le Certificazioni relative ai Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro debbono essere monitorate con continuità, effettuando degli Audit di sorveglianza.

Per quanto riguarda le organizzazioni operanti nel settore edile, considerato ad alta complessità, le verifiche di sorveglianza verranno effettuate con cadenza semestrale.

Lo scopo degli Audit di sorveglianza è di verificare che il Sistema di Gestione SCR rimangano effettivamente ed efficacemente implementati, valutare le ricadute degli eventuali cambiamenti che possono esserci stati nell'architettura dello stesso sistema, a seguito dei mutazioni delle esigenze organizzative, al fine di valutare se tale Sistema di Gestione continui o meno ad essere conforme ai requisiti di Certificazione.

Le attività di sorveglianza su un Sistema di Gestione SCR prevedono il campionamento di tutti i processi ed i turni di lavoro dei siti certificati.

**1.9.5 Sistemi di Gestione Sostenibile degli Eventi.**

Per il solo Sistema di Gestione Sostenibile degli Eventi, al fine di permettere che le attività di verifica e di sorveglianza siano correttamente cadenzate, permettendo di sottoporre a verifica tutte le fasi di un evento (preparazione, esecuzione e reporting), è possibile che gli audit di sorveglianza siano programmati ed eseguiti con tempistiche non regolari.

La programmazione completa del ciclo di verifica verrà comunque comunicata al Cliente in fase di offerta.

Le attività collegate alla verifica di sorveglianza dei Sistemi UNI ISO 20121:2013 potranno inoltre incentrate sulle fasi di monitoraggio o di reporting di un singolo evento. Tali obiettivi di audit saranno comunicati all'interno dei piani di verifica emessi.

## 1.10 AUDIT ADDIZIONALI (VERIFICHE SUPPLETIVE)

Certification Europe Italia si riserva il diritto, motivato per iscritto all'Organizzazione, di eseguire audit addizionali; ciò può avvenire, ad esempio per la revoca della sospensione del certificato, al ricevimento di notizie di gravi malfunzionamenti



o reclami connessi col sistema certificato, quando l'Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema, considerate rilevanti da Certification Europe Italia, ecc...

Inoltre, sono automaticamente programmate verifiche suppletive ogni qualvolta vengono riscontrate, in fase di audit di certificazione, di ricertificazione o di sorveglianza, almeno una non conformità ed un numero di osservazioni uguale o superiore a 5, così come descritto nel punto 1.6.1.

A conclusione della visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto.

Certification Europe Italia si riserva infine il diritto di condurre visite non preannunciate, se necessario, motivandone le ragioni nel corso delle stesse.

## 1.11 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

**1.11.1** Certification Europe Italia per motivi ritenuti gravi e spiegati per iscritto all'Organizzazione ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo limitato, la certificazione già concessa.

Ad esempio, la sospensione può essere effettuata quando:

- a) l'Organizzazione non rispetta i termini temporali della verifica di sorveglianza come dal punto 1.8
- b) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami,
- c) gli audit evidenziano rilevanti carenze nel sistema ma che, a giudizio di Certification Europe Italia, non sono di tale gravità da comportare il ritiro del certificato,
- d) l'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'implementazione delle azioni correttive,
- e) l'Organizzazione non comunica prontamente circa provvedimenti giudiziari in corso anche legati al mancato rispetto di requisiti cogenti, o comunque venga accertata la recidività in dichiarazioni false, incomplete o omissive fornite nei confronti di Certification Europe Italia
- f) l'Organizzazione contravviene a quanto concordato contrattualmente (ivi compreso il rispetto delle condizioni economiche), alle prescrizioni del regolamento, alle regole per l'uso del marchio/certificato o lo richiede formalmente a Certification Europe Italia.
- g) L'Organizzazione cliente non sia in regola con i pagamenti definiti dalle condizioni economiche dell'offerta del servizio oppure qualora l'Organizzazione non sia in regola con i pagamenti dovuti a Certification Europe Italia srl per altri schemi di certificazione o altri servizi (anche in riferimento al punto 2.4.7 del presente Regolamento).

**1.11.2** In caso di sospensione, Certification Europe Italia ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione con lettera raccomandata o altro mezzo equivalente, comunicando anche le condizioni alle quali può essere tolta. Certification Europe Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica.

Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni poste da Certification Europe Italia nei limiti temporali indicati, la sospensione può essere revocata, dandone comunicazione all'Organizzazione; in caso contrario, Certification Europe Italia procede al ritiro del certificato.

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

## 1.12 ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

**1.12.1** L'annullamento della certificazione avviene in seguito al ritiro della stessa a cura di Certification Europe Italia o alla rinuncia da parte dell'Organizzazione.

**1.12.2.** Certification Europe Italia per motivi ritenuti di particolare gravità e spiegati per iscritto all'Organizzazione ha facoltà di annullare il certificato ad esempio, quando:

- a) l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da Certification Europe Italia per la revoca della sospensione della certificazione (vedi punto 1.11.1)
- b) gli audit rivelano carenze nel sistema ritenute critiche,
- c) l'Organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei prodotti/servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo considerevole (dell'ordine di 12 mesi) o in caso di fallimento
- d) l'Organizzazione non assolve gli obblighi finanziari assunti con Certification Europe Italia,
- e) Certification Europe Italia modifica le regole del proprio schema di certificazione e l'Organizzazione non intende

uniformarsi ai nuovi requisiti,

- f) l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami,
- g) l'Organizzazione contravviene agli accordi stipulati con Certification Europe Italia o l'Organizzazione stessa lo richiede formalmente,
- h) l'Organizzazione non accetta modifiche alle condizioni economiche, o per mancata/ritardata conduzione delle visite periodiche previste per motivi non imputabili a Certification Europe Italia compreso la mancata esecuzione della visita di rinnovo entro la scadenza del certificato.

**1.12.3** L'annullamento del certificato viene notificato in modo ufficiale all'Organizzazione mediante lettera raccomandata o altro mezzo equivalente, reso pubblico da Certification Europe Italia (ad esempio mediante esclusione dell'Organizzazione dal registro) e comunicato all'Organismo di Accredimento. Qualora l'Organizzazione, successivamente all'annullamento del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, Certification Europe Italia può adire le vie legali. In caso di ritiro, non è previsto il rimborso di eventuali spese legate alle attività di audit già completate da Certification Europe Italia.

## 1.13 VARIAZIONI DEL CAMPO DI VALIDITÀ DEL CERTIFICATO

**1.13.1** L'Organizzazione può richiedere estensioni del campo di validità del certificato (ad esempio, per inserimento di nuovi prodotti/processi/servizi, stabilimenti rispetto a quelli menzionati nel certificato, ecc.) seguendo l'iter descritto per la richiesta iniziale. L'estensione viene concessa a seguito di una nuova verifica effettuata con esito favorevole che riguarda gli elementi oggetto dell'estensione stessa.

La durata di tale verifica dipende dalla rilevanza delle richieste e può comportare una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. Successivamente viene emesso un nuovo certificato che comporta la restituzione di quello precedente obsoleto.

I costi connessi alle variazioni verranno valutati, calcolati ed addebitati caso per caso da Certification Europe Italia Srl sulla base delle richieste dell'Organizzazione.

**1.13.2** Analogamente Certification Europe Italia può adottare misure di riduzioni del campo di validità del certificato in base a quanto comunicato dalle Organizzazioni oppure in presenza di carenze non risolte nei tempi previsti e relative ad aspetti specifici la cui esclusione non influenza il resto del sistema.

## 1.14 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

**1.14.1** Nel corso dell'ultima sorveglianza di ogni ciclo di certificazione (generalmente triennale, in dipendenza della norma di riferimento), il personale Certification Europe Italia illustra i criteri di rinnovo ad un ulteriore ciclo; in dipendenza degli accordi iniziali stabiliti con Certification Europe Italia si potrà procedere con un nuovo contratto di validità triennale.

**1.14.2** L'audit di rinnovo viene programmato da Certification Europe Italia secondo modalità analoghe a quelle utilizzate per gli audit di sorveglianza, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del certificato e deve essere eseguito entro tale scadenza; qualora l'Organizzazione intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo e non procedere con l'audit entro la scadenza del certificato, lo stesso verrà immediatamente ritirato. Nella visita di rinnovo, che comprende il riesame della documentazione del sistema ed una verifica analoga ad un audit di sorveglianza, viene accertata l'adeguato mantenimento del sistema, anche alla luce dei risultati ottenuti nel corso dell'intero ciclo di certificazione precedente.

**1.14.3 Settore Edile EA28** Quanto segue si intende applicabile solo ed esclusivamente alle società operanti nel settore edile (EA28).

La verifica di rinnovo e la Delibera devono essere eseguite prima della data di scadenza della Certificazione. Qualora l'organizzazione non avesse cantieri aperti da verificare, la verifica e la delibera di rinnovo devono comunque essere eseguite prima della data di scadenza della certificazione garantendo la verifica di una commessa documentale per le attività di cantiere e subordinando la validità della delibera di rinnovo all'effettuazione di un'ulteriore verifica di follow-up

non appena l'organizzazione comunica l'apertura di un cantiere significativo e comunque entro un periodo max. di tre mesi dalla data di delibera del rinnovo della certificazione. Qualora non sia possibile effettuare tale attività nei tempi sopra riportati si provvederà a sospendere la certificazione.

### 1.15 MODIFICHE ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Qualora vengano apportate modifiche sostanziali alle regole/requisiti dello schema di certificazione, Certification Europe Italia ne informa le Organizzazioni certificate o in certificazione prendendo in considerazione le eventuali osservazioni presentate dalle stesse.

Certification Europe Italia provvede a specificare la data di entrata in vigore delle modifiche e le eventuali azioni correttive richieste, accordando il tempo necessario al loro recepimento.

Il mancato adeguamento dell'Organizzazione alle misure correttive stabilite, nei tempi concordati, può condurre all'applicazione dei provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

### 1.16 MODIFICHE AL SISTEMA CERTIFICATO

L'Organizzazione certificata deve informare preventivamente Certification Europe Italia per iscritto di modifiche sostanziali che intenda apportare al proprio sistema e/o di eventuali cambiamenti che possano influenzare la conformità ai requisiti.

L'Organizzazione dovrà accettare le decisioni di Certification Europe Italia, motivate per iscritto, circa la eventuale necessità di effettuare una visita addizionale, la sospensione/riduzione della certificazione o una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. Certification Europe Italia comunica all'Organizzazione le proprie decisioni entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della notifica delle modifiche proposte.

La mancata notifica a Certification Europe Italia può comportare provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

### 1.17 CRITERI PER IL TRASFERIMENTO DELLE CERTIFICAZIONI

Il trasferimento della certificazione si definisce come il riconoscimento di un esistente e valido certificato di Sistema di Gestione Qualità emesso da un ODC accreditato (ODC emittente) a Certification Europe (subentrante) allo scopo di consentire a Certification Europe l'emissione di un proprio certificato valido.

I criteri utilizzati sono fanno riferimento a quanto espresso nelle revisioni correnti del documento IAF MD2 Transfer of Accredited Certification of Management Systems, recepiti da Certification Europe Italia con il documento "IAF MD2 001-1 Criteri per il trasferimento della certificazione dei sistemi di gestione" pubblicato sul sito internet di Certification Europe Italia.

#### 1.17.1 Trasferimento della certificazione

Certification Europe valuta la possibilità di trasferimento solo per la certificazione rilasciata da ODC emittente coperta da accreditamento da parte di un ODA firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento (MLA). Le Organizzazioni in possesso di certificati non coperti da accreditamento o con certificato scaduto richiedenti trasferimento verranno informate dello stato della situazione e considerate richiedenti nuove certificazioni ai fini dell'iter di emissione offerta Certification Europe.

In caso in cui il trasferimento venga richiesto da Organizzazioni il cui ODC emittente abbia cessato l'attività o perso l'accreditamento Certification Europe concorderà con il proprio Organismo di Accreditamento le modalità e le condizioni/prescrizioni cui deve sottostare il trasferimento, impegnandosi a comunicarle ai richiedenti.

**Riesame preliminare.** Al ricevimento della richiesta di trasferimento il Responsabile di Schema CE effettua un riesame della domanda e dello stato della certificazione dell'Organizzazione richiedendo la seguente documentazione all'Organizzazione per la valutazione/verifica dei seguenti aspetti:

➤ Conferma che le attività ricadano nel campo di

accreditamento di Certification Europe.

- Comunicazione scritta del Legale rappresentante dell'Azienda richiedente il trasferimento della certificazione descrivente le motivazioni.
- Valutazione dei rapporti di audit, consegnati a cura dell'Organizzazione riguardanti la certificazione in essere (triennio precedente).
- Dichiarazione del Legale rappresentante dell'Organizzazione richiedente che il certificato accreditato è valido in termini di autenticità, durata, scopo di certificazione del Sistema di Gestione e campo di applicazione, in relazione al sito/sede per i quali viene presentata richiesta di trasferimento.  
La dichiarazione deve comprendere l'assicurazione che il certificato non è sospeso, minacciato di sospensione, revocato, minacciato di revoca e che l'Organizzazione non ha in corso pendenze con l'autorità giudiziaria relativamente alle attività coperte di certificazione e non risulti debitrice nei confronti dell'ODC emittente.  
Certification Europe verifica presso l'ODC emittente o presso la banca dati ODA la veridicità delle dichiarazioni.
- Valutazione dei rilievi emessi negli audit precedenti da ODC emittente e lo stato del trattamento delle NC e le AC proposte dall'Organizzazione di cui deve essere ancora valutata l'efficacia.
- La valutazione di massima del Manuale di Sistema dell'Organizzazione in ultimo indice di revisione.
- La valutazione dei reclami ricevuti dall'Organizzazione richiedente nel periodo precedente al loro trattamento.
- La valutazione della fase in cui si trova il certificato di cui si chiede il trasferimento (1° sorveglianza, 2° sorveglianza, rinnovo).
- Valutazione di eventuali processi aperti da parte di enti regolatori per violazioni di norme e/o leggi cogenti.

Qualora a seguito del riesame persistessero alcuni dubbi sulla ammissibilità della richiesta di trasferimento di certificazione, Certification Europe Italia può riservarsi di procedere con una visita preliminare presso l'organizzazione richiedente.

Tale visita ha lo scopo di approfondire gli aspetti non chiari a seguito del riesame e non va considerata in nessun modo come un audit di sorveglianza o di certificazione.

La decisione di effettuare o meno tale visita preliminare dovrà essere registrata. Ne andranno inoltre trasmesse le motivazioni all'organizzazione richiedente il trasferimento.

#### 1.17.2 Certificazione

Gli esiti del riesame sono registrati e il Responsabile di Schema redige il piano di Trasferimento comprendente la decisione presa del Responsabile stesso:

- a) Trasferimento negato: l'Organizzazione è considerata Nuovo Cliente e gestita come da presente Regolamento. La Segreteria comunica per iscritto la decisione e le motivazioni.
- b) Trasferimento accettato e riemissione del certificato (in caso del trasferimento durante la validità del certificato): dal riesame preliminare il Responsabile di Schema riscontra la completezza e la totale esaustività dei documenti tale da non richiedere attività di audit presso l'Azienda. Viene emessa offerta/contratto per il trasferimento della certificazione.  
In caso di accettazione e decisione positiva del Comitato di delibera verrà emesso nuovo certificato riportante la data di prima emissione (data in cui l'ODC emittente ha emesso il primo certificato), data emissione corrente e data scadenza (data in cui il certificato dell'ODC emittente scade).
- c) Trasferimento condizionato dall'esito positivo di un audit straordinario del riesame preliminare: il Responsabile di Schema riscontra la non completezza e totale esaustività dei documenti tale da richiedere attività di audit presso l'Azienda la cui durata, modalità di conduzione e costo sono oggetto di specifica offerta/contratto.

In caso di accettazione segue pianificazione ed effettuazione audit.

A seguito di esito positivo della Verifica e decisione positiva del Comitato di delibera verrà emesso nuovo certificato riportante la data di prima emissione (data in cui ODC emittente ha emesso il primo certificato) data emissione corrente e data scadenza (data in cui il

certificato dell'ODC emittente scade).

- d) Trasferimento accettato coincidente con il rinnovo della certificazione: a seguito del riesame documentale Certification Europe emette una specifica offerta/contratto.

In caso di accettazione segue pianificazione ed effettuazione audit.

A seguito di esito positivo della Verifica e decisione positiva del Comitato di delibera verrà emesso nuovo certificato riportante la data di prima emissione (data in cui ODC emittente ha emesso il primo certificato), data emissione corrente e data scadenza (3 anni dalla scadenza certificato ODC emittente).

- e) Trasferimento accettato coincidente con la sorveglianza della certificazione: a seguito del riesame documentale Certification Europe emette una specifica offerta/contratto.

In caso di accettazione segue pianificazione ed effettuazione audit.

A seguito di esito positivo della Verifica e decisione positiva del Comitato di delibera verrà emesso nuovo certificato riportante la data di prima emissione (data in cui ODC emittente ha emesso il primo certificato), data emissione corrente e data scadenza (data in cui il certificato dell'ODC emittente scade).

## 1.18 REGISTRAZIONE RECLAMI E COMUNICAZIONI ESTERNE

La documentazione del sistema certificato deve prevedere la registrazione dei reclami connessi all'oggetto della certificazione e le relative azioni correttive intraprese. Tali documenti devono essere a disposizione di Certification Europe Italia. Per la certificazione di sistemi che prevedano la gestione delle comunicazioni esterne, le stesse dovranno essere disponibili a Certification Europe Italia con la registrazione delle eventuali azioni intraprese.

In caso di contenzioso ambientale e/o infortunio grave è necessario avvertire Certification Europe Italia entro **24 ore**, al fine di tenerlo informato dell'accadimento ed evitare la possibile sospensione o revoca del certificato relativo al Sistema Integrato.

## 1.19 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

**1.19.1** Reclami scritti (ad esempio riferiti al comportamento del personale) possono essere presentati a Certification Europe Italia dai propri Clienti o da quelli delle Organizzazioni certificate, da Organismi di Accreditamento, ecc.

**1.19.2** L'Organizzazione che utilizza i servizi di certificazione erogati da Certification Europe Italia ha inoltre facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti delle decisioni prese a suo carico da Certification Europe Italia (ad esempio per mancato rilascio della certificazione).

**1.19.3** In presenza di reclami o ricorsi, Certification Europe Italia conferma per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna a rispondere entro 60 giorni dal loro ricevimento. Responsabile della gestione del reclamo, relativamente alla pratica documentale, è il Responsabile della Qualità, il quale sottoporrà tutta la documentazione relativa ad un membro del Comitato di Salvaguardia per l'imparzialità incaricato per decisioni in merito.

**1.19.4** Qualsiasi controversia derivante dal presente contratto sarà sottoposta ad arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale del Piemonte. L'arbitrato si svolgerà secondo la procedura di arbitrato ordinario di diritto o di arbitrato rapido di equità a seconda del valore, così come determinato ai sensi del Regolamento.

## 1.20 PROPRIETÀ DEI RAPPORTI E CERTIFICATI (PROPRIETÀ INTELLETTUALE)

Qualsiasi documento, incluso, ma non limitato a ogni Rapporto o certificato, fornito da Certification Europe Italia e il copyright (diritto d'autore) ivi contenuto rimane di proprietà di Certification Europe Italia e l'Organizzazione non deve alterare o interpretare in modo errato il suo contenuto in ogni modo.

L'Organizzazione sarà autorizzata a fare copie solo per uso interno e duplicati dei Certificati sono disponibili su richiesta

(a pagamento) per qualsiasi fine comunicazionale.

## 1.21 RINUNCIA, SOSPENSIONE O REVOCA DELL'ACCREDITAMENTO

Certification Europe si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accREDITAMENTO nello schema/settore di accREDITAMENTO nel quale ricade la certificazione dell'Organizzazione, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase di eventuale passaggio ad altro Organismo accREDITATO.

## 1.22 ORGANIZZAZIONI MULTISITO

Si definisce multisito una organizzazione che possiede una sede centrale ed una rete di uffici locali o filiali (unità operative ovvero siti) o cantieri (siti temporanei) che svolgono attività similari a quelle svolte dalla sede centrale. Questo tipo di organizzazione non è necessariamente un'unica entità giuridica, ma ogni sito deve avere un legame di tipo legale o contrattuale con la sede centrale dell'organizzazione e deve essere sottoposto ad un sistema di gestione comune, che è stato sottoposto a sorveglianza continua da parte della sede centrale che ne è la responsabile.

Considerando valido anche per le Organizzazioni multisito tutto quanto già espresso per il processo di certificazione, per le Organizzazioni multisito valgono le seguenti regole, come definito del documento IAF MD 1:2007:

- l'Audit iniziale di Fase I viene condotto presso la sede operativa che assume funzione centrale all'interno del multisito;
- l'Audit iniziale di fase II viene condotta presso le organizzazioni facenti parte del multisito secondo un sistema a campione;
- Il campione viene calcolato considerando tutte le organizzazioni che fanno parte del multisito considerando le unità operative oltre che i siti temporanei;
- deve essere selezionato in maniera casuale almeno il 25% del campione;
- deve essere fatto in modo di vedere i siti con le più grandi differenze tra loro nel periodo di validità del certificato;
- il seguente esempio di calcolo è basato su un esempio di attività a rischio medio con meno di 50 dipendenti in ogni sito: il minimo numero di siti che devono essere visitati per ogni audit sono:
  - Audit iniziale: la radice quadrata del numero di siti remoti arrotondato per eccesso ( $y = \sqrt{fx}$ );
  - Audit di sorveglianza: la radice quadrata del numero di siti remoti moltiplicati per un coefficiente di 0,6, arrotondato per eccesso ( $y = 0,6 \sqrt{fx}$ );
  - Audit di ricertificazione: la radice quadrata del numero di siti remoti moltiplicati per un coefficiente di 0,8, arrotondato per eccesso ( $y = 0,8 \sqrt{fx}$ );
- il tempo di Audit è calcolato in maniera standard secondo il numero totale di addetti impiegati nell'organizzazione multisito.

In riferimento alle attività di verifica OHSAS 18001 non è consentita una verifica parziale dei processi e/o di un sito produttivo. Verranno pertanto sottoposti a verifica tutti i siti/cantieri in essere.



## PARTE 2: CONDIZIONI GENERALI PER I SERVIZI DI CERTIFICAZIONE

### 2.1 GENERALITÀ

**2.1.1** Le presenti condizioni sono applicabili ai rapporti negoziali che intercorrono fra Certification Europe Italia ("La Società" ovvero "L'Organismo di Certificazione") e la persona fisica o giuridica che sottoscrive una Richiesta di Certificazione ("il Cliente").

**2.1.2** Queste condizioni, il regolamento di cui sono parte integrante, l'offerta, la richiesta di certificazione e, ove applicabile, le disposizioni relative all'uso del marchio, costituiscono il complesso degli accordi fra il Cliente e la Società ("il Contratto"). Salvo diverso accordo, nessuna modifica al contratto sarà ritenuta valida a meno che essa sia scritta e firmata da o nell'interesse del cliente e della società.

**2.1.3** Qualora sia emesso un certificato al Cliente, la Società presterà i propri servizi in accordo al regolamento in vigore e copia dello stesso viene fornita al Cliente alla stipula del contratto nella versione in quel momento in vigore.

La Società si riserva il diritto di modificare il presente regolamento senza preventiva notifica al Cliente.

**2.1.4** Il Cliente prende atto che, sottoscrivendo il contratto, non potrà confidare su alcuna rappresentazione, garanzia o previsione al di fuori di quelle espressamente previste dal contratto stesso. Qualunque condizione o prescrizione inclusa nella documentazione standard del Cliente che risulti in contrasto, oppure che implichi una modifica od una integrazione alle presenti condizioni, non avrà effetto, a meno che non sia accettata per iscritto dalla Società.

**2.1.5** Il Cliente acconsente che rappresentanti dell'Ente di accreditamento di Certification Europe possano presenziare a tutte le fasi dell'audit in campo.

La presenza dei rappresentanti dell'Ente di Accreditamento non comporterà alcun onere aggiuntivo per il Cliente.

Il mancato permesso all'accesso in azienda ai valutatori dell'Ente di accreditamento provoca la mancata concessione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di successiva inadempienza.

### 2.2 SERVIZI

**2.2.1** Le presenti condizioni si applicano:

- alla certificazione di sistemi di gestione per la qualità, ambiente, sicurezza/salute, sostenibilità degli eventi ed altri sistemi di gestione in accordo a normative di riferimento nazionali ed internazionali (es. ISO 9001 - ISO 14001 - OHSAS 18001 - ISO 20121).
- alla certificazione di prodotto/servizio in accordo a normative di riferimento nazionali/internazionali e/o a specifiche /disciplinari del Cliente debitamente approvati dalla Società.

**2.2.2** Per i servizi di cui al punto 2.2.1 a), la Società verificherà preventivamente i sistemi di gestione relativi. Essa, a tal fine, informerà il Cliente circa la data prevista per l'avvio delle attività di verifica, nonché circa il calendario provvisorio previsto per il completamento della stessa.

Tuttavia, data di avvio e durata delle attività di verifica non costituiscono elemento essenziale e pertanto la Società pur non considerandosi obbligata a completare il programma di verifica secondo il calendario provvisorio, terrà il Cliente periodicamente e ragionevolmente informato circa l'andamento delle attività di verifica.

Per tali servizi la certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione alla norma di riferimento e non costituisce pertanto un attestato del rispetto dei requisiti cogenti.

La Società ha la responsabilità di verificare, sulla base di un campionamento, che il Cliente conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al sistema di gestione oggetto di certificazione.

Il Cliente (vedi anche punto 2.3.4) rimane pertanto l'unica responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative in vigore relative al Cliente stesso e/o ai prodotti/servizi erogati, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte della Società.

**2.2.3** I servizi di cui alla clausola 2.2.1 b) possono richiedere che la Società preli anche servizi di cui al punto 2.2.1 a).

**2.2.4** Uno schema di certificazione di prodotto/servizio di cui al punto 2.2.1 c) può includere una combinazione delle seguenti attività:

- audit iniziale dei servizi oggetto di certificazione
- esecuzione periodica o casuale sulle caratteristiche dei servizi
- altre operazioni considerate adeguate per lo schema interessato.

**2.2.5** Al completamento di un programma di verifica di cui al punto 2.2.2 ovvero delle attività descritte ai punti 2.2.2 o 2.2.4, la Società preparerà e sottoporrà al Cliente un rapporto, indicando se venga raccomandata o meno l'emissione del certificato. Tale raccomandazione non è vincolante per la Società cui compete esclusivamente la decisione discrezionale di emettere il certificato. I diritti inerenti al rapporto sono e restano di proprietà della Società, tuttavia il Cliente è intitolato alla riproduzione in copia per solo uso interno.

**2.2.6** Nulla di quanto contenuto nel rapporto o nel certificato emessi dalla Società deve far ritenere o implicare che la Società conduca alcun programma di assicurazione/controllo di qualità a beneficio del Cliente al quale è stato emesso il rapporto od il certificato.

**2.2.7** Il rilascio, la sospensione, la riduzione o l'annullamento della certificazione avverranno in accordo al regolamento vigente.

### 2.3 OBBLIGHI DEL CLIENTE

**2.3.1** Il Cliente deve assicurare la disponibilità degli accessi presso i propri locali del personale ispettivo della Società e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento.

Il Cliente dovrà inoltre rendere disponibile alla Società le informazioni e le strutture necessarie quando richiesti, compresa l'assistenza di personale debitamente addestrato ed autorizzato, uno spazio attrezzato con i principali strumenti per la redazione e riproduzione dei rapporti e per lo svolgimento delle riunioni.

Nel caso in cui durante l'iter di certificazione emergessero necessità di verifiche presso i fornitori del Cliente ai fini di indagini legate allo scopo della certificazione richiesto (es.: esami di processi affidati all'esterno), il Cliente deve assicurare l'accesso ai locali dei suoi Fornitori al personale ispettivo della Società e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento.

**2.3.2** Il Cliente deve garantire il rispetto delle tempistiche concordate con la Società per gli audit di mantenimento periodici (sorveglianze e rinnovi) e gli eventuali audit addizionali richiesti; eventuali deroghe dovranno essere adeguatamente motivate ed autorizzate. La Società si riserva la facoltà di sospendere od annullare la certificazione nei casi ove le scadenze delle tempistiche non siano sistematicamente rispettate.

**2.3.3** Onde consentire alla Società di rispettare le leggi applicabili in materia sanitaria e di sicurezza, il Cliente dovrà informare questa circa i rischi conosciuti o potenziali cui il proprio personale potrebbe incorrere durante le visite. La Società si impegna a far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti del Cliente in materia sanitaria e di sicurezza nel corso della sua permanenza presso il medesimo.

**2.3.4** Il Cliente si impegna a conformare ed a mantenere conforme i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili.

**2.3.5** Il Cliente si impegna a:

- comunicare tempestivamente alla Società tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative ai prodotti/servizi connessi alla certificazione rilasciata.
- comunicare immediatamente alla Società eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge.
- mantenere informata la Società sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

La Società potrà eseguire opportune e tempestive audit addizionali ed adottare, se necessario, provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione



rilasciata.

**2.3.6** Il Cliente può riprodurre o pubblicare estratti dei rapporti emessi dalla Società solo qualora il nome della Società non appaia, o quando abbia ottenuto preventiva autorizzazione scritta da parte della stessa. Il Cliente non può rendere pubblici i dettagli delle modalità di svolgimento, conduzione od esecuzione delle attività della Società.

**2.3.7** Il Cliente si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditori incaricati dalla Società. Quest'ultimo è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

## 2.4 TARIFFE E PAGAMENTI

**2.4.1** Le tariffe offerte al Cliente comprendono tutte le fasi del programma di verifica e l'emissione del certificato di cui al punto 2.2.5, nonché le attività periodiche di sorveglianza eseguite dalla Società per il mantenimento del certificato. Poiché le tariffe proposte sono quelle in vigore al momento della presentazione dell'offerta, la Società si riserva il diritto di revisionare i prezzi durante il periodo di registrazione. La Società si riserva, inoltre, il diritto di revisionare le tariffe qualora le richieste dal Cliente risultino, in un secondo momento, non in linea con le informazioni fornite inizialmente, ovvero con quelle utilizzate la fine di ottenere un'offerta. Al Cliente verrà notificata ogni revisione tariffaria.

**2.4.2** Oneri addizionali verranno addebitati per quelle attività che non fossero comprese nell'offerta concordata nonché per le attività di verifica o sorveglianza che si rendessero necessarie a seguito dell'individuazione di non conformità. Tali addebiti possono includere costi per:

- la ripetizione di singole fasi o dell'intero programma di verifica, oppure per attività conseguenti al mancato rispetto delle regole e delle procedure di registrazione
- attività addizionali conseguenti la sospensione, il ritiro e/o il ripristino del certificato
- ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione o ai prodotti
- obbligo giudiziario di sottomissione di documenti o testimonianza in relazione alle attività svolte da Certification Europe Italia.

**2.4.3** La Società si riserva il diritto di addebitare oneri addizionali alle tariffe in vigore, in caso di richieste di servizi urgenti da parte del Cliente, annullamento o riprogrammazione dei servizi, ripetizione parziale o integrale del programma di verifica o delle attività di cui al presente regolamento. In particolare il rinvio, su richiesta del Cliente, di attività già programmate e concordate che richiedano la presenza di personale della Società presso il Cliente, comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri addizionali pari al 50% della tariffa contrattualmente prevista per l'attività stessa, qualora detta richiesta non pervenga alla Società per iscritto con almeno 15 gg. lavorativi di anticipo.

**2.4.4** Una copia del tariffario indicativo della Società è disponibile su richiesta.

**2.4.5** Salvo diversamente indicato, tutte le tariffe non comprendono le spese di viaggio e soggiorno. Inoltre, tutte le tariffe e i costi addizionali non comprendono l'IVA od altre imposte applicabili.

**2.4.6** A seguito dell'emissione del Certificato, la Società emetterà una fattura al Cliente le cui modalità di pagamento sono oggetto di accordi contrattuali. Le fatture relative ad attività addizionali e/o successive alla certificazione verranno emesse al completamento delle attività stesse.

Per le attività di Sorveglianza l'intero pagamento della fattura dovrà avvenire prima della programmazione della verifica.

Se non diversamente stipulato nell'offerta, le condizioni di pagamento sono da intendersi a 30 giorni dalla data di emissione della fattura, indipendentemente dall'esito del processo di certificazione.

**2.4.7** Qualunque utilizzo da parte del Cliente del certificato o delle informazioni ivi contenute, è subordinato al puntuale pagamento delle fatture. In aggiunta alle azioni previste dal presente regolamento, la Società si riserva il diritto di sospendere o di interrompere le attività e/o di ritirare il certificato in caso di mancato pagamento delle fatture.

**2.4.8** Per il ritardato pagamento delle fatture, la Società si riserva la facoltà di addebitare un interesse annuo pari al tasso di sconto incrementato del 2%, calcolato dalla data di emissione della fattura al momento dell'effettivo pagamento. Sono a carico del Cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

## 2.5 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTI

**2.5.1** La Società conserverà nei propri archivi la documentazione relativa al programma di certificazione e sorveglianza per il periodo richiesto dall'Ente di Accreditamento e dalle disposizioni di legge vigenti; la documentazione verrà trattata in ottemperanza al D.Lgs. 196/2003 (vedi punto 1.3).

**2.5.2** Alla scadenza del periodo di conservazione, la Società, a propria discrezione trasferirà, conserverà o provvederà alla distruzione della documentazione, salvo diverse istruzioni da parte del Cliente. La Società si riserva il diritto di addebitare al Cliente i costi derivanti da tali eventuali istruzioni.

## 2.6 RECESSO

**2.6.1** Se non diversamente concordato per iscritto, il Cliente potrà recedere dal contratto in qualunque momento, con un preavviso scritto alla Società non inferiore a 30 giorni. In caso di recesso dal contratto da parte del Cliente prima del rilascio del certificato - per ragioni diverse da quella di inadempienza della Società ai propri obblighi - questa si riserva la facoltà insindacabile di addebitare al Cliente una somma di euro 1.600,00 (milleseicento) a titolo di corrispettivo per il recesso, salvo l'addebito al Cliente delle tariffe e delle spese relative alle attività svolte fino alla data di recesso.

Nel caso in cui il recesso dal contratto firmato ad opera del Cliente dovesse avvenire dopo l'emissione o la riemissione del certificato in seguito a rinnovo, ma prima dello scadere del triennio di validità del contratto, il Cliente si impegnerà a versare a Certification Europe Italia un importo pari al 70% di quanto contrattualmente previsto e non ancora fatturato e corrisposto.

**2.6.2** La Società si riserva altresì il diritto di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'emissione del Certificato, con un preavviso scritto al Cliente non inferiore a 30 giorni. Nel caso in cui la Società proceda al recesso dal contratto per ragioni diverse dall'inadempienza da parte del Cliente, essa provvederà a rimborsare al Cliente eventuali somme corrisposte anticipatamente, al netto delle eventuali spese sostenute nell'esecuzione del contratto, senza ulteriori rimborsi o compensazioni.

**2.6.3** Nei casi in cui il Cliente trasferisca la sua attività ad altra Organizzazione, il trasferimento del certificato è soggetto al preventivo consenso scritto da parte della Società. Una volta accordato, l'uso del certificato da parte della nuova Organizzazione sarà governato dal Contratto in essere.

## 2.7 FORZA MAGGIORE

Qualora, per qualunque ragione o causa estranea al proprio controllo (incluso, ma non limitato, a situazioni quali guerre, attività terroristiche, impossibilità ad ottenere licenze o registrazioni, decesso, malattie o dimissioni di personale) alla Società venga impedita l'esecuzione od il completamento del servizio oggetto del contratto, il Cliente pagherà a questa:

- l'ammontare delle spese effettivamente sostenute;
- la quota parte delle tariffe concordate, in misura proporzionale al servizio effettivamente reso;

La Società sarà conseguentemente sollevata da qualunque responsabilità per la mancata o incompleta erogazione dei servizi richiesti.

## 2.8 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ E INDENNIZZI/CLAUSOLE VESSATORIE

**2.8.1** Certification Europe Italia si impegna ad esercitare la dovuta cura e competenza nell'esecuzione dei servizi e accetta responsabilità solamente in caso di provata negligenza.

**2.8.2** Certification Europe Italia non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente, che derivi o sia connessa al contratto ed alla sua esecuzione, in conseguenza di dichiarazioni o per il mancato rispetto di qualunque condizione espressa o implicita, garanzia od altra norma di

legge o di regolamento, per ogni danno indiretto, speciale o consequenziale del Cliente (incluso il lucro cessante) ed il risarcimento per altre cause della Società nei confronti del Cliente sarà limitato, per ogni evento o serie di eventi fra loro correlati, ad una somma non eccedente le tariffe pagate alla Società a fronte del contratto (IVA esclusa).

L'attività di verifica effettuata da Certification Europe Italia srl non è sostitutiva né integra in alcun modo quella delle Autorità Competenti.

**2.8.3** Certification Europe Italia non assumerà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente relativamente a reclami per perdite, danni o spese, qualora gli stessi non siano fatti valere nel periodo di un anno a far data dalla prestazione dello specifico servizio reso dalla Società che dà origine al reclamo. Parimenti, la Società non assumerà alcuna responsabilità per presunto mancato completamento del servizio richiesto se non fatta valere in un identico termine da computarsi dalla data in cui questo avrebbe dovuto essere reso.

**2.8.4** Certification Europe Italia non può essere intesa né come un assicuratore né come un garante e pertanto rifiuta ogni responsabilità in tale capacità. I Clienti che intendono garantirsi contro perdite o danni debbono sottoscrivere una apposita polizza di assicurazioni.

**2.8.5** Il Cliente prende atto che Certification Europe Italia, nello stipulare un contratto o nel prestare i servizi richiesti, non assume, circoscrive, abroga o scarica alcuna obbligazione dello stesso Cliente nei confronti dei terzi.

**2.8.6** Il Cliente si obbliga a garantire, tenere indenne e manlevare Certification Europe Italia ed i suoi dipendenti ed ausiliari avverso qualunque reclamo mosso da terzi per perdite, danni o spese di qualunque natura, incluse quelle legali, e comunque sorgenti in relazione all'esecuzione, anche parziale od alla non esecuzione di qualunque servizio nella misura in cui la somma complessiva dei diversi reclami relativi a ciascun servizio eccedano il limite indicato alla clausola 2.8.2.

**2.8.7** Certification Europe Italia si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o annullamento dell'accreditamento, nonché a supportare il cliente nella fase di passaggio ad altro Odc. Certification Europe Italia non è in alcun modo responsabile di eventuali danni causati dall'annullamento o sospensione dell'accreditamento.

#### **2.8.8 Controversie**

Qualsiasi controversia derivante dal presente contratto sarà sottoposta ad arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale del Piemonte. L'arbitrato si svolgerà secondo la procedura di arbitrato ordinario di diritto o di arbitrato rapido di equità a seconda del valore, così come determinato ai sensi del Regolamento.

#### **2.8.9 Tutela dei dati personali**

Il Cliente dà atto di essere informato che i suoi dati personali vengono conservati negli archivi di Certification Europe Italia e che la loro utilizzazione sarà limitata alla Società ed agli Enti e Società ad essa collegate unicamente per gli adempimenti amministrativi e per l'invio di eventuali comunicazioni tecniche/commerciali derivante dall'attività di Certification Europe Italia.

Dà atto altresì di essere a conoscenza della possibilità di prendere visione, di cancellare e di rettificare i dati personali o di opporsi all'utilizzo dei dati stessi se tratti in violazione di norma di legge.

**CLIENTE**

**↳ LUOGO E DATA**

**↳ FIRMA LEGALE RAPPRESENTANTE**

**↳ NOME E COGNOME LEGALE RAPPRESENTANTE  
(IN STAMPATELLO)**

**↳ TIMBRO SOCIETÀ**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, 2° comma, del codice civile, il sottoscritto dichiara di aver preso conoscenza del REGOLAMENTO GENERALE e di accettare espressamente i punti: 2.3 - 2.4 - 2.6 - 2.8

**↳ FIRMA LEGALE RAPPRESENTANTE**