

# REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

2.0	30/01/18	Aggiunta Appendice B
1.0	20/01/17	Eliminazione refusi, modificato par. 4.3.3 e 4.4, inserita appendice A per schema AMS
0.0	13/10/16	Prima emissione
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>

## Sommario

1	INTRODUZIONE E SCOPO .....	3
2	GENERALITA' .....	3
3	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	4
4	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	4
4.1	Domanda di certificazione.....	4
4.2	Riesame della domanda ed offerta economica.....	5
4.3	Fasi del Processo/Programma di audit.....	5
4.4	Emissione del certificato.....	9
4.5	Registrazione del certificato ed informative sugli esiti della certificazione.....	9
5	USO DEL CERTIFICATO.....	10
6.	SORVEGLIANZA.....	10
6.1	Audit di sorveglianza periodica .....	11
6.2	Audit di sorveglianza per il rinnovo .....	11
6.3	Visite di sorveglianza non programmate .....	12
6.4	Audit presso fornitori dell'Organizzazione cliente .....	12
7	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE .....	12
8	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	13
9	REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	14
10	MODIFICHE ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE.....	15
11	MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE.....	15
12	TARIFFE E PAGAMENTI.....	16
13	RECLAMI.....	17
14	RISERVATEZZA E ARCHIVIAZIONE DELLE INFORMAZIONI .....	17
15	IMPARZIALITA' .....	18
16	RICORSI.....	18
17	CONTENZIOSO .....	18
18	RECESSO.....	18
19	FORZA MAGGIORE.....	19
20	LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' E INDENNIZZI.....	19
21	OBBLIGHI DEL CLIENTE.....	19
22	TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	20
	APPENDICE A: CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DEGLI ASSET .....	21
	APPENDICE B: CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI MANUTENZIONE.....	22

## **1 INTRODUZIONE E SCOPO**

Lo scopo delle attività di certificazione è quello di infondere fiducia, a tutte le parti interessate, che un determinato sistema di gestione soddisfa i requisiti specificati. Il grado di fiducia e credibilità della certificazione di sistema deriva da una valutazione competente e di terza parte effettuata e garantita da un Organismo di Certificazione quale ITALCERTIFER S.p.A. (di seguito ITCF).

Il presente Regolamento definisce e descrive le condizioni e le procedure generali applicate da ITCF per la certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendale, in accordo a norme nazionali o internazionali riconosciute e applicate da organizzazioni fornitrici di prodotti e/o servizi.

Le condizioni specificate nel presente documento si applicano e vengono presi come riferimento anche per le valutazioni dei sistemi di gestione ricompresi in altri schemi di certificazione (es. Certificazione Prodotti, Verifica di conformità componenti e sottosistemi ferroviari, unità da diporto, qualifica laboratori ecc.).

Le condizioni contenute nel presente regolamento sono applicabili ai rapporti negoziali che intercorrono fra ITCF e la persona fisica o giuridica che sottoscriva una richiesta di certificazione di Sistema di Gestione.

Condizioni particolari e procedure supplementari, se presenti e/o previste da singoli schemi di certificazione, sono specificati in apposite “appendici” che integrano e completano il presente Regolamento.

## **2 GENERALITA'**

Il presente regolamento viene applicato da ITCF in maniera uniforme e imparziale per tutte le Organizzazioni che fanno richiesta dei servizi di certificazione.

In particolare, non vengono poste in atto discriminazioni di alcuna sorta tra i potenziali clienti. Nella fattispecie, non sono né previste, né ammesse, discriminazioni finanziarie o di altra natura, che possano risultare indebite. L'accesso alla certificazione non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione richiedente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di organizzazioni già certificate.

Per l'attività di certificazione ITCF applica le proprie tariffe vigenti, garantendone l'equità e l'uniformità di trattamento. ITCF si riserva la legittima facoltà di non accettare richieste di certificazione che riguardino Organizzazioni sottoposte, o la cui produzione o attività sia sottoposta, a misure restrittive, sospensive o sanzionatorie da parte di una pubblica Autorità.

L'Organizzazione Cliente prende atto che accettando l'offerta di certificazione tramite sottoscrizione del contratto, ordine di acquisto o altro impegno legalmente vincolante analogo, non potrà confidare su alcuna rappresentazione, garanzia o previsione al di fuori di quelle espressamente previste dall'offerta (o contratto se stipulato). Qualunque condizione o prescrizione inclusa nella documentazione standard dell'Organizzazione Cliente che risulti in contrasto, oppure che implichi una modifica od una integrazione al presente regolamento, non avrà effetto, a meno che non sia accettata per iscritto da ITCF. Nel contratto, o altro impegno equivalente, il Cliente deve espressamente accettare le eventuali clausole vessatorie, ex artt. 1341 e 1342 del CC.

ITCF opera in funzione di molti riconoscimenti che vengono rilasciati da determinati Organi di Controllo (Ministero dei Trasporti, Agenzia per la Sicurezza delle Ferrovie, Accredia, ecc.). Nell'ambito del mantenimento dei sopracitati riconoscimenti gli Organi di Controllo effettuano periodicamente verifiche in accompagnamento agli auditor di ITCF.

Accettando le condizioni contenute nel presente Regolamento, il cliente si impegna a garantire la partecipazione agli ispettori dei vari Organi di Controllo ed a fornire la massima collaborazione al riguardo. La mancata autorizzazione nei confronti degli Organi di Controllo comporta provvedimenti che vanno dalla sospensione sino alla revoca della certificazione rilasciata o l'interruzione del processo avviato, senza il riconoscimento di alcuna indennità da parte di ITCF.

Nel caso in cui i suddetti Organi di Controllo intendano effettuare un audit in accompagnamento, o comunque svolgere una verifica presso le Organizzazioni Clienti valutate, ITCF si impegna a comunicare tempestivamente tale richiesta ed a fornire la massima collaborazione ai propri clienti al riguardo.

Il quadro complessivo dei riconoscimenti posseduti da ITCF è disponibile nel sito web aziendale all'indirizzo <http://www.italcertifer.com/riconoscimenti.php>.

Per quanto non espressamente previsto dal presente documento, si richiamano le “CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA” disponibili sul sito web aziendale all'indirizzo: <http://www.italcertifer.com/download.php>

La richiesta di certificazione, l'offerta ed il regolamento che ne costituisce parte integrante, costituiscono il complesso degli accordi fra l'Organizzazione Cliente ed ITCF per quanto attiene la certificazione dei Sistemi di Gestione.

### **3 RIFERIMENTI NORMATIVI**

Il presente Regolamento è scritto in accordo alle seguenti norme e/o documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 “Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione” – Parte 1 Requisiti;
- Guide e Documenti Obbligatorii (Mandatory Documents) IAF/EA applicabili (es. IAF ID1, ID3, MD1, MD2, MD5, MD11, ecc);
- Regolamenti Generali e Tecnici emessi dal dipartimento Certificazione e Ispezione dell'Ente unico di accreditamento italiano (ACCREDIA).

### **4 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE**

#### **4.1 Domanda di certificazione**

Per l'avvio del processo di certificazione L'Organizzazione richiedente effettua una richiesta formale ad ITCF per il servizio richiesto. La richiesta formale consiste, di norma, in una domanda di certificazione compilata dall'Organizzazione richiedente e comprendente una serie di informazioni minime quali ad esempio:

- Il campo di applicazione richiesto per la certificazione;
- I dettagli pertinenti dell'organizzazione richiedente, compreso(i) il(i) nome(i) e lo(gli) indirizzo(i) del(i) suo(i) sito(i), i suoi processi e attività, risorse umane e tecniche, funzioni, relazioni e ogni prescrizione legale pertinente;
- L'identificazione dei processi affidati all'esterno dall'organizzazione, che influenzano la conformità ai requisiti;
- Le norme o gli altri requisiti in base ai quali l'organizzazione richiedente desidera essere certificata;
- Se è stata fornita una prestazione di consulenza relativamente al sistema di gestione da sottoporre a certificazione e, nel caso, da chi.

## 4.2 Riesame della domanda ed offerta economica

La domanda di certificazione viene riesaminata dalle competenti funzioni di ITCF (solitamente Direzione Tecnica + sales & gare) preliminarmente alla stesura dell'offerta.<sup>1</sup>

Nel caso in cui la domanda non possa essere accettata per una o più ragioni richiamate dal presente regolamento, ITCF ne dà comunicazione al richiedente comunicando e tracciando le motivazioni del mancato accoglimento.

Nella fase di riesame della domanda ITCF tiene conto, in particolare: del campo di applicazione della certificazione richiesto, del (i) sito(i) delle attività dell'organizzazione richiedente, del tempo richiesto per completare gli audit e di qualsiasi altro fattore che influenzi l'attività di certificazione (lingua, condizioni di sicurezza, minacce all'imparzialità, ecc.).

In caso di accettazione della domanda, ITCF elabora una offerta tecnico-economica che riporta almeno quanto segue:

- a) Il prezzo dei servizi richiesti, composto dalle seguenti voci:
  1. Attività di certificazione (audit di stage 1, stage 2 e prima emissione del certificato);
  2. Attività di mantenimento (audit di sorveglianza);
  3. Attività di rinnovo (audit di ricertificazione e riemissione del certificato);
  4. Spese di trasferta;
  5. Costi per attività imputabili ad audit supplementari (fatturate solo nei casi in cui siano necessarie ed espressi in €/gg-uomo).
- b) Condizioni di fatturazione e di pagamento
- c) Clausola di accettazione delle condizioni specificate nel presente regolamento e nelle condizioni di fornitura entrambi resi disponibili ed aggiornati nel sito web aziendale alla pagina: <http://www.itacertifer.com/download.php>

Ove non diversamente specificato dal richiedente la lingua utilizzata nelle comunicazioni e nei successivi audit è l'Italiano. Laddove sia previsto l'invio di documentazione ad Amministrazioni Pubbliche (Es. Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Agenzia per la Sicurezza delle Ferrovie, ecc.) la lingua ufficiale nella quale devono essere prodotti i documenti necessari per le attività di valutazione e per l'invio è la lingua dello stato membro in cui risiede l'amministrazione destinataria.

Nel corso della attività di analisi può essere consegnata, per accelerare le attività di valutazione, anche documentazione in lingua diversa dall'italiano (inglese o francese) che tuttavia, nella sua versione definitiva, dovrà essere tradotta in italiano.

Il cliente accettando l'offerta tecnico-economica di ITCF, inviando l'ordine di acquisto o stipulando un apposito contratto, accetta anche le condizioni richiamate nel presente regolamento.

## 4.3 Fasi del Processo/Programma di audit

Il processo di certificazione applicato da ITCF, compreso le relative fasi, si svolge in accordo a quanto previsto dal cap. 9 della UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1.

Le fasi previste dal processo sono le seguenti:

- Audit iniziale di Stage 1 (valutazione documentale);
- Audit iniziale di Stage 2 (audit di certificazione c/o l'organizzazione);
- Decisione per la certificazione;
- Emissione del certificato;

<sup>1</sup> Per il calcolo del tempo di audit, ai fini della stesura dell'offerta economica, si applicano le disposizioni contenute nel documento IAF MD5.

- Audit di sorveglianza (1° e 2° anno successivo all'emissione del certificato);
- Audit di rinnovo (3° anno successivo all'emissione<sup>2</sup>);
- Decisione per il rinnovo;
- Emissione del certificato rinnovato.

A far corso dalla data di emissione, il ciclo di certificazione ha durata triennale e può essere rinnovato su richiesta dell'Organizzazione prima della sua scadenza.

Per ciascuna commessa di certificazione viene istituito un programma di audit che comprende l'intero ciclo di certificazione e che viene affidato ad un Responsabile di Commessa che cura, oltre all'individuazione delle risorse necessarie per la valutazione, anche i contatti con l'Organizzazione cliente.

Nello stabilire il programma di audit vengono presi in considerazione fattori quali:

- Le dimensioni dell'organizzazione;
- Il campo di applicazione e la complessità del Sistema di Gestione;
- I prodotti, i processi ed il livello di efficacia del Sistema di gestione;
- Il risultato degli audit precedenti, ed eventuali certificazioni già rilasciate al cliente o di altri audit già effettuati.

Prima dell'avvio dello Stage 1 viene comunicata all'Organizzazione cliente la composizione del Gruppo di Audit. L'Organizzazione ha facoltà, entro 5 giorni lavorativi, di ricusare, motivando per iscritto le ragioni, taluni assessor o esperti tecnici coinvolti. Trascorso tale termine il team di audit si intende tacitamente accettato.

Per lo svolgimento delle attività di valutazione ITCF utilizza personale in possesso delle opportune qualifiche e competenze che è inserito in appositi elenchi soggetti al controllo degli Organi di Controllo. Il Gruppo di Audit potrà essere costituito da dipendenti di ITCF, da persone legate ad ITCF con specifiche forme contrattuali di collaborazione, oppure da entrambe le tipologie.

In ogni caso il personale ITCF, a prescindere dal tipo di rapporto con cui è legato alla società, opererà secondo le procedure del Sistema di Gestione Qualità di ITCF con la massima professionalità ed il massimo rispetto nei confronti dell'Organizzazione Cliente.

Per ciascuno schema di certificazione applicato, ITCF opera in accordo ad una o più procedura o istruzione<sup>3</sup>, il cui processo generale è descritto nei paragrafi seguenti.

#### **4.3.1 Audit iniziale di Stage 1**

L'audit di Stage 1 comprende normalmente l'esame della documentazione o delle informazioni documentate dell'Organizzazione

Gli obiettivi dello stage 1 sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli di:

- Valutare l'idoneità della documentazione o delle informazioni documentate del sistema di gestione rispetto ai requisiti della Norma a fronte della quale l'organizzazione intende certificarsi ed identificare eventuali carenze;
- Valutare l'ubicazione dell'organizzazione e le condizioni specifiche del sito(i) ed intraprendere uno scambio di informazioni con il personale dell'Organizzazione, al fine di stabilire il grado di preparazione per l'Audit di Stage 2;

<sup>2</sup> A seconda del tipo di schema di certificazione applicato (es. Certificazione ECM ex-Reg.UE 445/2011) l'audit di rinnovo viene svolto al termine di un ciclo di certificazione che può durare più di tre anni. Tali casi sono disciplinati secondo riferimenti aggiuntivi contenuti nelle appendici al presente regolamento.

<sup>3</sup> Su richiesta motivata dell'Organizzazione ITCF fornisce un estratto delle procedure applicabili ed utilizzate per la valutazione.

- Riesaminare l'identificazione, lo stato di attuazione e la comprensione dei requisiti della norma da parte dell'organizzazione;
- Raccogliere le informazioni necessarie circa lo scopo (campo di applicazione) del sistema di gestione, i processi e la(e) ubicazione(i) dell'organizzazione, le relative norme statutarie, gli aspetti normativi e di conformità;
- Riesaminare l'assegnazione delle risorse per lo stage 2 e concordare con l'organizzazione i dettagli della verifica di tale fase;
- Raggiungere una sufficiente comprensione del sistema di gestione e delle operazioni svolte sul posto, acquisendo gli aspetti significativi del sistema di gestione dell'organizzazione che intende certificarsi;
- Valutare se gli audit interni ed il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti efficacemente e che il livello di applicazione del sistema di gestione faccia ritenere che l'organizzazione sia pronta per la verifica di stage 2;
- Fornire chiarimenti sui dettagli del processo di certificazione.

Al termine della valutazione viene comunicato l'esito e gli eventuali rilievi emersi. La comunicazione avviene, a seconda delle attività, tramite rapporto di audit oppure nota inviata all'Organizzazione.

Eventuali rilievi classificati come NON CONFORMITA' sono ostativi al proseguimento delle attività e deve essere data evidenza della loro chiusura da parte dell'Organizzazione prima dell'avvio dello Stage 2. La verifica della chiusura dei rilievi classificati come OSSERVAZIONI, e dell'analisi dei COMMENTI è effettuata in occasione dell'audit di Stage 2.

Su richiesta dell'Organizzazione può essere effettuato anche un Audit preliminare allo Stage 1<sup>4</sup>.

L'attività ha lo scopo di valutare preventivamente il grado d'attuazione del sistema di gestione dell'Organizzazione per capirne il grado di preparazione a ricevere l'audit di certificazione vero e proprio. La pianificazione e lo sviluppo dell'audit preliminare segue le stesse modalità di un normale audit.

I rilievi che emergono in questa fase sono documentati da parte del Gruppo di Audit in un apposito rapporto che è conservato nel dossier di Commessa relativo all'Organizzazione. A prescindere dai motivi per i quali è stato condotto l'audit preliminare, le risultanze non verranno utilizzate per l'iter di certificazione.

#### **4.3.2 Audit iniziale di Stage 2**

L'audit di Stage 2 viene effettuato presso l'Organizzazione cliente ed ha lo scopo di valutare l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione dell'Organizzazione cliente. Preliminarmente all'audit di Stage 2 il Responsabile del Gruppo di Audit invia all'organizzazione cliente un apposito piano di audit specificando le date ed i processi che verranno verificati.

L'audit di Stage 2 (ed analogamente gli audit di sorveglianza e rinnovo) prevede le seguenti fasi

- a) Conduzione di una riunione iniziale con lo scopo di:
  - Presentare i membri del Gruppo di Audit;
  - Presentare le finalità e le regole di conduzione dell'audit, le regole di classificazione delle anomalie e dell'esito dell'audit;
  - Stabilire le linee di comunicazione ufficiale tra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione sottoposta a verifica e identificare un responsabile al quale rivolgersi durante l'audit in caso di controversie;
  - Chiarire eventuali dubbi e instaurare un clima di fiducia.
- b) Conduzione dell'audit.

---

<sup>4</sup> L'audit preliminare, se previsto, viene anch'esso quotato nell'offerta tecnico-economica.

Durante l'audit viene valutata l'effettiva applicazione e conformità del sistema di gestione ai requisiti delle norme di riferimento e alla documentazione di sistema. L'Organizzazione è tenuta, oltre che a collaborare fattivamente, a rendere disponibile al Gruppo di Audit la documentazione di sistema e tutte le informazioni e registrazioni che dimostrano l'applicazione dello stesso

- c) Riunione finale con lo scopo di:
  - Esporre l'esito e comunicare eventuali Rilievi emersi;
  - Descrivere brevemente il proseguimento dell'iter certificativo;
  - Distribuire copia del rapporto all'Organizzazione.

#### 4.3.3 Classificazione dei rilievi

Ai fini della certificazione i rilievi riscontrati durante le varie fasi del processo vengono classificati come:

**NON CONFORMITA'** (NC, Non Conformità Maggiori), mancato soddisfacimento di un requisito, che influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi, ovvero in presenza di rilievi classificati nel seguito come Osservazioni che persistono nel tempo (o non risolti come concordato con ITCF);

**OSSERVAZIONI** (OSS, Non conformità minori) Non conformità che non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi;

**COMMENTI** (o opportunità di miglioramento) quando si tratta di anomalie che non hanno impatti sul sistema di gestione al momento, ma che con il tempo potrebbero degenerare in potenziali non conformità.

#### 4.3.4 Trattamenti e azioni correttive

L'Organizzazione è tenuta a risolvere i rilievi riscontrati dal Gruppo di Audit di ITCF con trattamenti ed azioni correttive adeguate al livello di gravità rilevato e secondo le regole definite nei vari schemi di certificazione.

##### 4.3.4.1 Non Conformità (NC):

Per le NC riscontrate nel corso dell'audit (Stage 1, Stage 2, sorveglianza e rinnovo) deve essere verificata la loro chiusura da parte di ITCF per poter giudicare conforme il sistema e raccomandare l'emissione del certificato e/o considerare valido un certificato già emesso. A tal fine:

- L'Organizzazione invia per iscritto ad ITCF, entro (tre) settimane dalla data di audit, il Piano di Azioni Correttive e se necessario eventuali evidenze documentali;
- ITCF verifica e approva le Azioni Correttive proposte;
- L'Organizzazione attua entro 90 (novanta) giorni dalla data di audit le Azioni Correttive comunicate ed ITCF verifica, con un audit supplementare, la chiusura delle NC e l'efficace applicazione delle Azioni Correttive.

Per le NC riscontrate, l'audit di chiusura previsto dovrà avvenire entro il termine concordato con il Responsabile del Gruppo di Audit (e in ogni modo entro i 90 (novanta) giorni previsti). Nel caso in cui l'Organizzazione non fosse in grado di rispettare tale termine, si renderà necessaria la ripetizione dell'audit Iniziale o, nel caso di Audit successivi (sorveglianza, rinnovo, ecc.) la sospensione del certificato.

Qualora il Responsabile del Gruppo di Audit ritenga che le evidenze documentali siano sufficienti a chiudere la Non Conformità, l'audit di chiusura è svolto in-house c/o ITCF e le evidenze fornite vengono registrate nei documenti previsti dalle procedure interne applicabili.

##### 4.3.4.2 Osservazioni (OSS)

Anche per i rilievi classificati come OSS deve essere verificato e approvato da ITCF il Piano delle Azioni Correttive proposte dall'Organizzazione. Ciò è necessario per giudicare conforme il sistema e



raccomandare l'emissione del certificato o considerare valido un certificato già emesso. A tal fine, la risoluzione prevede le seguenti fasi:

- L'Organizzazione invia per iscritto ad ITCF entro 3 (tre) settimane dalla data di audit il piano delle Azioni Correttive;
- ITCF verifica e approva le Azioni Correttive proposte;
- L'Organizzazione attua le Azioni Correttive entro i tempi definiti ed ITCF ne valuta la chiusura e l'efficacia nel corso del successivo audit in programma.

Nel caso in cui venisse riscontrata l'inefficacia delle Azioni Correttive e/o il perdurare dei rilievi riscontrati, ITCF intraprende, nell'ordine, le seguenti azioni:

- Ripetizione dell'audit, ovvero in caso di ulteriore inefficacia alla,
- Sospensione del certificato, ovvero in caso di ulteriore mancata risoluzione al
- Ritiro del certificato.

#### **4.3.4.3 Commenti (COM)**

Per i rilievi registrati e classificati come COM, trattandosi di opportunità di miglioramento, ITCF non richiede l'invio formale di un piano di azioni. Il Gruppo di Audit verifica in occasione della prima visita in programma l'analisi del commento e le eventuali azioni intraprese.

La mancata analisi e/o la mancata registrazione di adeguate motivazioni del non accoglimento comporta l'innalzamento del rilievo da semplice Commento ad Osservazione.

#### **4.4 Emissione del certificato**

Conclusosi positivamente la valutazione per la chiusura delle NC (on-site c/o l'Organizzazione oppure in-house c/o ITCF), l'iter di certificazione prosegue con la trasmissione dei documenti alla Funzione di Delibera<sup>5</sup> (FD) per il riesame della proposta di certificazione.

A seguito dell'approvazione da parte della FD della proposta di certificazione sono emessi e trasmessi all'Organizzazione i documenti di certificazione<sup>6</sup> rispetto alla norma di riferimento ed al campo di applicazione del sistema. L'emissione del certificato è subordinata al pagamento delle tariffe relative alle attività di audit svolte.

La data di inizio validità è riportata sul certificato stesso e coincide con la data di delibera da parte della FD. La validità della certificazione ed è subordinata alla sorveglianza periodica ed al riesame completo del sistema con periodicità triennale.

La periodicità della sorveglianza è generalmente fissata in 12 mesi, salvo indicazioni diverse contenute in taluni schemi di certificazioni o raccomandazioni provenienti dalla FD.

E' facoltà di ITCF, durante la propria attività di sorveglianza, richiedere chiarimenti, variazioni o integrazioni alle attività svolte al fine di ottemperare ai requisiti definiti dall'Ente di accreditamento, oppure ad aggiornamenti intervenuti negli schemi di certificazione.

#### **4.5 Registrazione del certificato ed informative sugli esiti della certificazione**

Tutte le informazioni relative ai certificati emessi sono contenute in un apposito Registro Informatico sviluppato e gestito da ITCF. Il registro, in particolare riporta almeno le seguenti informazioni:

- L'identificazione di ciascuna organizzazione certificata;

<sup>5</sup> La funzione di delibera può essere svolta in relazione al tipo di schema applicato da una sola persona (c.d. Decision Maker) oppure da un apposito gruppo di persone (c.d. Comitato di Certificazione).

<sup>6</sup> Salvo indicazioni e/o richieste particolari che devono pervenire in sede di offerta, viene inviata all'Organizzazione richiedente 1 (una) copia originale del certificato redatto in lingua italiana.

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

Le informazioni contenute nel registro sono considerate come riservate e non vengono divulgate all'esterno. Ove previsto da schemi, regolamenti e disposizioni legislative applicabili, ITCF comunica solo ed esclusivamente agli Organi di controllo i dati relativi ai certificati emessi<sup>7</sup>.

## 5 USO DEL CERTIFICATO

Il Certificato ed il logo ivi contenuto sono di proprietà di ITCF S.p.A.

L'Organizzazione Cliente può far riferimento alla certificazione ottenuta in maniera conforme al presente regolamento e a quello per l'uso del marchio ITCF. In ogni caso l'uso del certificato deve essere tale da non risultare ingannevole e non richiamare, ad esempio, norme, standards, campo di applicazione e altre informazioni rilevanti, diverse da quelle riportate all'interno del certificato stesso.

In particolare l'Organizzazione cliente deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato a seguito della:

- Avvenuta scadenza;
- Sospensione;
- Revoca o ritiro;
- Nel caso in cui abbia apportate modifiche al campo di applicazione senza averlo preventivamente comunicato a ITCF;
- Mancato adeguamento a regole introdotte dallo schema di certificazione e/o notifiche da parte di ITCF.

ITCF ha facoltà di controllare l'uso corretto del certificato in qualunque momento. A tal fine provvederà ad intraprendere ogni azione ritenuta idonea, a spese del Cliente, per far fronte ad usi scorretti, riferimenti ingannevoli e/o all'uso improprio del certificato. Le azioni che potranno essere intraprese includono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Richieste di azioni correttive;
- Sospensione o ritiro della certificazione;
- Informazione agli Organi di Controllo;
- Avvio di azioni legali.

Insieme al certificato viene data la possibilità di usare il marchio ITCF, le cui regole, per la corretta applicazione ed utilizzo, sono riportate nell'apposito regolamento e manuale grafico disponibili all'indirizzo: <http://www.italcertifer.com/download.php>

In presenza di un utilizzo non corretto del marchio ITCF verranno intraprese le medesime azioni descritte nei capoversi precedenti.

## 6. SORVEGLIANZA

Nel triennio di validità della certificazione ITCF svolge audit di sorveglianza con frequenza almeno annuale per:

---

<sup>7</sup> Restano salve le richieste di informazioni fatte dalle Autorità Giudiziarie competenti e relative a procedimenti in atto.

- Verificare il mantenimento della conformità ai requisiti della norma di riferimento ed ai requisiti di legge applicabili al prodotto/servizio/processo/sistema;
- Verificare l'efficace risoluzione delle eventuali anomalie riscontrate negli audit precedenti;
- Controllare il corretto uso della certificazione e del relativo logo da parte dell'Organizzazione.

## 6.1 Audit di sorveglianza periodica

Gli audit di sorveglianza sono obbligatori ai fini della continuità validità del certificato ed hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione certificata mantenga un efficace sistema di gestione, conforme ai requisiti della norma di riferimento applicabile e ad eventuali altri regolamenti applicabili.

Il fatto che l'organizzazione certificata, senza adeguata motivazione, non intenda sottoporsi nei tempi previsti ad un audit di sorveglianza, costituisce sufficiente motivazione per la sospensione e la successiva revoca del certificato da parte di ITCF.

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

Le modalità di svolgimento degli audit di sorveglianza sono analoghe a quelle previste per lo Stage 2 con l'esclusione, salvo motivazioni particolari, dell'intervento della Funzione di Delibera (FD).

Le modalità di registrazione delle attività di sorveglianza e di gestione di eventuali rilievi sono analoghe a quanto descritto ai par. 4.3.2 – 4.3.3 - 4.3.4.

Negli audit di sorveglianza il sistema di gestione è sottoposto ad un riesame parziale, fatta salva una completa portata a termine nel corso del triennio di validità della certificazione.

## 6.2 Audit di sorveglianza per il rinnovo

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

Nel caso in cui l'organizzazione certificata non intenda sottoporsi all'audit di rinnovo, ciò comporta l'automatica sospensione<sup>8</sup> del certificato a meno che la stessa accetti di sottoporsi ad un audit non programmato entro la data limite prevista inizialmente.

Le modalità di svolgimento degli audit di rinnovo sono analoghe a quelle previste per lo Stage 2 con la particolarità che l'audit copre l'intero sistema di gestione.

Le modalità di registrazione delle attività di rinnovo, di gestione dei rilievi e di emissione del certificato di rinnovo sono analoghe a quanto descritto ai par. 4.3 – 4.4 - 4.5.

Al termine dell'audit di rinnovo interviene la Funzione di Delibera (FD) per decidere in merito al rinnovo o meno della certificazione secondo le modalità già descritte al precedente par. 4.4.

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

Se il rinnovo non viene completato nei termini sopra esplicitati, non avendo più i titoli per sostenere di essere certificata, l'Organizzazione deve rinunciare all'utilizzo della certificazione e del marchio ITCF e, qualora intendesse riottenere la certificazione, dovrà procedere con un nuovo iter di certificazione ripartendo da quanto stabilito al punto 4.1 del presente regolamento.

Per il rinnovo della certificazione l'Organizzazione cliente è in ogni caso vincolata alla presentazione di una nuova richiesta di certificazione<sup>9</sup> ed all'accettazione dell'offerta tecnico-economica formulata da ITCF.

<sup>8</sup> Il perdurare del rifiuto dell'Organizzazione di sottoporsi al rinnovo comporta la revoca della certificazione.

<sup>9</sup> La domanda di certificazione viene riformulata in presenza di significative variazioni avvenute all'interno dell'Organizzazione cliente ed in caso di modifiche al campo di applicazione.

In mancanza di tale accettazione, ed in assenza di formale disdetta, la visita di rinnovo viene condotta ai soli fini di sorveglianza della certificazione in corso di validità, senza formulare alla Funzione di Delibera alcuna proposta di rinnovo.

### **6.3 Visite di sorveglianza non programmate**

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

Tali audit sono svolti in presenza di validi e comprovati motivi, che vengono comunicati all'Organizzazione e che possono comprendere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Reclami gravi e fondati e/o segnalazioni ricevute dal mercato nei confronti dell'Organizzazione;
- Procedimenti giudiziari nei confronti dell'Organizzazione e comprendenti lo scopo della certificazione
- Mancato rispetto della normativa cogente;
- Importanti modifiche e cambiamenti all'interno dell'Organizzazione o al suo sistema di gestione;
- Utilizzo del certificato e del logo ITCF in difformità al presente regolamento ed a quelli contenuti nella pagina web: <http://www.italcertifer.com/download.php>;
- Richiesta di Accredia e degli altri Organi di Controllo;
- Richiesta della FD di intensificare la sorveglianza in seguito al riesame del dossier di certificazione.

Gli Audit non programmati sono inoltre utilizzati ai fini della:

- Revoca della sospensione del certificato;
- Estensione e/o variazione del campo di applicazione.

I dettagli concernenti lo svolgimento di tali audit sono stabiliti di volta in volta a seconda delle circostanze e sono comunicati all'Organizzazione da ITCF.

Resta inteso che, salvo diversa decisione di ITCF, gli audit non programmati non sono sostitutivi degli audit di sorveglianza o rinnovo di cui ai par. 6.1 e 6.2, ma sono ad essi aggiuntivi e a carico dell'Organizzazione Cliente.

### **6.4 Audit presso fornitori dell'Organizzazione cliente**

Per verificare l'efficacia del sistema di gestione dell'Organizzazione, ITCF si riserva il diritto, in qualunque fase del processo di certificazione, di effettuare audit presso quei fornitori ai quali l'Organizzazione affida fasi o attività critiche ricomprese nello scopo del certificato.

La necessità di effettuare verifiche presso i fornitori viene comunicata preventivamente da ITCF, motivandone le ragioni. A tal fine l'Organizzazione cliente si deve attivare affinché il proprio fornitore consenta l'accesso a tutte le registrazioni, dati e informazioni relativi ai processi/prodotti oggetto della subfornitura che ricadono nell'ambito dello scopo di certificazione.

Nel caso in cui l'Organizzazione certificata non consenta tale accesso, ITCF può interrompere l'iter di certificazione e porre in atto azioni che vanno dalla sospensione sino alla revoca e/o riduzione dello scopo del certificato.

## **7 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE**

L'Organizzazione certificata ha facoltà di richiedere la rinuncia alla certificazione ottenuta, per motivazioni quali ad esempio:

- Non rinnovato interesse nel mantenimento della certificazione alla scadenza del contratto;

- Non accettazione delle modifiche alle condizioni di validità<sup>10</sup> della certificazione comunicate da ITCF;
- Fallimento o liquidazione coatta;
- Cessazione dell'attività di realizzazione dei servizi e/o dei prodotti certificati;

Ai fini della rinuncia, l'Organizzazione cliente è tenuta a presentare una richiesta formale a ITCF, specificandone i motivi. Fatto salvo l'obbligo da parte dell'Organizzazione di pagare gli importi relativi alle fasi già portate a conclusione, ITCF accetta la richiesta senza opporvisi.

L'Organizzazione, pena l'addebitamento di spese già sostenute da ITCF per la propria programmazione, è tenuta ad esercitare il proprio diritto alla rinuncia con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto a fasi soggette a scadenze (sorveglianza e rinnovo della certificazione).

In seguito alla richiesta di rinuncia, ITCF dispone il ritiro della certificazione e la cancellazione dal registro delle Organizzazioni certificate. In seguito alla comunicazione dell'avvenuta cancellazione dal registro, l'Organizzazione è comunque tenuta a:

- Restituire l'originale cartaceo del certificato di conformità;
- Non utilizzare copie e riproduzioni del certificato;
- Cessare immediatamente l'uso del logo e dei riferimenti alla certificazione precedentemente concessa;
- Saldare eventuali prestazioni effettuate da ITCF e non ancora corrisposte.

L'accettazione di una nuova domanda di certificazione, da parte di aziende che hanno rinunciato in precedenza alla certificazione, può essere accettata unicamente solo dopo 1 (uno) anno dalla data di accettazione della richiesta di rinuncia.

## **8 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

La sospensione della certificazione è un provvedimento disposto dalla FD, fino ad un massimo di 6 mesi, per le motivazioni, a titolo esemplificativo, sotto elencate:

- Gravi mancanze da parte dell'Organizzazione, nel soddisfare i requisiti della certificazione, compresi quelli che mirano all'efficacia del sistema di gestione e al soddisfacimento dei requisiti cogenti del prodotto/processo/servizio.
- Mancata disponibilità dell'Organizzazione per l'effettuazione dell'audit di sorveglianza e/o di rinnovo della certificazione nei tempi previsti, per cause non specificate o non giustificate;
- Richiesta volontaria di sospensione da parte dell'Organizzazione;
- Non conformità non risolte in modo efficace e/o mancata adozione di azioni correttive entro i tempi previsti/concordati;
- Mancata comunicazione a ITCF di modifiche al proprio sistema di gestione;
- Mancata informazione ad ITCF di procedimenti giudiziari e/o amministrativi ricadenti all'interno del campo di applicazione della certificazione;
- Condanna passata in giudicato per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti al sistema di gestione oggetto di certificazione;
- Esistenza di problematiche aventi per oggetto i requisiti cogenti del prodotto/processo/servizio erogato o del sistema di gestione interessato;
- Mancata gestione di reclami e/o segnalazioni direttamente connesse con carenze del sistema di gestione certificato;

---

<sup>10</sup> Tra le condizioni di validità sono ricomprese modifiche a schemi e regolamenti di certificazione introdotti da Enti Normatori e Organizzazioni terze ad ITCF.

- Mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione all'effettuazione degli audit alla presenza di Ispettori di Accredia e altri Organi di Controllo;
- Rimedi non soddisfacenti conseguenti all'uso improprio della certificazione, del logo e del certificato di ITCF;
- Inosservanza dei doveri dell'Organizzazione descritti nel presente Regolamento;
- Mancato adeguamento del sistema a nuove disposizioni comunicate da ITCF;
- Persistenza della condizione di morosità dopo il ricevimento della diffida inviata da ITCF;
- Sospensione da parte dell'Organizzazione delle attività di fornitura/erogazione del prodotto/servizio ricadente nel campo di certificazione per un periodo di tempo superiore a 6 mesi.

La sospensione della certificazione è notificata all'Organizzazione assieme ai motivi del provvedimento e alle scadenze temporali entro cui attuare le azioni richieste.

La sospensione preclude all'Organizzazione l'uso del certificato e del logo ITCF/Accredia e si applica a tutte le sedi/stabilimenti e a tutte le attività/processi oggetto della sospensione.

La revoca della sospensione è deliberata dalla FD solo quando ITCF ha accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti specificati nelle norme/regolamenti applicabili. In tal caso ITCF aggiorna lo stato della validità della certificazione nel Registro delle Organizzazioni certificate.

Maggiori oneri derivanti per eventuali audit originati da provvedimenti di sospensione sono a completo carico dell'Organizzazione.

Qualora la validità del certificato non potesse essere ripristinata entro il termine fissato dalla FD, ITCF provvede alla revoca del certificato.

## **9 REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

La revoca della certificazione è decisa dalla FD per motivazioni quali:

- Prolungata carenza da parte dell'Organizzazione, nel soddisfare i requisiti della certificazione, compresi quelli che mirano all'efficacia del sistema di gestione e al soddisfacimento dei requisiti cogenti del prodotto, che era stata già origine di sospensione;
- Prolungata inosservanza degli impegni assunti con ITCF per porre rimedio alla carenze del sistema di gestione oggetto di certificazione, riscontrate e segnalate nel corso degli audit;
- Persistenza della condizione di morosità trascorso il periodo di sospensione (vedi punto precedente);
- Fallimento o liquidazione coatta dell'Organizzazione;
- Chiusura delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la certificazione, o sospensione delle stesse per oltre 6 mesi;
- Mancata disponibilità dell'Organizzazione allo svolgimento delle attività di sorveglianza/rinnovo da parte di ITCF oltre i termini fissati in occasione del provvedimento di sospensione;
- Accertata inosservanza delle disposizioni cogenti;
- Gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio di ITCF;
- Condanna definitiva (passata in giudicato) dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema di gestione oggetto di certificazione;
- Violazioni gravi del contratto e del presente Regolamento;

La decisione della revoca della certificazione è notificata all'Organizzazione a mezzo di lettera raccomandata A.R. o Posta Elettronica Certificata con l'indicazione delle ragioni del provvedimento.

A seguito della revoca, l'Organizzazione ha l'obbligo di:

- Restituire l'originale del certificato di conformità;
- Non utilizzare copie e riproduzioni del certificato;
- Cessare l'uso del logo e di ogni riferimento alla certificazione.

L'Organizzazione cui è stato revocato il certificato può presentare una nuova domanda di certificazione solo dopo che abbia risolto efficacemente, ed in maniera documentate le anomalie che hanno causato la revoca.

In tal caso viene formulata, previo parere della FD, una nuova offerta tecnico-economica comprendente, se necessario, anche l'impegno previsto e le modalità per la verifica dell'avvenuta eliminazione delle condizioni che avevano causato il provvedimento di revoca.

Nel caso in cui sussistessero le condizioni per riattivare la certificazione, il processo verrà riattivato secondo le modalità e le fasi previste nella nuova offerta tecnico-economica ed accettate dall'Organizzazione.

## **10 MODIFICHE ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE**

Nel caso in cui gli Enti Normatori<sup>11</sup> (ISO, CEN, CENELEC, UNI, CEI, ecc.) apportino modifiche alle norme che contengono i requisiti per la certificazione ITCF provvede a:

- Informare le Organizzazioni interessate;
- Fornire indicazioni e date entro le quali adeguare il sistema di gestione;
- Prendere in considerazione eventuali osservazioni ai cambiamenti da parte delle Organizzazioni certificate;

Nel caso in cui l'Organizzazione (certificata o in corso di certificazione) non intenda adeguare il proprio sistema di gestione ai cambiamenti introdotti, può esercitare il diritto di rinunciare alla certificazione secondo le modalità specificate al precedente punto 7.

Tutti i Regolamenti e i documenti contrattualmente applicati da ITCF sono disponibili all'indirizzo: <http://www.italcertifer.com/download.php>.

Nel caso in cui le modifiche allo schema di certificazione siano introdotte da parti terze rispetto ad ITCF e richiedano l'effettuazione di audit supplementari per la verifica di adeguamento del Sistema di Gestione, i costi di tali attività sono a carico dell'Organizzazione certificata.

## **11 MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE**

L'Organizzazione Certificata è tenuta ad informare tempestivamente ITCF circa modifiche al proprio Sistema di Gestione che abbiano influenza sullo scopo e sul campo di applicazione del certificato.

A titolo esemplificativo e non esaustivo per modifiche sostanziali, con obbligo di comunicazione ad ITCF, si intende la riduzione o estensione di uno o più dei seguenti elementi:

- Campo di applicazione;
- Siti operativi;
- Processi speciali;

La mancata comunicazione di modifiche al proprio Sistema costituisce sufficiente motivazione per l'avvio del procedimento di sospensione e successivamente di revoca.

---

<sup>11</sup> Quanto descritto al presente paragrafo si applica anche quando le modifiche sono apportate a norme e regolamenti emessi da varie Organizzazioni (es. ACCREDIA, RFI, TRENITALIA, ecc.) e a fronte dei quali ITCF certifica il Sistema di Gestione.

In caso di estensione del campo di applicazione della certificazione, ITCF effettua un riesame per stabilire se sono necessarie attività di audit supplementari e di conseguenza aggiornare l'offerta tecnico-economica.

## 12 TARIFFE E PAGAMENTI

All'Organizzazione Cliente è offerta una prestazione calcolata su base giornaliera e comprensiva di tutte le fasi previste dal programma di valutazione (Audit di Stage 1, Stage 2, prima emissione, audit di sorveglianza e di rinnovo del certificato).

Preso atto che le tariffe applicate possono essere soggette a variabilità anche per fattori macro-economici esterni, ITCF si impegna comunque a far sì che quelle proposte in sede di offerta iniziale siano quelle in vigore alla data di emissione dei certificati.

E' facoltà di ITCF notificare una revisione dell'offerta qualora le attività richieste dal Cliente risultino, successivamente o durante la verifica in campo, non allineate con quanto specificato o richiesto dallo stesso durante la fase di riesame della domanda e di trattativa economica iniziale.

Specifici oneri per attività aggiuntive, rispetto a quanto concordato, saranno inseriti per tutte quelle attività non quotate nell'offerta iniziale e successivamente richieste dal Cliente, nonché per le attività necessarie a seguito di individuazione di difformità/non conformità. Tali oneri possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costi per:

- Ripetizione di singole fasi o dell'intero programma di verifica, oppure per
- Attività conseguenti al mancato rispetto delle prescrizioni e requisiti dalle norme applicabili;
- Attività aggiuntive conseguenti alla sospensione, il ritiro e/o il ripristino del certificato
- Ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione
- Obbligo giudiziario di sottomissione di documenti o testimonianza in relazione alle attività svolte da ITCF Divisione Certificazione & Ispezione

ITCF si riserva il diritto di addebitare oneri aggiuntivi alle tariffe in vigore in caso di:

- Ordini urgenti del Cliente;
- Annullamento o riprogrammazione dei servizi;
- Ripetizione parziale o integrale del programma di verifica 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 di ITCF presso il Cliente, comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri aggiuntivi pari al 50% della tariffa contrattualmente prevista per l'attività stessa, qualora detta richiesta non pervenga alla ITCF per iscritto con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo.

La tariffa delle prestazioni è quotata sulla base del costo di una gg/uomo (giornata/uomo)<sup>12</sup> di impegno. Al riguardo una valutazione tariffaria indicativa può essere resa disponibile preventivamente su espressa richiesta del Cliente. Salvo quanto diversamente indicato, i costi non comprendono le spese di viaggio e soggiorno. Inoltre, tutte le tariffe ed eventuali costi aggiuntivi, non comprendono l'IVA o altre imposte applicabili.

A seguito dell'emissione del certificato, ITCF emette regolare fattura al Cliente.

Le fatture relative ad attività aggiuntive e/o successive alla certificazione verranno emesse al completamento delle attività stesse. Fatto salvo quanto 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. Qualunque utilizzo da parte dell'Organizzazione Cliente del certificato o delle informazioni ivi contenute, è subordinato al puntuale pagamento delle fatture.

<sup>12</sup> La giornata/uomo di impegno per una risorsa umana è fissata in 8 ore lavorative.



Per il ritardato pagamento delle fatture, ITCF addebiterà al cliente interessi moratori decorrenti automaticamente dal giorno successivo alla scadenza del termine e determinati applicando al saggio di sconto semestrale della Banca Centrale Europea una maggiorazione dell'8 %. Ad ITCF S.p.A., inoltre, sarà riconosciuto il risarcimento del danno subito nella misura forfettaria di Euro 40,00, salva la possibilità di dimostrare di aver subito un danno ancora maggiore (art. 6, comma 5°, D.lgs. 231/2002). Sono a carico del Cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

In aggiunta alle azioni previste dal presente regolamento, in caso di mancato pagamento delle fatture emesse, ITCF si riserva il diritto di interrompere le attività, di sospendere ed eventualmente revocare il certificato.

### **13 RECLAMI**

ITCF adotta politiche e procedure per la gestione di reclami e segnalazioni provenienti, oltre che dalle Organizzazioni certificate, anche dalle Parti Interessate dalla propria attività di certificazione.

Per inoltrare segnalazioni e reclami, oltre ai canali formali convenzionali, ITCF mette a disposizione uno specifico indirizzo di posta elettronica ([reclami@italcertifer.it](mailto:reclami@italcertifer.it)), attraverso il quale il reclamante può far giungere in maniera efficace le proprie segnalazioni alla direzione. L'indirizzo al quale inviare reclami e segnalazioni è inoltre presente nella pagina "contatti" del sito web istituzionale <http://www.italcertifer.com/contatti.php>.

Il processo e le modalità con le quali ITCF gestisce i reclami sono descritti in un'apposita procedura, un estratto della quale è fornito ad ogni reclamante, che legittimamente ne faccia richiesta.

Tutti i reclami che pervengono ad ITCF dalle Organizzazioni certificate e dalle Parti Interessate rilevanti sono gestite e analizzate in primo luogo per valutarne la fondatezza e per stabilire se siano necessario avviare ulteriori azioni.

In qualunque caso ed indipendentemente dal tipo di esito del riesame interno, ITCF fornisce informazioni motivate circa la fondatezza o meno di ogni reclamo/segnalazione ricevuta. A tal riguardo ITCF fornisce indicazioni circa eventuali provvedimenti che intende intraprendere per risolvere i motivi e le cause dei reclami o della segnalazioni ritenute valide.

### **14 RISERVATEZZA E ARCHIVIAZIONE DELLE INFORMAZIONI**

ITCF attraverso la stipula del contratto, della conferma dell'ordine di certificazione, o di altro documento costituente un impegno legalmente valido, assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di certificazione, siano trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria organizzazione. Tali informazioni saranno messe a disposizione solo degli Organi di Controllo richiamati in precedenza, e se richiesto dall'Autorità Giudiziaria nell'ambito di procedimenti ufficiali.

Il personale addetto alle attività di Audit opera in accordo a regolamenti e codici deontologici interni che prescrivono quale requisito fondamentale la riservatezza. Essi sono pertanto tenuti, nel corso dell'espletamento del proprio incarico di valutazione, al segreto professionale riguardo a tutte le informazioni e dati di cui vengono a conoscenza. Salvo quanto diversamente prescritto da disposizioni di legge o su richiesta di un'Autorità Governativa o Giurisdizionale competente, ITCF è tenuta a richiedere l'autorizzazione all'Organizzazione certificata per l'eventuale rilascio di informazioni riservate.

ITCF conserva all'interno dei propri archivi cartacei ed informatici tutte le informazioni e registrazioni relative al processo di certificazione per il periodo richiesto dalle disposizioni vigenti<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Salvo specifiche disposizioni di leggi, regolamenti o schemi di certificazione il periodo di conservazione è fissato (ex-Codice Civile) in 10 anni.

Alla scadenza del periodo di conservazione, fatto salvo diverse istruzioni da parte del Cliente, ITCF provvederà, a propria discrezione, a trasferire, conservare e/o distruggere la documentazione. I costi derivanti da eventuali istruzioni richieste dal Cliente, in merito alla conservazione della documentazione, verranno addebitate allo stesso.

## **15 IMPARZIALITA'**

Le attività di valutazione sono condotte da ITCF nei confronti del mercato in maniera imparziale. A tal riguardo ITCF adotta politiche e procedure specifiche ed ha istituito un apposito Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI).

Il CSI è un organo indipendente da ITCF ed è composto da rappresentanti di organi istituzionali, di associazioni di categoria, della committenza e delle associazioni a tutela dei consumatori designati in modo da consentire un'equa rappresentanza delle principali categorie interessate, senza che predominino singoli interessi, salvaguardando in tal modo la trasparenza e l'imparzialità di giudizio.

In particolare il CSI ha facoltà di intraprendere specifiche azioni (per esempio: informando le autorità, Accredia, altre parti interessate, ecc.) qualora ravvisi che ITCF operi senza una adeguata gestione dei rischi per l'imparzialità oppure non tenga conto delle sue raccomandazioni.

## **16 RICORSI**

L'Organizzazione cliente ha facoltà di presentare ricorso avverso le decisioni adottate da ITCF nei propri confronti a mezzo lettera raccomandata A.R. o PEC entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della decisione stessa, specificandone i motivi.

ITCF riesamina il ricorso pervenuto e comunica, entro 30 giorni e motivando per iscritto, l'accoglimento o meno dello stesso.

In caso di accoglimento ITCF fornisce all'Organizzazione interessata il proprio piano di azioni, le interfacce interne individuate e le date entro le quali intende porre in atto le azioni individuate.

Analogamente a reclami e segnalazioni, anche i ricorsi sono gestiti in accordo ad una specifica procedura che è resa disponibile su richiesta del ricorrente.

## **17 CONTENZIOSO**

Qualora non fosse possibile risolvere per via bonaria eventuali controversie sorte tra l'Organizzazione Cliente ed ITCF, il foro competente è quello di Firenze.

## **18 RECESSO**

Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, il Cliente potrà recedere dal contratto<sup>14</sup> in qualunque momento, con un preavviso scritto inviato ad ITCF con un ragionevole preavviso di almeno 3 (tre) mesi.

In caso di recesso dal contratto da parte del Cliente, prima del rilascio del certificato e per ragioni diverse da quella di inadempienza di ITCF ai propri obblighi, questa si riserva la facoltà insindacabile di addebitare al Cliente una somma pari al 3% dell'importo del contratto 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. ITCF 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 3 (tre) mesi.

---

<sup>14</sup> Sono assimilati al contratto altri accordi o impegni legalmente vincolanti quali accettazione di offerta, ordine di acquisto, conferma d'ordine, ecc.

## 19 FORZA MAGGIORE

Qualora per qualunque ragione o causa estranea al proprio controllo venisse impedito ad ITCF l'esecuzione o il completamento del servizio oggetto del contratto, il Cliente è tenuto a corrispondere:

- L'ammontare delle spese effettivamente sostenute;
- La quota parte delle tariffe concordate, in misura proporzionale al servizio effettivamente reso.

Resta inteso che per cause di forza maggiore, ITCF è sollevata da qualunque responsabilità per la mancata o incompleta erogazione dei servizi richiesti.

## 20 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' E INDENNIZZI

ITCF si impegna ad esercitare la dovuta cura e competenza nell'esecuzione dei servizi e accetta responsabilità solamente in caso di provata negligenza.

ITCF 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. Il risarcimento per altre cause di ITCF nei confronti del Cliente sarà limitato, per ogni evento o serie di eventi fra loro correlati, ad una somma non eccedente le tariffe pagate a ITCF a fronte del contratto (IVA esclusa).

ITCF 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 presentazione dello specifico servizio reso da ITCF che dà origine al reclamo. Parimenti, ITCF 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. ITCF 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. Il Cliente prende atto che ITCF, 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.

## 21 OBBLIGHI DEL CLIENTE

In aggiunta a quanto riportato nei punti precedenti l'Organizzazione, ai fini di una corretta impostazione del processo e per il raggiungimento degli obiettivi connessi con la certificazione è tenuta a:

- Attenersi sempre alle disposizioni applicabili allo schema di certificazione richiesto;
- Garantire le condizioni necessarie per la conduzione dell'audit, in particolare per quanto riguarda la disponibilità della documentazione per il suo esame, ivi compreso la trasmissione della stessa con un anticipo ragionevolmente utile<sup>15</sup>;
- Garantire l'accesso a tutte le aree, alle registrazioni (inclusi i rapporti degli audit interni) e al personale per la conduzione delle interviste durante ogni audit;
- Garantire la necessaria collaborazione con ITCF e con il Gruppo di Audit per lo svolgimento delle attività;
- Fornire tutte le informazioni necessarie per quanto riguarda i rischi connessi con la sicurezza durante le verifiche presso le proprie sedi;
- Non utilizzare la certificazione in modo da gettare discredito su ITCF e non fare alcuna dichiarazione circa la certificazione ottenuta che possa essere considerata da ITCF e dal mercato come ingannevole o non autorizzata;

<sup>15</sup> L'invio con anticipo ragionevolmente utile è convenzionalmente fissato in 15 giorni prima di una eventuale verifica programmata e 7 giorni per una verifica straordinaria.

- Utilizzare la certificazione solamente per indicare che il Sistema di Gestione Aziendale è conforme a norme specifiche e/o ad altri documenti normativi e non utilizzarla in modo da far intendere che un prodotto o un servizio è approvato da ITCF;

## 22 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Qualora un'Organizzazione con certificazione in corso di validità rilasciata da un altro Organismo di Certificazione di Sistemi di Gestione, accreditato da un Ente di Accreditamento che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA, voglia trasferire la propria certificazione ad ITCF, deve inviare una richiesta formale<sup>16</sup> allegando copia del certificato del Sistema di Gestione.

A tal fine ITCF provvede a verificare che:

- Il certificato sia in corso di validità;
- Il certificato non sia risulti sospeso o revocato;
- L'Organismo di certificazione che ha rilasciato il certificato non risulti sospeso o sotto provvedimento sanzionatorio;
- Le attività certificate e lo scopo del certificato rientri nel campo di accreditamento di ITCF;
- L'Organizzazione abbia motivato la richiesta del trasferimento.

A seguito del riesame delle informazioni fornite dal richiedente, ITCF comunica entro 15 giorni la propria accettazione o meno della richiesta. In caso di mancata accettazione ITCF comunica, al richiedente, le motivazioni del mancato accoglimento.

In caso di accettazione della richiesta di trasferimento ITCF formula una offerta tecnico-economica commerciale comprendente tutte le attività previste e necessarie per il trasferimento<sup>17</sup>.

L'insieme di evidenze che costituisce il dossier per il trasferimento del certificato viene riesaminata dalla FD analogamente agli altri processi di certificazione.

A seguito della delibera positiva il certificato trasferito è immesso nel programma delle visite periodiche di mantenimento e di rinnovo secondo le modalità descritte nel presente Regolamento.

La data sul certificato emesso da ITCF chiarisce che la data di prima emissione si riferisce all'Organismo di Certificazione intervenuto in precedenza.

---

<sup>16</sup> Per richiesta formale si intende una domanda di certificazione nella quale sono specificate le motivazioni del trasferimento

<sup>17</sup> Le attività per il trasferimento di un certificato possono comprendere audit in campo, riesame di documentazione, ecc.

## **APPENDICE A: CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DEGLI ASSET**

La presente appendice contiene requisiti specifici per la certificazione del sistema di gestione degli asset, in particolare per la certificazione del sistema di gestione delle competenze. Essa integra i requisiti presenti nella parte generale del Regolamento.

### **Asset intangibili: Know-how aziendale (competenze dei manutentori di veicoli ferroviari)**

Il riferimento principale per la certificazione è contenuto nella norma UNI ISO 55001:2015 e nella Comunicazione Organizzativa per il Certificato di Sicurezza di Trenitalia S.p.A. n. 30 in revisione corrente (abbr. COCS 30.rv). Ove non specificatamente richiesto nella domanda iniziale i due standard sopra citati verranno presi come riferimento per il processo di certificazione.

Qualora il richiedente intenda ottenere la certificazione in riferimento ad ulteriori norme/standards/documenti contenenti prescrizioni per il proprio Sistema di Gestione Competenze, ITCF ne tiene conto nell'elaborazione dell'offerta iniziale.

L'estensione del certificato ad ulteriori norme/standard/documenti di riferimento successivamente allo svolgimento delle valutazioni ed all'emissione del certificato è oggetto di addendum alla quotazione iniziale.

Qualora un'Organizzazione Cliente richieda l'estensione del proprio certificato ad altre norme/standards/documenti di riferimento, ITCF esegue almeno un esame documentale. Eventuali verifiche supplementari in campo verranno considerate e quotate nell'offerta tecnico-economica in relazione ai requisiti aggiuntivi contenuti negli ulteriori documenti di riferimento.

Salvo diversa indicazione dell'Organizzazione Cliente, in occasione delle visite di sorveglianza verranno verificati anche i requisiti relativi ai nuovi documenti/standard di riferimento.

## **APPENDICE B: CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI MANUTENZIONE**

### **B.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente appendice definisce requisiti specifici per la Certificazione del Sistema di Gestione della Manutenzione di cui al Regolamento (UE) 445/2011. I requisiti di cui alla presente appendice sono da considerarsi aggiuntivi, e non in contrasto, con quelli del presente regolamento.

### **B.2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

La presente appendice fa riferimento a ai seguenti documenti normativi:

- REGOLAMENTO (UE) N. 445/2011 DELLA COMMISSIONE del 10 maggio 2011 relativo ad un sistema di certificazione dei soggetti responsabili della manutenzione di carri merci e che modifica il regolamento (CE) n. 653/2007;
- DECRETO 21 dicembre 2012 “Attuazione dell'articolo 3, comma 1, del decreto legislativo 24 marzo 2011, n. 43, per l'adozione di un sistema provvisorio per la certificazione dei soggetti responsabili della manutenzione di carri ferroviari adibiti al trasporto di merci”;
- ERA-GUI-09-2011-SAF-ECM ver.1.0 “ECM certification Application guide including explanations ECM certification scheme”
- ERA-GUI-10-2011-SAF- ECM Certification v.1.2 “ECM certification Application guide with additional explanations - Sectorial Accreditation Scheme”
- ERA-GUI-11-2011-SAF- ECM certification – guide maintenance workshop certification scheme v.1 0 - ECM certification Application guide including explanations Maintenance workshop certification scheme

### **A.3 TERMINI, DEFINIZIONI, SIGLE ED ABBREVIAZIONI**

**Certificato ECM:** Certificato rilasciato ad un soggetto responsabile della manutenzione ai fini dell'articolo 14 bis, paragrafo 4, della direttiva 2004/49/CE.

### **A.4 DURATA DEL CERTIFICATO E SORVEGLIANZA**

Ai sensi dell' art.7, co 1 del Regolamento (UE) n. 445/2011, un certificato ECM è valido per un periodo non superiore a 5 anni.

Le visite di sorveglianza sono previste annualmente.