

## Sommario

0	INTRODUZIONE .....	2
1	PRINCIPI GENERALI .....	2
2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
4	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI .....	3
5	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	4
5.1	Domanda di certificazione .....	4
5.2	Riesame della domanda ed offerta commerciale.....	4
5.3	Fasi del Processo/Programma di audit/Generalità.....	5
5.4	Emissione del certificato .....	10
5.5	Registrazione del certificato ed informative sugli esiti della certificazione .....	11
6	USO DEL CERTIFICATO.....	11
7	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	12
7.1	Audit di sorveglianza periodica .....	12
7.2	Audit di sorveglianza per il rinnovo.....	13
7.3	Audit speciali.....	14
7.4	Audit presso fornitori dell'Organizzazione cliente .....	15
8	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE .....	15
9	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	15
10	REVOCA O RIDUZIONE DELLO SCOPO DELLA CERTIFICAZIONE .....	16
11	TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	16
12	MODIFICHE ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE.....	17
13	MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE .....	17
14	TARIFFE E PAGAMENTI.....	17
15	RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI.....	18
16	RECLAMI.....	19
17	RICORSI.....	19
18	OBBLIGHI DEL CLIENTE.....	20
19	OBBLIGHI DI ITALCERTIFER.....	21
	APPENDICE A: Schemi di certificazione per i quali il regolamento vale come riferimento specifico ..	22
	APPENDICE B: Schemi di certificazione per i quali il regolamento vale come riferimento generale ...	23

## **0 INTRODUZIONE**

La certificazione di un sistema di gestione, quale un sistema di gestione degli asset, è un modo per fornire assicurazione che un'Organizzazione abbia attuato un sistema per la gestione degli aspetti relativi alle proprie attività, prodotti e servizi in linea con la propria politica e i requisiti delle rispettive norme internazionali di sistemi di gestione.

La certificazione di un sistema di gestione fornisce una dimostrazione indipendente che il sistema di gestione dell'Organizzazione è:

- a) conforme ai requisiti specificati;
- b) capace di conseguire costantemente la politica e gli obiettivi definiti;
- c) attuato in modo efficace.

La valutazione della conformità, quale è la certificazione di un sistema di gestione, fornisce quindi valore all'Organizzazione, ai suoi clienti e alle parti interessate. La fiducia nella certificazione deriva da una valutazione competente ed indipendente effettuata da un organismo di valutazione di conformità quale ITALCERTIFER S.p.A. (ITCF).

Al fine di garantire un trattamento uniforme e non discriminatorio nei confronti delle organizzazioni che richiedono una certificazione del proprio sistema di gestione ad ITCF, nel seguito sono descritte le regole applicate per l'emissione di una certificazione ed il suo mantenimento.

## **1 PRINCIPI GENERALI**

ITCF riconosce quale principio fondamentale per la certificazione l'imparzialità e l'assenza di conflitti di interesse. A tal fine si è formalmente impegnata tramite una dichiarazione pubblicata sul sito aziendale a non svolgere attività che possano generare conflitti di interesse quali, ad esempio, consulenza e sviluppo di sistemi di gestione.

Un impegno analogo è richiesto a tutto il proprio personale valutatore (sia esso interno che esterno con contratto di collaborazione).

ITCF non mette in atto discriminazioni di alcuna sorta tra i potenziali clienti. 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 certificazioni già rilasciate.

Ulteriori principi ritenuti fondamentali ed applicati da ITCF nelle proprie attività comprendono competenza, responsabilità, trasparenza, riservatezza e rapida ed efficace risposta ai reclami.

## **2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente regolamento si applica a tutti gli schemi di certificazione di sistemi di gestione che ITCF esegue sotto accreditamento ISO/IEC 17021-1.

L'elenco degli schemi di certificazione è riportato nel certificato di accreditamento n.0143MS di Italcertifer disponibile sul proprio sito istituzionale (<https://www.italcertifer.com/>) e nel database dell'ente italiano di accreditamento Accredia (<https://www.accredia.it/banche-dati/accreditamenti/>).

Nel seguito sono specificate le condizioni e le procedure generali applicate da ITCF per la certificazione dei sistemi di gestione in accordo a standard internazionali. Disposizioni diverse o aggiuntive previste da specifici schemi di certificazione sono riportate in apposite appendici che integrano e completano il presente regolamento.

Il presente regolamento costituisce, per quanto applicabile, il riferimento generale anche per le certificazioni eseguite fuori accreditamento e riportate nell'APPENDICE B.

Per l'attività di certificazione ITCF applica specifici prezzi di vendita, garantendo equità ed uniformità di trattamento a tutti i propri clienti. ITCF si riserva la facoltà di rifiutare una domanda o di mantenere un contratto di certificazione con un cliente quando esistano ragioni fondate o dimostrate, quali, ad esempio la partecipazione di un cliente ad attività illegali, o un record di ripetute non conformità a fronte dei requisiti di certificazione/prodotto, ovvero ancora altri problemi simili.

Le certificazioni di cui al presente regolamento vengono emesse e sono mantenute in virtù di uno specifico accreditamento rilasciato da Accredia ente unico italiano di accreditamento (<https://www.accredia.it/>) ad ITCF. Accredia può, in qualunque momento, effettuare visite in accompagnamento presso le organizzazioni certificate o in corso di certificazione per verificare l'operato di ITCF.

Accettando le condizioni contenute nel presente Regolamento, il cliente si impegna a garantire il diritto degli Ispettori/Esperti Tecnici Accredia, di accedere, anche senza preavviso alle sedi delle organizzazioni certificate (in accompagnamento ad ITCF), pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempienza all'obbligo medesimo, salvo giustificati motivi.

Nel caso in cui Accredia intenda effettuare un audit in accompagnamento, o comunque svolgere una verifica presso le organizzazioni certificate in corso di valutazione, ITCF si impegna a comunicare tempestivamente tale richiesta ed a fornire la massima collaborazione ai propri clienti al riguardo.

### 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;
- UNI/PdR 125:2022 “Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni”;
- UNI EN ISO 30415:2021 Gestione delle risorse umane, diversità e inclusione;
- Guide e Documenti Obbligatori (Mandatory Documents) IAF/EA applicabili;
- Regolamenti e circolari emesse dal dipartimento Certificazione e Ispezione dell'Ente unico di accreditamento italiano (ACCREDIA).

### 4 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Accredia	è l'Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal governo italiano, in applicazione del Regolamento europeo 765/2008, ad attestare la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura. ( <a href="https://www.accredia.it/">https://www.accredia.it/</a> )
Organizzazione	Si intende una qualsiasi società, ente pubblico o privato, o altro istituto che richiede un servizio di certificazione ad Italcertifer S.p.A. Ove non diversamente specificato nel documento, il termine Organizzazione è da intendersi sinonimo del termine “cliente”.
Reclamo	Si intende ogni contestazione riguardante l'iter di certificazione ad eccezione di quelli attinenti alle decisioni adottate da Italcertifer nell'ambito delle attività di audit e di certificazione.
Ricorso	Si intende la presentazione di formale contestazione relativa alle decisioni adottate da Italcertifer nell'ambito delle attività di audit e di certificazione.

Schema di certificazione	Sistema di valutazione della conformità relativo ai sistemi di gestione al quale si applicano gli stessi requisiti specificati, nonché le stesse specifiche regole e procedure.
Valutazione di Conformità	Dimostrazione che requisiti specificati sono soddisfatti.
EA	European Accreditation ( <a href="https://european-accreditation.org/">https://european-accreditation.org/</a> )
FD	Funzione di Delibera
IAF	International Accreditation Forum ( <a href="https://iaf.nu/en/home/">https://iaf.nu/en/home/</a> )
ITCF	Italcertifer S.p.A. ( <a href="https://www.italcertifer.com/">https://www.italcertifer.com/</a> )
MD	Mandatory Document (emesso da IAF)

## 5 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

### 5.1 Domanda di certificazione

In accordo alle norme di accreditamento ITCF chiede che l'Organizzazione richiedente fornisca una serie di informazioni preliminari per consentire di valutare la sussistenza dei presupposti per l'avvio del processo di certificazione. Tali informazioni sono di norma contenute in una domanda di certificazione compilata da un rappresentante autorizzato dell'Organizzazione stessa. Tra le informazioni richieste vi sono 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.

ITCF si riserva la facoltà di respingere anche le domande di certificazioni provenienti da organizzazioni di cui siano note situazioni di non conformità sul sistema di gestione oggetto di richiesta di certificazione.

### 5.2 Riesame della domanda ed offerta commerciale

La domanda di certificazione viene riesaminata dalle competenti funzioni di ITCF per stabilire se la stessa possa essere accettata o meno e se possa essere formulata un'offerta commerciale.

In caso di mancato accoglimento della domanda per una o più ragioni richiamate dal presente regolamento, ITCF ne dà comunicazione al richiedente comunicando le motivazioni.

Nella fase di riesame della domanda ITCF tiene conto, in particolare: (i) del campo di applicazione della certificazione richiesta, (ii) del (i) sito(i) delle attività dell'Organizzazione richiedente, (iii) 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 un'offerta commerciale che riporta almeno quanto segue:

- a) il prezzo dei servizi richiesti, composto dalle seguenti voci:
  1. attività di certificazione (audit di fase 1, fase 2 e prima emissione del certificato);
  2. attività di mantenimento (audit di sorveglianza nel 1° e 2° anno di validità);
  3. quotazione dei tempi del rinnovo, qualora non intervengano modifiche nel contesto aziendale;

4. spese di gestione e/o amministrative;
  5. spese di trasferta;
  6. 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 che viene reso disponibile ed aggiornato nel sito web aziendale alla pagina: [https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info\\_e\\_risorse.html](https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info_e_risorse.html)

L'offerta considera e dettaglia il programma di audit per il ciclo triennale di certificazione previsto. La quotazione economica è determinata sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione richiedente in funzione delle proprie dimensioni, della complessità e dislocazione delle sedi presso le quali si svolgono processi e attività significative.

Il calcolo dei tempi di ciascun audit viene determinato applicando principi e regole contenuti in documenti obbligatori per gli organismi accreditati come ITCF (es. documenti IAF, circolari Accredia, ecc).

Nel caso in cui durante il processo di certificazione le informazioni inizialmente fornite si rivelassero inaccurate o inattuali, ITCF si riserverà di correggere la propria offerta iniziale.

Ove non diversamente specificato dal richiedente la lingua utilizzata nelle comunicazioni e nei successivi audit è l'italiano. Per l'emissione dei documenti di certificazione in una lingua diversa dall'italiano (se non richiesto esplicitamente in fase di domanda), ITCF si riserverà il diritto di addebitare al cliente gli oneri necessari per la traduzione degli stessi mediante apposita quotazione.

Il cliente accettando l'offerta commerciale di ITCF, inviando l'ordine di acquisto o stipulando un apposito contratto, accetta anche le condizioni richiamate nel presente regolamento e nelle appendici che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

Nel rispetto delle disposizioni previste dal documento IAF MD1, qualora un'Organizzazione operi su più siti permanenti e tutte le funzioni attinenti al sistema di gestione siano gestite da una sede centrale e sia richiesta un'unica certificazione, le attività di valutazione potranno essere espletate per campionamento dei siti sottoposti a verifica, purché:

- a) l'attività oggetto della certificazione sia la stessa per tutti i siti e l'Organizzazione applichi lo stesso sistema di gestione aziendale, gestito da una sede centrale, in tutti i siti;
- b) nei siti siano presenti processi e attività simili; nel caso di sottogruppi di siti con attività simili, i criteri di campionamento possano essere applicati per ciascun sottogruppo di siti identificato;
- c) le attività di gestione del sistema (es. riesame da parte della direzione, audit interni e azioni correttive) siano gestite dalla sede centrale dell'Organizzazione.

### **5.3 Fasi del Processo/Programma di audit/Generalità**

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 di certificazione iniziale suddiviso in due fasi (fase 1 e fase2);
- decisione per la certificazione;
- emissione del certificato;
- audit di sorveglianza (1° e 2° anno successivo all'emissione del certificato);
- audit di rinnovo (3° anno successivo all'emissione);
- 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 gestito da un Referente di Commessa interno ad ITCF che cura i contatti con l'Organizzazione.

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 della fase 1 viene comunicata all'Organizzazione cliente la composizione del Gruppo di Audit. L'Organizzazione ha facoltà, entro 3 giorni lavorativi, di recusare, 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 qualificato e competente riportato in appositi elenchi soggetti al controllo di Accredia. Il Gruppo di Audit potrà essere costituito da personale dipendente di ITCF, da persone legate ad ITCF con specifiche forme contrattuali di collaborazione, oppure da entrambe le tipologie.

Le risorse individuate, a prescindere dal tipo di rapporto con cui sono legate alla società, operano secondo le procedure del Sistema di Gestione Qualità di ITCF con la massima professionalità ed il massimo rispetto nei confronti dell'Organizzazione. Sia il personale interno, che quello esterno impiegato nel processo di certificazione deve infatti rispettare i medesimi requisiti di competenza, imparzialità e riservatezza prescritti dalle norme di accreditamento e dai regolamenti Accredia applicabili.

Per ciascuno schema di certificazione applicato, ITCF opera in accordo secondo il processo generale descritto nei paragrafi seguenti. Ulteriori e più specifiche disposizioni possono essere contenute nelle appendici al presente Regolamento che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

#### **Audit da remoto.**

Gli audit di certificazione iniziale (fase 1 e fase 2), di sorveglianza, di rinnovo e gli audit speciali possono essere eseguiti da remoto in modo controllato e in conformità con i requisiti delle norme ISO/IEC 17021-1, ed i documenti di riferimento IAF MD4, IAF MD5 e IAF ID12.

Per ciascuna delle tipologie di audit di cui sopra sarà condotta da parte di ITCF una valutazione in merito alla fattibilità ed alla durata degli audit da remoto al fine di stabilire i casi in cui sia possibile sostituire parzialmente o totalmente una verifica on site.

La possibilità di effettuare audit in remoto è applicabile, in linea di principio, a tutti gli schemi di certificazione, salvo disposizioni particolari dell'Ente di accreditamento, e comunque previa conferma da parte di ITCF.

Le tecniche di audit in remoto prevedono l'utilizzo di mezzi quali teleconferenze (solo audio o audio+video) e/o l'accesso tramite computer a documenti e registrazioni del sistema da verificare. Il loro utilizzo può sostituire la presenza fisica, a condizione di garantire la stessa efficacia di un audit svolto con le tecniche tradizionali. Tale circostanza deve essere oggetto di valutazione preliminare da parte di ITCF, e previa conferma della disponibilità presso il cliente delle infrastrutture necessarie.

#### **5.3.1 Audit di certificazione iniziale**

L'audit di certificazione iniziale è composto da due fasi:



- fase 1, che potrà avvenire in parte presso le sedi del cliente per agevolare il conseguimento degli obiettivi di seguito riportati;
- fase 2, interamente presso i siti del cliente.

### **Audit iniziale di fase 1**

Gli obiettivi della fase 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 o della Prassi UNI/PdR 125:2022 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 fase 2;
- riesaminare l'identificazione, lo stato di attuazione e la comprensione dei requisiti della norma o della Prassi UNI/PdR 125:2022 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 e raggiungimento dei KPI (ove previsti), 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 potrà avvenire, a seconda dei casi, tramite un rapporto di audit oppure una nota inviata all'Organizzazione.

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

A seguito delle risultanze della fase 1, spetta al/alla Responsabile del Gruppo di Audit confermare o meno al cliente la pianificazione dell'audit successivo di fase 2, o la ripetizione parziale o totale della fase 1, tenendo in considerazione il tempo necessario al cliente per la risoluzione delle eventuali carenze individuate durante l'audit.

L'audit di fase 2 dovrà avere inizio di norma, entro 6 mesi dalla conclusione dell'audit di fase 1. Decorso tale termine ITCF potrà stabilire di ripetere la fase 1, il cui extra-costi verrà stimato ed imputato al cliente. Su richiesta motivata del cliente - e previa analisi ed accettazione di ITCF - il termine per la conduzione della fase 2 potrà essere prorogato entro e non oltre i 12 mesi. Decorso tale termine dovrà essere ripetuta la fase 1.

Su richiesta dell'Organizzazione può essere effettuato anche un audit preliminare alla fase 1<sup>1</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.

---

<sup>1</sup> L'Audit preliminare, se previsto, viene anch'esso quotato nell'offerta tecnico-economica.

L'audit preliminare non potrà avere una durata superiore a quella di un'analoga certificazione iniziale. Le attività di audit saranno condotte in modo da evidenziare le carenze del sistema di gestione, senza fornire indicazioni circa le modalità di correzione. In nessun caso potrà essere fornita da ITCF consulenza ai clienti durante questa fase.

Gli esiti dell'audit preliminare non avranno influenza sull'esito e sulla durata di una eventuale successiva richiesta di certificazione. In nessun caso un audit preliminare potrà essere trasformato in una certificazione iniziale del sistema di gestione.

### **Audit iniziale di fase 2**

L'audit di fase 2 viene effettuato presso i siti dell'Organizzazione cliente ed ha lo scopo di valutare l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione applicato. Preliminarmente all'avvio dell'audit di fase 2 il/la 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 fase 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/una responsabile al quale rivolgersi durante l'audit in caso di controversie;
  - chiarire eventuali dubbi e instaurare un clima di fiducia.
- b) conduzione dell'Audit.

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 di audit all'Organizzazione.

A conclusione dell'audit il/la Responsabile del Gruppo di Audit redige e consegna al rappresentante dell'Organizzazione un rapporto che include i risultati dell'audit, i rilievi emersi ed il campo di applicazione del certificato definito in rapporto alle attività valutate, nonché un giudizio relativo al livello di conformità rispetto ai requisiti di certificazione e gli eventuali rilievi (non conformità e osservazioni).

Il rappresentante dell'Organizzazione richiedente la certificazione firma per accettazione il rapporto di audit e, nel caso in cui non sia d'accordo sulle conclusioni dell'audit, può formulare proprie osservazioni che verranno anch'esse tracciate all'interno del rapporto.

Successivamente alla conclusione dell'audit ITCF invierà al rappresentante dell'Organizzazione una nota contenente la conferma dei rilievi formulati e la risposta ad eventuali riserve. Nel caso in cui il rappresentante dell'Organizzazione si trovi in disaccordo anche sulla risposta alle proprie osservazioni formulate potrà avviare il processo di ricorso descritto al successivo cap. 17.

### **5.3.2 Classificazione dei rilievi**

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



**NON CONFORMITÀ** (NC, Non Conformità Maggiore). 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 tratti di anomalie che non abbiano impatti sul sistema di gestione al momento, ma che con il tempo potrebbero degenerare in potenziali non conformità.

### **5.3.3 Analisi delle cause, trattamenti e azioni correttive ai rilievi**

Tutti i rilievi formalizzati come Non Conformità e Osservazioni, in base ai criteri sopra enunciati, devono essere opportunamente riesaminati dall'Organizzazione che deve analizzare le cause che li hanno originati proponendo un piano di trattamenti e di azioni correttive per la loro rimozione entro 30 giorni solari consecutivi dalla data di ricezione della conferma dei rilievi dell'audit

Le azioni correttive ed i trattamenti proposti dovranno risultare adeguati al livello di gravità riscontrato e saranno oggetto di valutazione da parte di ITCF.

Per l'analisi delle cause e per la proposta di azioni correttive e trattamenti l'Organizzazione cliente utilizza la modulistica fornita da ITCF.

#### **5.3.3.1 Non Conformità (NC)**

Per le NC riscontrate nel corso dell'audit di fase 2 deve esserne verificata la 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 30 giorni solari consecutivi dalla data di ricezione della conferma dei rilievi, il piano di azioni correttive e, se necessario, eventuali evidenze documentali;
- ITCF verifica e approva le azioni correttive ed i trattamenti proposti;
- l'Organizzazione attua prontamente i trattamenti e le azioni correttive che dovranno essere verificate da ITCF entro 90 giorni solari consecutivi dalla data di ricezione della conferma dei rilievi;
- ITCF notifica all'Organizzazione cliente l'efficace chiusura della(e) NC riscontrata.

È facoltà di ITCF richiedere tempi inferiori rispetto a quelli proposti per completare il trattamento e/o le azioni correttive.

Sulla base dell'estensione e gravità dei rilievi, ITCF può notificare all'Organizzazione una visita supplementare (di follow-up), in campo o documentale, per verificare l'attuazione delle azioni proposte e che verrà eseguita entro 90 giorni dalla data invio della conferma dei rilievi dell'audit di fase 2. L'audit di follow-up verrà richiesto da ITCF anche nel caso in cui non sia possibile verificare l'efficace chiusura delle NC nei tempi previsti.

Decorsi 6 mesi dalla data di invio della conferma dei rilievi senza che sia stato possibile per ITCF verificare l'efficace chiusura delle NC, l'iter di certificazione potrà essere ripreso solo ripetendo la fase 2, sulla base dell'aggiornamento delle condizioni contrattuali.

#### **5.3.3.2 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 30 giorni solari consecutivi dalla data di ricezione della conferma dei rilievi il piano delle azioni correttive;
- ITCF verifica e approva le azioni correttive proposte;
- L'Organizzazione attua prontamente le azioni correttive proposte entro i tempi definiti ed ITCF ne valuta la chiusura e l'efficacia nel corso del successivo audit in programma.

Nel caso in cui nel corso delle verifiche successive a quella iniziale venisse riscontrata l'inefficacia delle azioni correttive e/o il perdurare dei rilievi riscontrati, ITCF potrà intraprendere, nell'ordine, le seguenti azioni:

- elevare il rilievo da OSS a NC;
- esecuzione di un audit di follow-up, in caso di ulteriore inefficacia;
- sospensione del certificato, in caso di ulteriore mancata risoluzione;
- revoca del certificato.

#### **5.3.3.3 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 successiva 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.

#### **5.4 Emissione del certificato**

Conclusasi positivamente la valutazione dei trattamenti e delle azioni correttive per le NC, ed accettato il piano di azioni per le OSS, l'iter di certificazione prosegue con l'invio della proposta di certificazione alla Funzione di Delibera<sup>2</sup> (FD) di ITCF per il riesame e per la decisione sul rilascio della certificazione.

A seguito dell'approvazione della proposta da parte della FD viene emesso, e trasmesso all'Organizzazione, il certificato di conformità rispetto alla norma di riferimento ed al campo di applicazione del sistema di gestione verificato nel corso dell'audit. L'emissione del certificato è subordinata al pagamento del corrispettivo previsto per le attività di audit svolte.

La certificazione ha validità triennale con decorrenza (riportata sul certificato) dalla data di delibera da parte della FD. La validità della certificazione è subordinata alla sorveglianza periodica svolta con cadenza annuale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale.

Il primo audit di sorveglianza deve essere condotto entro 12 mesi dalla data della decisione per la prima emissione.

È 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.

Qualora non vi sia una specifica richiesta da parte del cliente in fase di domanda di certificazione, il certificato di conformità del sistema di gestione trasmesso al cliente sarà rilasciato in forma digitale in versione bilingue italiano/inglese. Per ogni richiesta di emissione in forma diversa da quella digitale successiva alla fase di domanda di certificazione, ITCF si riserva la facoltà di addebitare gli ulteriori costi.

In caso di decisione negativa da parte della FD, il certificato non verrà emesso e ITCF darà comunicazione della circostanza e delle relative ragioni al cliente fornendo le indicazioni per riavviare il processo.

---

<sup>2</sup> La funzione di delibera può essere svolta in relazione al tipo di schema applicato da una sola persona oppure da un apposito gruppo di persone (ad es. un Comitato di Certificazione).

Il cliente che esprima interesse a riavviare il processo di certificazione potrà farne richiesta; il cliente che sia in disaccordo potrà proporre il ricorso secondo le modalità previste al successivo cap.17.

### **5.5 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 consente il collegamento alle informazioni contenute nei singoli certificati che includono, tra le altre, le seguenti informazioni:

- l'identificazione di ciascuna Organizzazione certificata;
- lo stato di validità e la scadenza prevista 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;
- il campo di applicazione della certificazione riferito, per quanto applicabile, al prodotto, processo o servizio.

In virtù dei propri requisiti di accreditamento, ITCF è tenuta a comunicare all'ente di accreditamento (Accredia) alcune informazioni relative ai certificati emessi che risulteranno pubblicamente visibili nel database Accredia.

## **6 USO DEL CERTIFICATO**

Con il rilascio del certificato l'Organizzazione cliente acquisisce il diritto di usare il certificato ottenuto, il logo di Italcertifer S.p.A. ed il logo dell'ente di accreditamento nel rispetto delle condizioni riportate nel presente regolamento e in quello "per l'uso del Logo da Parte dei soggetti Certificati" disponibile all'indirizzo: [https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info\\_e\\_risorse.html](https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info_e_risorse.html).

Il diritto di usare il certificato<sup>3</sup> da parte dell'Organizzazione cessa immediatamente in seguito al verificarsi delle circostanze di seguito indicate:

- scadenza;
- sospensione;
- revoca;

In ogni caso l'uso del certificato non deve risultare ingannevole o richiamare, norme, standards, campi di applicazione o ogni altro dato e/o informazione diversi da quelli riportati all'interno del certificato rilasciato. ITCF si riserva il diritto di verificare in qualunque momento l'utilizzo corretto del certificato.

A tal fine ITCF potrà intraprendere ogni azione ritenuta idonea a far terminare l'utilizzo improprio del certificato e/o del logo. Tra le possibili azioni che ITCF potrà porre in essere in conseguenza del non corretto utilizzo del certificato e/o del logo, a titolo esemplificativo e non esaustivo vi sono:

- esecuzione di audit straordinari;
- richiesta di azioni correttive;
- sospensione o ritiro della certificazione;
- informative all'Ente di accreditamento;
- avvio di azioni legali.

Qualunque costo e/o onere derivante dalle azioni poste in essere da ITCF in conseguenza del non corretto utilizzo del certificato e/o logo saranno addebitate al cliente.

<sup>3</sup> Inclusi i loghi ad esso connessi.

Con il rilascio della certificazione l'Organizzazione conferisce ad ITCF la facoltà di produrre il certificato e/o un estratto di esso a titolo di referenze per le procedure di gara e in ogni altra circostanza in cui le stesse siano richieste.

In aggiunta a quanto previsto ITCF al fine di dichiarare la conformità alla UNI/PdR 125:2022 per le Organizzazioni, prevede l'uso combinato del marchio UNI 'Organizzazioni'.

L'utilizzo combinato del Marchio Italcertifer del Marchio UNI 'Organizzazioni' sarà permesso dalla data di emissione del certificato da parte di ITCF.

## **7 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

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

- ogni tipo di modifica intervenuta;
- l'utilizzo del logo, del certificato e dei riferimenti alla certificazione;
- la gestione di eventuali reclami;
- il miglioramento e l'avanzamento delle attività programmate per il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- la chiusura dei rilievi degli audit interni;
- gli audit interni e il riesame del sistema da parte della direzione;
- la chiusura delle Non Conformità e la gestione delle Osservazioni rilevate nel precedente audit da parte del Gruppo di Audit di ITCF.

### **7.1 Audit di sorveglianza periodica**

Gli audit di sorveglianza sono obbligatori per garantire il mantenimento della 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 del certificato e, al perdurare della situazione, per la successiva revoca dello stesso 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.

Il primo audit di sorveglianza deve essere effettuato entro e non oltre dodici (12) mesi dalla data di rilascio della certificazione, salvo i casi in cui ITCF, al fine di verificare la risoluzione delle Non Conformità rilevate, e previa comunicazione all'Organizzazione, ritenga opportuno un intervallo di tempo più ristretto.

Gli audit di sorveglianza successivi al primo vengono generalmente effettuati entro dodici (12) mesi dall'audit precedente; in ogni caso, essi devono obbligatoriamente essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare).

Le modalità di svolgimento degli audit di sorveglianza sono analoghe a quelle previste per la fase 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 anch'esse analoghe a quanto descritto per la fase 2 della certificazione iniziale.

Solo situazioni di eccezionale gravità o forza maggiore (sulla base delle indicazioni del documento IAF ID3 e circolari Accredia applicabili) possono consentire deroghe sulla cadenza degli audit, che dovranno essere richieste per iscritto dall'Organizzazione certificata ad ITCF. Le tolleranze applicate non modificano la cadenza degli audit successivi, che dovranno rispettare, in ogni caso, il programma di audit originale.

L'effettuazione degli audit di sorveglianza è subordinata al pagamento dei corrispettivi previsti per le precedenti attività di audit.

## **7.2 Audit di sorveglianza per il rinnovo**

Il certificato di conformità è rinnovato in vista della sua scadenza, conformemente a quanto previsto contrattualmente, per un ulteriore ciclo di certificazione, a seguito dell'esito favorevole dell'audit di rinnovo condotto presso l'Organizzazione.

Lo scopo dell'audit di rinnovo della certificazione è quello di confermare la continua conformità ed efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la sua continua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione della certificazione. L'audit di rinnovo della certificazione deve essere pianificato e condotto per valutare il soddisfacimento continuo di tutti i requisiti della norma di sistema di gestione pertinente o di altro documento normativo.

Prima dell'avvio dell'audit di rinnovo il cliente deve manifestare con congruo anticipo (di norma almeno 6 mesi prima della scadenza della attestazione/approvazione precedente) ad ITCF, la volontà di rinnovare la certificazione in essere per il successivo ciclo triennale. ITCF provvederà ad aggiornare l'offerta commerciale tenendo conto delle eventuali modifiche dell'Organizzazione intervenute nel ciclo precedente, richieste all'Organizzazione stessa. La nuova offerta commerciale sarà analoga a quella descritta al precedente par. 4.2 ma riferita alle seguenti attività:

- audit di rinnovo, decisione ed emissione del certificato aggiornato;
- attività di mantenimento (audit di sorveglianza nel 1° e 2° anno di validità).

Nell'audit di rinnovo ITCF conduce una verifica della conformità prendendo in esame tutto il sistema e tutte le attività, come nella verifica iniziale di certificazione, generalmente in un'unica fase, fatto salvo che siano intervenute modifiche rilevanti intervenute nell'Organizzazione o nel contesto di riferimento (ad es. legislativo) che richiedano l'esecuzione di due fasi distinte di verifica.

L'audit di rinnovo deve di norma svolgersi con congruo anticipo<sup>4</sup> rispetto alla scadenza del certificato precedente, in modo da disporre del tempo necessario per gestire e chiudere eventuali non conformità e per il riesame e la decisione da parte della FD.

Le modalità di svolgimento degli audit di rinnovo, di gestione dei rilievi (compreso eventuali NC) sono analoghe a quelle previste per la fase 2 della certificazione iniziale descritte nei precedenti paragrafi.

ITCF decide in merito al rinnovo in base sia ai risultati dell'audit comunicati dal/dalla Responsabile del Gruppo di Audit, sia valutando le segnalazioni pervenute dalle parti interessate all'Organizzazione durante il ciclo in scadenza della certificazione.

Quando le attività di rinnovo vengono completate con successo prima della data di scadenza del certificato esistente, il nuovo certificato è emesso in continuità con il certificato precedente, con la data di nuova scadenza basata su quella del precedente certificato.

Nel caso in cui le attività di rinnovo non venissero completate con successo entro la data di scadenza del certificato, lo stesso perde la propria di validità a partire dal giorno successivo ed ITCF procede, secondo applicabilità, come segue:

***A. L'attività di rinnovo è iniziata prima o dopo della data di scadenza della certificazione ed è stata completata positivamente entro i successivi 6 mesi dalla data di scadenza della certificazione precedente.***

ITCF entro il predetto periodo (6 mesi) può ripristinare la certificazione a condizione che siano state completate positivamente le attività pendenti di rinnovo della certificazione (es.: completamento dell'audit di rinnovo, verifica di attuazione di trattamenti e azioni correttive, delibera, ecc.). In questo caso il certificato verrà riemesso con data di scadenza che sarà coerente con il ciclo precedente e data di emissione (inizio di validità) successiva o coincidente alla data di delibera del rinnovo intervenuto dopo la scadenza. In generale, per la fattispecie descritta al presente capoverso, nel certificato non verrà riportata la storicità dello stesso, ovvero l'indicazione dell'emissione della certificazione iniziale. La durata della verifica, in questo caso, è pari a quella di un audit di rinnovo.

<sup>4</sup> Di norma 4 mesi prima della scadenza



***B. L'attività di rinnovo è iniziata prima o dopo la data di scadenza della certificazione ma è terminata oltre i 6 mesi dalla data di scadenza, ma non oltre 1 anno dalla scadenza.***

ITCF a seguito della scadenza del certificato può, anche dopo i 6 mesi, ripristinare la certificazione a condizione che siano state completate positivamente le attività pendenti di rinnovo della certificazione (es: completamento dell'audit di rinnovo, verifica di attuazione di trattamenti e azioni correttive, delibera, ecc). In questo caso il certificato verrà rimesso con data di scadenza che sarà coerente con il ciclo precedente e data di emissione (inizio di validità) successiva o coincidente alla data di delibera del rinnovo intervenuto dopo la scadenza. La durata della verifica, in questo caso è, di norma, pari a quella di un audit di rinnovo. Tuttavia, ITCF si riserva il diritto di prevedere un tempo di audit aggiuntivo rispetto agli accordi iniziali che verrà comunicato e successivamente contabilizzato nel corrispettivo che verrà inviato al cliente.

***C. L'attività di rinnovo (verifica e delibera) non viene completata entro 1 anno dalla data di scadenza del certificato precedente.***

ITCF in questo caso effettuerà un nuovo audit iniziale o, in alternativa, integrerà la verifica eventualmente già iniziata, fino ad arrivare ad una durata pari ad una fase 1 + fase 2, emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità con il precedente ciclo di certificazione.

Si precisa che in questo caso non si tratterà di un'attività di rinnovo, bensì di una nuova certificazione. Anche in questo caso il tempo di audit aggiuntivo rispetto agli accordi iniziali verrà contabilizzato nel corrispettivo che verrà inviato al cliente.

Come specificato al precedente cap. 5 qualora il certificato risulti scaduto, per un qualunque motivo, l'Organizzazione in precedenza certificata non può utilizzare il certificato e/o fare riferimento allo stesso.

### **7.3 Audit speciali**

#### **7.3.1 Estensione del campo di applicazione**

ITCF, in risposta ad una domanda di estensione del campo di applicazione di una certificazione già rilasciata, intraprende un nuovo riesame della domanda per stabilire le attività di audit necessarie per decidere se possa essere, o meno, concessa l'estensione. La richiesta di estensione, di norma, comporta l'aggiornamento delle condizioni contrattuali e la necessità di attività di verifica aggiuntive a quelle già programmate. Tali attività possono essere condotte unitamente ad un audit di sorveglianza o di rinnovo.

L'estensione del campo di applicazione della certificazione non influenza la data di scadenza del certificato.

#### **7.3.2 Audit straordinari**

ITCF si riserva il diritto, motivandolo per iscritto, di effettuare verifiche straordinarie sull'Organizzazione certificata. Tali verifiche, della durata massima pari a quella di un audit di sorveglianza, potranno essere svolte, in aggiunta a quelle previste dal programma di audit, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in uno o più dei seguenti casi:

- successivamente ad un'attività di sorveglianza per verificare la chiusura di non conformità maggiori;
- in caso di uso improprio del logo o del certificato di ITCF;
- in caso di notizie di incidenti, o di provvedimenti giudiziari, o di irregolarità connesse al sistema certificato;
- a seguito di richieste specifiche da parte dell'ente di accreditamento o dei proprietari dello schema.
- Importanti modifiche e cambiamenti all'interno dell'Organizzazione o al suo sistema di gestione.

Resta inteso che gli audit non programmati non sono sostitutivi degli audit di sorveglianza o rinnovo di cui ai par. 7.1 e 7.2, ma sono ad essi aggiuntivi ed a carico dell'Organizzazione cliente.

Gli audit straordinari potranno essere condotti da ITCF con breve e senza preavviso sulla base delle informazioni raccolte sul mercato in merito ad una o più delle fattispecie sopraelencate o per carenze del sistema di gestione, in particolare per servizi/prodotti ad alto rischio.



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

Per verificare l'efficacia del sistema di gestione del cliente, ITCF si riserva il diritto, in qualunque fase del processo di certificazione, di effettuare audit presso quei fornitori ai quali il cliente affidi processi critici e/o rilevanti ricompresi nel campo di applicazione del certificato.

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

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

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

Qualora il cliente durante il periodo di validità della certificazione intenda rinunciarvi, dovrà comunicarlo per iscritto ad ITCF almeno 60 giorni prima della data di inizio attività previste nel programma di audit (sorveglianza e rinnovo). In tal caso l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento delle sole attività effettuate da ITCF sino alla data di ricezione della rinuncia.

Nel caso in cui l'Organizzazione comunichi tale rinuncia con un preavviso inferiore ai 60 gg, ITCF si riserva il diritto di addebitare l'intero costo previsto per la fase dell'audit programmata.

In ogni caso ITCF, a seguito di tale richiesta, comunica l'avvenuta revoca del certificato.

La rinuncia alla certificazione comporta:

- il divieto di utilizzare in qualunque modo il certificato e i loghi ad esso connessi;
- la registrazione della revoca in tutti i registri pubblici ed interni ad ITCF.

### **9 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

ITCF ha il diritto di sospendere temporaneamente la validità della certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto e del certificato, notificandolo per iscritto al verificarsi anche solo di una delle seguenti condizioni:

- quando il sistema di gestione certificato del cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti di certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione;
- quando il sistema di gestione certificato non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o di servizio;
- quando il cliente certificato non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità richiesta;
- quando il cliente non consenta l'esecuzione degli audit straordinari;
- quando il cliente non accetti che il gruppo di verifica di ITCF sia affiancato da ispettori Accredia;
- quando il cliente non abbia attuato le azioni correttive richieste entro la data stabilita;
- quando il cliente non rispetti le condizioni previste nel presente regolamento e nell'offerta commerciale;
- quando il cliente faccia uso scorretto e ingannevole della certificazione;
- quando l'Organizzazione non abbia notificato a ITCF l'esistenza di procedimenti legali in corso, con riguardo ad aspetti coperti dallo schema di gestione certificato;
- quando il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione;
- persistenza della condizione di morosità nei pagamenti dopo i solleciti inviati da ITCF.

Nella nota relativa al provvedimento di sospensione sono contenute le condizioni per il ripristino della validità (compreso l'eventuale necessità di effettuare audit straordinari con il relativo costo) e la persona di riferimento in ITCF.

La durata della sospensione non potrà essere superiore a sei mesi e non modificherà il periodo di validità del contratto e del certificato. La sospensione verrà registrata all'interno del database ITCF e del database pubblico di Accredia.

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, l'Organizzazione certificata deve sospendere immediatamente l'utilizzo del certificato e del logo di ITCF e di Accredia.

La revoca della sospensione è possibile solo a seguito del ripristino delle condizioni di conformità, compresa la conclusione positiva di eventuali audit straordinari. Le attività necessarie e, più in generale, le condizioni di conformità devono essere ripristinate e concluse prima della data di scadenza della sospensione. Nel caso in cui non venissero ripristinate tali condizioni, il certificato sospeso sarà oggetto del provvedimento di revoca.

## **10 REVOCA O RIDUZIONE DELLO SCOPO DELLA CERTIFICAZIONE**

ITCF può revocare la certificazione, o ridurne lo scopo per escludere le parti che non soddisfano i requisiti della certificazione, al ricorrere di anche una soltanto delle seguenti condizioni:

- nel caso in cui, terminato il periodo di sospensione, le circostanze che l'avevano determinata non siano state rimosse;
- qualora il cliente receda dal rapporto contrattuale instaurato con ITCF, nel rispetto di quanto previsto dal presente regolamento e dalle condizioni contenute nell'offerta commerciale;
- condanna dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema di gestione oggetto di certificazione.

La decisione sulla revoca della certificazione, o sulla riduzione del suo scopo, è notificata al cliente per iscritto con l'indicazione delle ragioni del provvedimento.

A seguito della revoca della certificazione, il cliente ha l'obbligo di cessare immediatamente ogni riferimento ed utilizzo del certificato, compreso quello relativo a loghi e marchi ivi contenuti.

A seguito della riduzione dello scopo della certificazione precedente il cliente ha l'obbligo di cessare l'utilizzo del precedente certificato revocato/a e potrà utilizzare solo ed esclusivamente il certificato con scopo limitato che sarà emesso da ITCF.

## **11 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

In caso di richiesta di trasferimento di una certificazione di sistema di gestione rilasciata da un altro organismo di certificazione, ITCF applica le disposizioni contenute nel documento IAF MD 2 che costituisce il riferimento obbligatorio.

A tal fine si precisa quanto segue:

- soltanto le certificazioni coperte da un accreditamento di un ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento IAF o EA sono ritenute ammissibili per il trasferimento da ITCF;
- le organizzazioni richiedenti in possesso di una certificazione non coperta da tali accreditamenti verranno trattate al pari di nuovi clienti e dovranno presentare una domanda di rilascio di prima certificazione;
- potranno essere oggetto di trasferimento solo le certificazioni accreditate in corso di validità;
- non saranno accettate per il trasferimento le certificazioni per le quali sia nota la sospensione.

Nei casi in cui la certificazione sia stata rilasciata da un organismo di certificazione che ha cessato l'attività o il cui accreditamento sia scaduto, sospeso o ritirato, ITCF dovrà informare l'ente di accreditamento della richiesta di trasferimento. In questi casi il trasferimento deve essere completato entro la prima, in ordine temporale, delle seguenti date:

- 6 mesi dalla data di cessazione, scadenza, sospensione o ritiro dell'accreditamento dell'organismo originario;
- scadenza della certificazione originaria.

Nel caso ciò non sia possibile dovrà essere presentata una nuova domanda di certificazione.

## **12 MODIFICHE ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE**

Nel caso in cui gli Enti Normatori<sup>5</sup> (ISO, CEN, CENELEC, UNI, CEI, ecc.) o il proprietario dello schema di certificazione apportino modifiche alle norme o ai documenti che contengono i requisiti per il rilascio ed il mantenimento della certificazione del sistema di gestione ITCF provvederà a:

- informare per iscritto 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.

Le modifiche agli schemi di certificazione potrebbero in taluni casi richiedere l'effettuazione di audit supplementari che saranno addebitati all'Organizzazione cliente.

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

## **13 MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE**

Il cliente certificato è tenuto a comunicare a ITCF tutte quelle modifiche con un potenziale impatto sulla certificazione. Tali modifiche includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle relative a proprietà, stato legale, indirizzi, sedi, numero addetti, attività e processi inclusi nel campo di applicazione del certificato e le modifiche del proprio sistema di gestione.

Le modifiche di tipo minore del sistema di gestione saranno esaminate nel corso della prima verifica periodica utile. Modifiche maggiori potranno essere oggetto di audit addizionali la cui durata ed estensione saranno oggetto di nuovi accordi contrattuali.

La mancata comunicazione di modifiche al sistema di gestione potrà comportare l'adozione da parte di ITCF del provvedimento di sospensione della certificazione.

## **14 TARIFFE E PAGAMENTI**

All'Organizzazione è offerta una prestazione calcolata su base giornaliera e comprensiva di tutte le fasi previste dal programma di valutazione previsto per la certificazione iniziale e, successivamente, nel caso il cliente ne faccia richiesta, per il rinnovo.

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.

<sup>5</sup> Quanto descritto al presente paragrafo si applica anche quando le modifiche sono appartate a norme e regolamenti emessi da varie Organizzazioni (es. ACCREDIA, RFI, TRENITALIA, ecc.) e a fronte dei quali ITCF certifica il Sistema di Gestione.

ITCF-RG-003 Rev. 3 del 20/11/2025 – la versione aggiornata e controllata del documento disponibile all'indirizzo:

[https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info\\_e\\_risorse.html](https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info_e_risorse.html)

È facoltà di ITCF notificare una revisione dell'offerta qualora il campo di applicazione o le attività richieste dal cliente risultino, successivamente o durante le attività di verifica, non allineato con le informazioni fornite dallo stesso con la domanda 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 che si rendessero necessarie per la chiusura di Non Conformità o per altre fattispecie descritte nel presente regolamento. 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 addizionali conseguenti alla sospensione, il ritiro e/o il ripristino del certificato;
- ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione.

ITCF si riserva il diritto di addebitare oneri addizionali alle tariffe in vigore in caso di richieste del cliente per:

- esecuzione in urgenza delle attività;
- annullamento o riprogrammazione delle attività previste dal programma di audit.

La tariffa delle prestazioni è quotata sulla base del costo di una gg/uomo (giornata/uomo) di impegno. Al riguardo una valutazione tariffaria indicativa può essere resa disponibile preventivamente su espressa richiesta del Cliente. Salvo quando diversamente indicato, i prezzi offerti dei singoli work package comprendono le spese di trasferta. Inoltre, tutte le tariffe ed eventuali costi addizionali, non comprendono l'IVA o altre imposte applicabili.

Le modalità di fatturazione delle prestazioni, assieme alle altre condizioni di vendita, sono specificate nelle singole offerte economiche inviate ed accettate dal cliente. A completamento di ciascuna attività prevista nell'offerta economica, nell'ordine di acquisto e/o nel contratto (ove presente), ITCF emetterà regolare fattura al cliente.

In caso di mancato pagamento delle fatture emesse, ITCF si riserva il diritto di interrompere le proprie attività ed avviare azioni che potranno includere anche la sospensione e la revoca del certificato stesso se già emesso.

## **15 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

ITCF attraverso la stipula degli accordi di certificazione con i propri clienti assicura che tutte le informazioni ottenute nel corso delle attività di certificazione siano trattate in maniera strettamente riservata da tutti i livelli della propria Organizzazione salvo quanto diversamente previsto dalla legge. L'obbligo di riservatezza si applica indistintamente al personale interno ad ITCF ed a quello esterno eventualmente incaricato nell'ambito dei processi di certificazione.

In aggiunta a quanto già specificato nel presente regolamento, ITCF si impegna ad informare in anticipo il cliente delle informazioni che intenda rendere pubbliche. Tranne quanto richiesto dalla norma ISO/17021-1, dai regolamenti Accredia applicabili e/o da altre disposizioni legislative cogenti, ITCF non divulga, a terze parti, informazioni relative ai propri clienti certificati.

Si precisa che, in base ai regolamenti Accredia applicabili, le informazioni sullo stato di validità di una certificazione e l'elenco dei siti ricompresi nello scopo del certificato devono essere resi disponibili da ITCF all'ente unico nazionale di accreditamento per la pubblicazione nell'apposita sezione del sito istituzionale di Accredia <https://www.accredia.it/banche-dati/>.

Le informazioni riguardanti il cliente provenienti da fonti diverse da quelle del cliente stesso (per esempio da chi presenti un reclamo, o da un'autorità) verranno trattate come informazioni riservate, in coerenza con le disposizioni del presente regolamento.

ITCF dispone di processi e strumenti (anche informatici) in grado di garantire il trattamento la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sopramenzionate e necessarie per il processo di certificazione.

## **16 RECLAMI**

ITCF assicura sotto la propria responsabilità un processo di trattamento dei reclami (così come definiti al cap.4) che non dia luogo a qualsiasi condotta di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo. In particolare, il processo applicato da ITCF assicura che la decisione da comunicare al reclamante venga assunta da, o riesaminata ed approvata da, persona (e) non coinvolta (e) nelle attività di certificazione originarie in questione.

Il reclamo potrà avere ad oggetto ogni contestazione riguardante l'iter di certificazione ad eccezione di quelli attinenti alle decisioni adottate da Italcertifer nell'ambito delle attività di audit e di certificazione (v.par.17) e dovrà essere presentato a mezzo raccomandata presso la sede legale di ITCF, ovvero via PEC all'indirizzo [italcertifer@pec.it](mailto:italcertifer@pec.it).

ITCF, quindi, confermerà l'avvenuta ricezione, e avvierà il processo attraverso la raccolta e la verifica di tutte le informazioni necessarie alla validazione del reclamo. Il reclamo, che non potrà essere in forma anonima, dovrà riportare la descrizione dell'attività oggetto di contestazione e il processo a cui essa si riferisce.

A seguito della ricezione nelle forme sopra descritte, ITCF verificherà, entro (15) giorni solari consecutivi l'ammissibilità del reclamo in relazione alla riferibilità alla attività di certificazione di cui è responsabile; in caso di procedibilità, dopo averlo comunicato al cliente, darà seguito alla fase istruttoria. Tale fase sarà svolta dalla struttura organizzativa di competenza, la quale - entro trenta (30) giorni solari nel caso il reclamo riguardi il proprio operato oppure entro sessanta (60) giorni solari se il reclamo riguarda un proprio cliente certificato- darà riscontro alla richiesta presentata. Nel caso in cui alle decisioni prese in relazione al reclamo siano collegate specifiche correzioni o azione correttive, ITCF ne garantisce l'adozione.

Ogni reclamo valido riguardante un cliente certificato verrà segnalato da ITCF anche allo stesso cliente certificato in tempi appropriati.

ITCF comunicherà al soggetto che ha presentato il reclamo gli stati di avanzamento del processo. Ogni reclamo e la relativa determinazione sono conservate in apposito archivio.

Salvo obblighi di legge, ITCF stabilirà assieme al cliente certificato e a chi ha presentato il reclamo, se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Si precisa al riguardo che ITCF è tenuta ad assicurare in ogni caso la riservatezza, su chi ha presentato il reclamo e sul contenuto del reclamo stesso.

## **17 RICORSI**

ITCF assicura sotto la propria responsabilità un processo di trattamento dei ricorsi (così come definiti al cap.4) obbiettivo e indipendente. In particolare, ITCF garantisce che le persone coinvolte nel processo di valutazione dei ricorsi (compreso chi prenda la decisione finale in merito) siano differenti da quelle che abbiano effettuato gli audit e/o preso le decisioni circa la certificazione.

Il ricorso potrà avere ad oggetto esclusivamente le decisioni prese da ITCF nell'ambito dell'emissione, riduzione, sospensione o revoca di una certificazione e dovrà essere presentato solo dall'Organizzazione destinataria della decisione a mezzo raccomandata presso la sede legale di ITCF, ovvero via PEC all'indirizzo [italcertifer@pec.it](mailto:italcertifer@pec.it) entro il termine di trenta (30) giorni solari consecutivi dalla trasmissione dell'atto dal quale sarebbe scaturito l'interesse dell'Organizzazione cliente sotteso al ricorso.

ITCF si riserva la facoltà di dichiarare improcedibili ricorsi che giungano oltre tale termine o con modalità diversa da quella sopraindicata.



ITCF, quindi, confermerà l'avvenuta ricezione, e avvierà il processo di esame del ricorso, le cui spese che dovessero emergere potranno essere addebitate al ricorrente in caso di mancato accoglimento del reclamo.

Il ricorso dovrà contenere l'indicazione della decisione rispetto alla quale si intenda esercitare l'azione, i presupposti di fatto e di diritto posti a fondamento della richiesta, gli eventuali documenti a sostegno della tesi esposta e le conclusioni atte a specificare la richiesta che si vorrebbe accolta da ITCF.

Il ricorso correttamente notificato viene sottoposto alle strutture organizzative di competenza le quali, acquisito il fascicolo relativo alla certificazione oggetto di ricorso e verificata l'ammissibilità e la procedibilità, provvederanno ad analizzarlo e, entro quarantacinque (45) giorni solari dalla ricezione, a comunicare all'Organizzazione il provvedimento di conclusione del procedimento tramite un/una responsabile del procedimento appositamente nominato.

Ogni ricorso e la relativa determinazione sono conservate in un apposito archivio.

Nel caso in cui alle decisioni prese in relazione al ricorso siano collegate specifiche correzioni o azione correttive, ITCF ne garantisce l'adozione.

ITCF comunicherà all'Organizzazione gli stati di avanzamento del processo di trattamento del ricorso.

ITCF assicura che la presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni non daranno luogo a qualsiasi condotta di natura discriminatoria nei confronti dell'Organizzazione che ha presentato il ricorso.

## **18 OBBLIGHI DEL CLIENTE**

Per ottenere, mantenere e rinnovare la certificazione del proprio sistema di gestione il cliente, in accordo a quanto richiesto dalla norma ISO 17021-1 e dai regolamenti Accredia applicabili, è tenuto a:

- soddisfare in modo continuativo i requisiti di certificazione, compresa l'attuazione di opportune modifiche quando queste siano comunicate da ITCF;
- conformarsi ai requisiti del presente regolamento e in quelli in esso richiamati (regolamento uso del logo) nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, opuscoli o materiale pubblicitario o altri documenti;
- non fare o accondiscendere a riferimenti o affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
- non utilizzare, né consentire l'utilizzo ingannevole, di un documento di certificazione o di parti di esso;
- interrompere l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che facciano riferimento alla certificazione nel caso di revoca della stessa, così come richiesto da ITCF;
- rettificare tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
- garantire le condizioni necessarie per la conduzione dell'audit, sia per quanto riguarda il riesame delle informazioni e della documentazione, sia per la conduzione degli audit in campo;
- garantire la possibilità di partecipazione agli audit da parte di eventuali osservatori ITCF e ispettori Accredia;
- fornire ad ITCF tutte le informazioni ed i documenti necessari per consentirle di espletare in modo efficace la propria attività;
- fare in modo che i documenti, le istruzioni e le informazioni consegnate ad ITCF siano attendibili, veritieri, chiare e comprensibili;
- informare ITCF nel caso in cui sia coinvolto in procedimenti delle autorità competenti inerenti, connessi o collegati alla certificazione rilasciata.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Il Cliente prende atto che in presenza di tali situazioni, ITCF è tenuta ad informare l'Ente di Accredimento.  
ITCF-RG-003 Rev. 3 del 20/11/2025 – la versione aggiornata e controllata del documento disponibile all'indirizzo:  
[https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info\\_e\\_risorse.html](https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info_e_risorse.html)



## **19 OBBLIGHI DI ITALCERTIFER**

Nell'ambito delle attività relative al rilascio, mantenimento e rinnovo delle certificazioni dei sistemi di gestione ITCF si impegna a:

- valutare con imparzialità e senza alcuna discriminazione ogni domanda di certificazione, potendo tuttavia rifiutare la domanda qualora valuti l'insussistenza delle condizioni necessarie per la conclusione del processo di certificazione (es. stato di fallimento, condanne per reati ai sensi del D.gs 231/01);
- comunicare con congruo avviso la presenza di eventuali osservatori, propri o di Accredia, assicurando che la presenza di questi ultimi non influenzi o interferisca indebitamente con le attività dell'audit e del cliente;
- assicurare una rapida ed efficace risposta ad eventuali reclami o ricorsi inerenti le proprie attività;
- incaricare personale in possesso delle opportune competenze, assicurando una efficace mitigazione del rischio di eventuali conflitti di interesse;
- basare le proprie decisioni tramite il riesame di un insieme consistente di evidenze oggettive, benché ottenute tramite un processo di campionamento delle informazioni disponibili;
- assicurare un processo efficace di gestione dei rischi per l'imparzialità delle proprie azioni ed attività;
- garantire la riservatezza delle informazioni ottenute nel corso del processo di certificazione.

**APPENDICE A: Schemi di certificazione per i quali il regolamento vale come riferimento specifico**

Il presente regolamento si applica nella sua totalità ai sottoelencati schemi di certificazione:

**1. Certificazione di sistemi di gestione degli asset aziendali, in conformità alla norma ISO 55001:2014 (vedi nota).**

Nei seguenti settori/tipologie di asset:

<b>1a</b>	<b>Tangibili - beni mobili</b>	<b>(es: automobili, attrezzature, impianti)</b>
	<b>Tangible - mobile goods</b>	<b>(e.g. vehicles, equipment, plant)</b>
<b>1b</b>	<b>Tangibili - beni immobili</b>	<b>(es: case, terreni)</b>
	<b>Tangible - real estate</b>	<b>(e.g. buildings, land, etc.)</b>
<b>2b</b>	<b>Intangibili - opere di ingegno</b>	<b>(es: brevetti, marchi, software, know-how)</b>
	<b>Intangible - intellectual property</b>	<b>(e.g. patents, marks, software, know-how)</b>

**Nota.** A luglio 2024 il Technical Committee ISO/TC 251 ha emesso la versione aggiornata della norma ISO 55001 “Asset management — Asset management system — Requirements” che sostituisce l’edizione 2014. A tal riguardo Accredia ha fissato le regole per la transizione delle certificazioni rilasciate secondo l’edizione 2014.

Tali regole (scaricabili dal sito Accredia => [LINK](#)) definiscono, tra le altre cose, alcune scadenze per l’adeguamento sia degli Organismi accreditati sia delle Organizzazioni certificate, prevedendo che i certificati rilasciati a fronte dell’edizione 2014 siano revocati alla data del 1° agosto 2027.

Italcertifer ha provveduto ad inviare apposita informativa a tutte le Organizzazioni interessate specificando le modalità e le condizioni per la transizione dei certificati vigenti secondo l’edizione 2014 all’edizione 2024. Si precisa, pertanto, che tale transizione potrà avvenire solo in accordo alle regole definite da Accredia e riportate nell’informativa inviata, oltre che a quanto previsto dal presente regolamento.

In virtù dell’evoluzione normativa intercorsa e delle regole introdotte da Accredia, Italcertifer non accetterà più domande di certificazione a fronte dell’edizione 2014 della ISO 55001 a partire dal 1° gennaio 2026.

Si precisa, infine, che i certificati secondo l’edizione 2024 della ISO 55001 verranno rilasciati per i seguenti settori/tipologie di asset:

- 1 – Beni tangibili/fisici;
- 2 – Beni intangibili/intellettuali.

**2. Certificazione di sistemi di gestione in conformità alla Prassi UNI/PdR 125:2022**

## **APPENDICE B: Schemi di certificazione per i quali il regolamento vale come riferimento generale**

Il presente regolamento costituisce il riferimento generale con la sola esclusione degli artt. 11 “Trasferimento della certificazione” e art. 12 “Modifiche allo schema di certificazione” anche per i seguenti schemi di certificazione<sup>7</sup>:

- Sub. Allegato 1 COCS 30.r.c/DT di Trenitalia S.p.A.;
- §6.2.9 P 096 Rev. corrente di Trenord S.r.L.;
- Sub. Allegato 1 COCS 30.r.c/DT di Mercitalia Rail S.r.L.;
- Requisiti di qualità applicabili ai fornitori di servizi definiti nel documento SQA-SV-IT-STD-001 di Alstom nella sua revisione corrente.

### Legenda.

r.c. = revisione corrente

---

<sup>7</sup> Per gli schemi riportati nella presente appendice il documento di certificazione finale potrà riportare la denominazione “attestato”. Per i riferimenti non datati riportati nell’elenco puntato si intende la sua revisione corrente.