

- DC14 -
REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE
ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE
DEI SISTEMI DI GESTIONE

INDICE

Art. 1	Oggetto del Regolamento
1.1	Campo di applicazione
1.2	Accesso alla certificazione
1.3	Riferimenti normativi
1.4	Terminologia
Art. 2	Requisiti generali per la certificazione di un sistema di gestione
Art. 3	Concessione della certificazione
3.1	Richiesta di certificazione
3.2	Valutazione del Sistema dell'Organizzazione
3.3	Concessione e registrazione della certificazione
3.4	Audit suppletivi, audit addizionali e audit con breve o senza preavviso
Art. 4	Mantenimento della certificazione
Art. 5	Rinnovo della certificazione
Art. 5bis	Verifiche da parte dell'Ente di Accredimento
Art. 6	Modifica, estensione e riduzione della certificazione
Art. 7	Rinuncia, sospensione e revoca della certificazione
7.1	Rinuncia
7.2	Sospensione
7.3	Revoca
Art. 8	Pubblicità – Uso del Certificato e del Marchio CertiEuro
Art. 9	Tariffe
Art. 10	Reclami e ricorsi
Art. 11	Foro Competente
Art. 12	Informazioni al pubblico

Edizione 2				
STATO REVISIONE				
<i>Le parti colorate evidenziano le modifiche effettuate rispetto all'ultima revisione nr.7 dell'edizione 1 del 31.08.2017</i>				
12.04.2021	0	Aggiornamento intestazione, normativi e modalità di comunicazione a CertiEuro	Resp. Tecnico	Presidente
Data	Rev.	Descrizione	Redatto	Approvato

Art. 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento stabilisce le condizioni e le modalità applicate da CertiEuro per chiedere, ottenere e mantenere la certificazione di Sistemi di Gestione da parte delle organizzazioni richiedenti. CertiEuro rilascia la certificazione ad Organizzazioni il cui Sistema sia stato riconosciuto conforme ai requisiti del modello normativo previsto e dia garanzia di efficacia nei processi di gestione e nella qualità dei prodotti/servizi. Nell'ambito dell'applicazione del presente Regolamento, CertiEuro non fornisce servizi di consulenza alle Organizzazioni per l'impostazione dei loro Sistemi, né per la stesura dei documenti ad essi relativi. CertiEuro è un Organismo di Certificazione imparziale e non discriminatorio nei confronti delle Organizzazioni che richiedono la certificazione del proprio Sistema.

Il presente regolamento (DC14), il contratto di certificazione, unitamente al regolamento di utilizzo del marchio di certificazione (DC21) e all'informativa sul trattamento dei dati (DC13), stabiliscono i termini legali del rapporto contrattuale tra CertiEuro S.r.l. e l'Organizzazione richiedente la certificazione, e sono pertanto sottoscritti per accettazione dalle parti alla stipula del contratto. La versione corrente del regolamento (DC14) è pubblicata sul sito internet www.certieuro.com.

1.1 Campo di applicazione

Il Regolamento si applica alla certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro e la Sicurezza Alimentare ed altri simili e coerenti con i principi del presente regolamento, secondo le relative norme di riferimento e non alla certificazione di prodotti o servizi. Le attività di certificazione, contemplate nel presente Regolamento si applicano ai Sistemi delle Organizzazioni che producono e/o forniscono manufatti, prodotti industriali e servizi nei diversi settori in cui opera CertiEuro.

1.2 Accesso alla certificazione

L'accesso alla certificazione è aperto a tutte le Organizzazioni e non è condizionato dalla loro appartenenza o meno a specifiche Associazioni o Gruppi, ovvero senza alcuna discriminazione. Per l'attività di certificazione CertiEuro applica le tariffe stabilite ed approvate dalla direzione, sotto la supervisione dell'Organo Rappresentativo delle Parti Interessate, che ne garantisce l'equità e l'imparzialità dell'applicazione.

1.3 Riferimenti normativi

CertiEuro opera in conformità alla normativa vigente che stabilisce i requisiti generali per gli organismi di valutazione e certificazione di sistemi di gestione (UNI CEI EN ISO/IEC 17021) e secondo le linee guida IAF MD applicabili nelle versioni correnti. Per le certificazioni dei sistemi di gestione per la Sicurezza Alimentare CertiEuro applica anche la ISO/TS 22003. CertiEuro svolge le attività di certificazione nel rispetto delle regole emanate dall'Ente di Accredimento Accredia nel RG 01 e nei relativi regolamenti tecnici applicabili (per la certificazione ISO 9001 nel settore EA28 "Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi." gli audit sono condotti nel rispetto del RT05 Accredia, per la certificazione ISO 14001 gli audit sono condotti nel rispetto del RT09 Accredia **ed ogni altra disposizione tecnica Accredia applicabile**) che sono prescrizioni contrattuali per i relativi schemi e/o settori e pertanto l'Organizzazione è tenuta a prenderne debita considerazione per l'ottenimento e il mantenimento delle relative certificazioni.

Le attività di auditing svolte da CertiEuro presso le Organizzazioni richiedenti la certificazione dei Sistemi di gestione si riferiscono alle versioni correnti delle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001- Sistemi di gestione per la Qualità
- UNI EN ISO 14001- Sistemi di gestione Ambientale
- BS OHSAS 18001 e **UNI ISO 45001**- Sistemi di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro
- UNI EN ISO 22000 – Sistemi di gestione per la Sicurezza Alimentare

1.4 Terminologia

Con Organizzazione s'intende l'azienda, l'associazione, l'ente, la persona giuridica che fornisce prodotti e/o eroga servizi al mercato e che richiede o ha richiesto a CertiEuro la certificazione di uno o più Sistemi di Gestione.

Sistema di Gestione, in seguito detto SG, è il sistema implementato e attuato dall'Organizzazione richiedente la certificazione, che viene sottoposto a valutazione di conformità alla relativa norma.

Comitato di Certificazione, in seguito indicato CdC, è l'organo deliberante il rilascio, la conferma, il rinnovo, la sospensione, la revoca, l'estensione e la riduzione della certificazione.

Gruppo di audit, in seguito indicato GA, è il gruppo, composto da uno o più valutatori, incaricato da CertiEuro per la conduzione dell'audit presso l'Organizzazione richiedente. All'interno del GA è definito il Responsabile del Gruppo di Audit (in seguito RGA).

La terminologia usata nel presente Regolamento è quella riportata nelle versioni correnti delle norme **UNI CEI EN ISO/IEC 17000**.

Art. 2 - REQUISITI GENERALI PER LA CERTIFICAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE

La certificazione è rilasciata da CertiEuro quando il SG di un'Organizzazione soddisfa e mantiene nel tempo i requisiti applicabili indicati nei relativi riferimenti normativi e nei requisiti integrativi ove applicabili (es. RT05, RT09, **IAF MD 05**, Disposizioni Accredia). La certificazione di SG è inoltre concessa alle Organizzazioni che operano in conformità alle norme di sistema specifiche per il settore di appartenenza, ove applicabili. CertiEuro concede e conferma la certificazione di SG nel rispetto delle condizioni dettate nel presente Regolamento.

Per i SG Ambientali si fa riferimento a quanto prescritto dal RT09 Accredia: Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione ambientale (§ Esclusioni).

Per avviare l'iter certificativo l'Organizzazione deve aver completato almeno un ciclo di audit interni sul proprio SG ed effettuato almeno un riesame da parte della Direzione. Le registrazioni di tali attività, nonché la documentazione del SG, aree e locali che si ritengono necessari, devono essere accessibili al personale incaricato da CertiEuro per l'efficace conduzione delle attività di certificazione. Nelle attività di auditing CertiEuro deve interfacciarsi con i responsabili dell'organizzazione, indicati nell'organigramma e nel piano di audit. Qualora siano presenti altre persone (quali consulenti) esse devono ricoprire le vesti di osservatori dell'attività svolta.

Art. 3 - CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**3.1 Richiesta di certificazione.**

Le Organizzazioni che desiderano ottenere la certificazione del loro Sistema devono inoltrare domanda a CertiEuro compilando il modulo C-001, disponibile sul sito internet www.certieuro.com. La completezza delle informazioni è necessaria ai fini della formulazione dell'offerta da parte di CertiEuro, basata sull'attività aziendale, sul numero di addetti, sul numero sedi da certificare, sulla complessità dei processi produttivi e/o singoli prodotti/servizi e relativi rischi associati, sul contesto tecnologico e cogente, sulla/e normativa/e di riferimento per la certificazione richiesta. Variazioni delle condizioni operative possono comportare modifiche all'offerta iniziale. L'offerta CertiEuro ha una validità **limitata e nella stessa indicata**.

L'accettazione dell'offerta comporta la prosecuzione del rapporto tra le parti con l'invio, da parte dell'Organizzazione, della documentazione richiesta e la stipula del contratto tra le parti. Le informazioni ed i documenti da inviare contestualmente all'accettazione dell'offerta sono i seguenti:

- a) eventuali manuali di gestione e analisi dei rischi (qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro e/o sicurezza alimentare, HACCP) in copia controllata che descrivano il Sistema dell'organizzazione; nel caso di sistema di gestione ambientale, l'analisi ambientale iniziale (AAI); nel caso di sistema di gestione per la sicurezza anche la valutazione dei rischi (DVR), **nel caso di sicurezza alimentare, i piani di HACCP definiti**;
- b) politica per la qualità/politica ambientale/**per la sicurezza sul lavoro/per la sicurezza alimentare** ed organigramma dell'Organizzazione;
- c) tabella comparativa tra i requisiti della norma di riferimento ed i paragrafi del manuale o di altri documenti del Sistema;
- d) elenco delle procedure interne previste dal Sistema dell'Organizzazione;
- e) elenco delle norme tecniche, leggi e regolamenti applicabili all'organizzazione: 1) per i propri prodotti/servizi (SG Qualità); 2) per l'ambiente in generale (SG Ambiente); 3) per la sicurezza sul lavoro (SG Sicurezza sul lavoro); 4) per la sicurezza alimentare (SG Sicurezza Alimentare) o riferimenti ad essi.

CertiEuro potrà richiedere a sua discrezione altri documenti, oltre a quelli appena indicati, ritenuti importanti ai fini della valutazione del Sistema. In particolare si richiede che l'Organizzazione renda disponibile a CertiEuro la documentazione relativa al sistema di gestione dei reclami. L'Organizzazione deve indicare a CertiEuro anche eventuali requisiti della norma di riferimento che ritiene non siano applicabili o che necessitino di interpretazione od adattamento, indicandone chiaramente i motivi; ciò allo scopo di dimostrare la conformità alla norma e/o giustificare eventuali scostamenti da specifiche prescrizioni. La valutazione della documentazione sopra indicata potrebbe comportare una revisione dei termini dell'offerta inviata con le dovute motivazioni all'organizzazione. L'accettazione dell'offerta è confermata con la firma del contratto di certificazione con validità triennale. La firma del contratto di certificazione comporta l'avvio delle fasi di valutazione. Qualora l'organizzazione richiedente fosse già certificata da un altro organismo di certificazione accreditato, CertiEuro attua l'iter di subentro ad altro Organismo secondo la procedura Pr.10 pubblicata nella sezione download del sito internet www.certieuro.com, **in accordo alle disposizioni del documento IAF MD 02.**

3.2 Valutazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione.

L'attività di valutazione del Sistema dell'Organizzazione per verificare la conformità alla norma di riferimento è composta di due fasi: la FASE 1 permette di verificare la documentazione del SG, il campo di applicazione, l'identificazione dei processi e degli aspetti legali attinenti alle attività/prodotti/servizi dell'Organizzazione, valutando altresì quanto altro necessario alla preparazione della seconda fase. A conclusione della prima fase di audit, il GA rilascia all'organizzazione il rapporto di audit evidenziando le eventuali problematiche con il relativo grado di criticità, ovvero quelle che potrebbero trasformarsi in non conformità maggiore nella fase successiva, qualora non fossero adeguatamente risolte. La risoluzione di tali rilievi sarà valutata dal gruppo di audit all'inizio della fase 2.

L'intervallo tra le due fasi di certificazione iniziale deve permettere all'organizzazione di risolvere le note rilevate nella prima fase; il gruppo di audit valuta se i tempi proposti dall'organizzazione sono coerenti per l'efficace risoluzione dei rilievi emersi in fase 1. CertiEuro analizza la documentazione di audit di fase 1 al fine di confermare o modificare quanto già programmato per la fase 2 (N° giornate/uomo, gruppo di audit), comunicando le decisioni delle eventuali modifiche all'organizzazione con le opportune motivazioni.

In ogni caso qualora la fase 1 dimostri che non è possibile procedere all'esecuzione della fase 2 conformemente a quanto prescritto dai documenti IAF MD applicabili, l'audit di fase 2 dovrà essere nuovamente pianificato e rinviato ad altra data. La FASE 2 di audit, effettuata presso la sede dell'Organizzazione, permette di valutare l'attuazione del SG e la sua efficacia, tramite il monitoraggio delle prestazioni, degli obiettivi, dei traguardi e il controllo operativo dei processi, al fine di determinare il grado di conformità alla norma di riferimento.

Tutta la documentazione viene archiviata da CertiEuro. Le attività di valutazione vengono effettuate da auditor qualificati da CertiEuro, i cui nominativi vengono preventivamente comunicati all'Organizzazione, che ha facoltà di ricusarli dandone motivate giustificazioni, entro tre giorni lavorativi.

La valutazione viene effettuata sulla base dei seguenti documenti:

- eventuali manuali o analisi dei rischi; procedure gestionali; politica per la qualità/ambiente/sicurezza dell'Organizzazione; piani HACCP e Programmi di prerequisiti PRP;
- i documenti relativi al SG da certificare;
- le registrazioni relative al Sistema implementato, oggetto di certificazione.

Gli audit sono svolti secondo la seguente procedura:

- una riunione iniziale tra il gruppo di audit e la Direzione ed i responsabili dell'Organizzazione per confermare il piano di audit e spiegare le finalità e le modalità della visita stessa;
- verifica della conformità del SG e delle attività comprese nell'oggetto di certificazione alla norma di riferimento, mediante la valutazione in campo dei processi e dell'attuazione delle procedure, come da piano di audit
- la riunione finale con la quale il Responsabile del gruppo di audit riferisce l'esito dell'audit, come descritto nel rapporto di audit.

Le risultanze dell'audit sono verbalizzate sul rapporto di audit e classificate, (eccetto che in fase 1) secondo il loro livello di criticità per la funzionalità e per la capacità del SG di raggiungere i risultati previsti, in:

- Non conformità maggiore: quando uno o più requisiti della norma di riferimento non risultano completamente soddisfatti o quando si rileva una situazione che solleva dubbi significativi in merito alla capacità del SG di raggiungere i risultati previsti.
- Non conformità minore: quando le carenze riscontrate non impattano in modo significativo sulla capacità del sistema di conseguire i risultati previsti e sulla qualità del prodotto/servizio, né sulla conformità delle attività sottoposte a certificazione dall'Organizzazione. Tali evidenze non devono riferirsi alla stessa tipologia/requisiti in modo ripetitivo.
 - Raccomandazione: qualora non si riscontri una situazione oggettiva di mancato soddisfacimento di un requisito. Esse rappresentano un'opportunità di miglioramento che il GA propone all'organizzazione di mettere in atto al fine di prevenire che si verifichino situazioni non conformi in futuro. Qualora fossero ripetutamente disattese, potrebbero classificarsi in non conformità maggiori o minori negli audit successivi.

Il rapporto di audit deve essere firmato da un rappresentante dell'Organizzazione e inviato tramite fax a CertiEuro, a conclusione dell'audit.

Il rapporto di audit rimane di proprietà di CertiEuro, l'Organizzazione trattiene una copia dello stesso. Le non conformità maggiori e minori riscontrati da CertiEuro sono oggetto di trattamento e azioni correttive da parte dell'organizzazione. I trattamenti e le azioni correttive proposti devono essere comunicati al RGA, entro 5 giorni lavorativi dalla data di audit, per la loro accettazione e verifica. CertiEuro valuta l'adeguatezza del piano delle azioni correttive rispetto alle cause dei rilievi e dei tempi di attuazione che non devono superare i 2 mesi successivi alla data dell'audit, salvo situazioni particolari da valutare caso per caso.

3.3 Concessione e registrazione della certificazione.

La proposta di Certificazione del gruppo di audit, il rapporto di audit e i rilievi con le relative azioni correttive intraprese, vengono riesaminate da CertiEuro al fine di valutarne la loro completezza e correttezza; il riesame dei documenti di audit, le raccomandazioni di certificazione del GA e le eventuali informazioni di pubblico dominio o altre pertinenti relative all'organizzazione, vengono sottoposti alla delibera di un comitato tecnico di delibera (CdC) che decide il rilascio/conferma della certificazione. In caso di esito positivo, viene emesso il Certificato di conformità per il SG verificato, che ha validità di tre anni ed è rinnovabile. La proprietà del certificato rilasciato rimane di CertiEuro, in quanto la certificazione e l'utilizzo del marchio sono difatti una licenza d'uso della certificazione.

La rilevazione, in audit, di non conformità maggiore costituisce condizione per la quale il CdC esprime esito negativo ai fini del rilascio della certificazione. La presenza di una non conformità maggiore richiede che CertiEuro verifichi l'efficacia delle azioni correttive adottate, e questo può consistere in audit suppletivi/addizionali da svolgere presso l'organizzazione entro tempi definiti o ove applicabile, in via documentale. L'esito delle decisioni riportate in delibera, insieme all'indicazione della frequenza della visita di sorveglianza e dell'eventuale audit suppletivi/addizionale è notificata all'Organizzazione **per email**.

CertiEuro invia per posta il certificato in originale, i loghi di certificazione CertiEuro e il regolamento per l'utilizzo del logo. Se l'Organizzazione non concorda con le decisioni prese da CertiEuro può chiedere un supplemento di indagine, esponendo le motivazioni del proprio dissenso. A fronte di tale richiesta CertiEuro può disporre di ulteriori accertamenti e visite, eventualmente ad opera di auditor diversi da quelli che hanno effettuato il precedente audit e prendere la decisione finale.

La certificazione viene rilasciata e registrata a fronte del pagamento delle spettanze dovute per la visita di certificazione e delle altre attività connesse.

3.4 Audit suppletivi, audit addizionali, audit con breve o senza preavviso.

3.4.1 Audit addizionali. Al fine di verificare la piena conformità del sistema o l'efficace attuazione delle azioni correttive adottate a seguito dei rilievi emersi in audit, qualora l'audit non può essere completato nei tempi pianificati (es. cantieri che non coprono lo scopo di certificazione o non disponibili, ecc.) CertiEuro può decidere lo svolgimento di un audit addizionale presso l'Organizzazione a distanza di quattro o sei mesi dall'ultimo audit.

3.4.2 Audit suppletivi. CertiEuro inoltre può ritenere necessario svolgere un auditsuppletivo, quando:

- il GA riscontra scostamenti significativi rispetto alle condizioni dichiarate nella domanda di certificazione per la programmazione degli audit (ad esempio: n° di addetti in sito, più siti non dichiarati ma necessariamente da ricomprendersi nel piano di audit, attività influenti ai fini della valutazione del sistema non dichiarate nella domanda di certificazione, complessità dei processi produttivi e/o singoli prodotti/servizi e relativi rischi associati, contesto tecnologico e cogente, piano HACCP e PRP, ecc), e pertanto non è possibile deliberare il rilascio/rinnovo della certificazione;
- in sede di audit, si è riscontrato un numero di rilievi significativo e/o non conformità maggiori che compromettono l'efficace attuazione del SG e la conformità alla norma di riferimento e pertanto non è possibile deliberare il rilascio/rinnovo della certificazione;
- in sede di riesame di audit, si riscontrano evidenze tali da non permettere la conferma di quanto proposto dal GA.

L'audit suppletivo potrà essere svolto anche da auditor diversi da chi ha condotto i precedenti audit e riguarda quanto previsto dal piano di audit specifico redatto da CertiEuro. Qualora l'audit suppletivo non permetta di valutare la conformità o riscontri ulteriori criticità, queste dovranno essere adeguatamente trattate dall'Organizzazione e approvate dal CdC che decide dunque di confermare, sospendere o ritirare il certificato.

3.4.3 Audit con breve preavviso o senza preavviso. CertiEuro si riserva il diritto di effettuare audit presso l'Organizzazione certificata, con un minimo di preavviso di cinque giorni, nei seguenti casi:

- segnalazioni e/o reclami da parte di cittadini, associazioni, Autorità ed Enti, etc o uso non corretto della certificazione da parte dell'Organizzazione;
- modifiche non comunicate a CertiEuro entro 30 giorni dalla loro attuazione, relativamente a:
 - cambiamenti di natura legale, commerciale, gestionale del SG e dei processi, complessità dei processi produttivi e/o singoli prodotti/servizi e relativi rischi associati, programma di prerequisiti, contesto tecnologico e cogente;
 - modifiche del campo di applicazione delle attività coperte dal SG certificato;
- procedimenti legali e/o amministrativi da parte di Autorità ed Enti che siano associati al sistema certificato.

Questo tipo di audit viene condotto con l'obiettivo di verificare che le condizioni indagate non compromettono la conformità del sistema. L'audit è limitato ai soli processi e funzioni interessate. Per questo tipo di audit, CertiEuro S.r.l. non invia all'organizzazione il piano di audit e pone particolare attenzione nella nomina del gruppo di audit a causa dell'impossibilità per l'organizzazione di ricusarne i componenti. Il costo di tali visite è a carico di CertiEuro nel caso non si rilevino evidenze a conferma della motivazione che ha portato alla decisione di effettuare l'audit, diversamente è a carico dell'organizzazione.

Si evidenzia che l'Ente di Accreditamento può richiedere a CertiEuro di partecipare a tali audit senza o con breve preavviso; l'Ente di Accreditamento può inoltre richiedere a CertiEuro l'effettuazione di visite supplementari presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale (Market Surveillance Visit) (vedi art. 5-bis).

Art. 4 - MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

CertiEuro effettua un controllo periodico sull'Organizzazione registrata, per verificare il mantenimento della conformità ai requisiti della norma e del SG più in generale. Per il mantenimento della certificazione, l'organizzazione deve dare evidenza di un ciclo completo di audit e di un riesame da parte della Direzione, diversi da quelli tenuti in considerazione nel precedente audit programmato.

L'audit di prima sorveglianza dopo il rilascio della prima certificazione non può superare i 12 mesi dalla delibera di rilascio certificazione.

Per tutto il periodo di validità del Certificato di cui al punto 3.3, valgono le seguenti condizioni:

- 1) L'organizzazione è obbligata ad informare CertiEuro di eventuali modifiche relative al campo di applicazione della certificazione, alle procedure gestionali, ad aspetti legali, commerciali, organizzativi o alla proprietà; modifiche dell'organizzazione o della direzione, indirizzi di contatto e siti, campo di applicazione delle attività dell'organizzazione comprese nel SG certificato e modifiche significative del SG e dei processi, modifiche di carattere operativo (numero addetti, attività in out-sourcing, attività svolte presso sedi temporanee/distaccate, ecc...) devono essere comunicate entro 30 giorni dall'evento a CertiEuro che, valutando le informazioni/documenti di supporto, decide sulle azioni da intraprendere (nuovo audit, sospensione, ecc...). CertiEuro verifica che le modifiche apportate non vadano ad inficiare la conformità del sistema e quindi a ledere la validità del certificato rilasciato. Inoltre l'organizzazione è obbligata a comunicare tempestivamente a CertiEuro eventuali contenziosi/contestazioni legali, procedimenti legali/amministrativi da parte di Autorità ed Enti, che siano associati al sistema certificato. Informazioni di tal genere e le modifiche sopra elencate, rilevate in sede di audit, e non comunicate, potrebbero comportare in caso di impatto sull'oggetto della certificazione, l'emissione di non conformità maggiori, la sospensione e/o la revoca del certificato.
- 2) Ogni modifica apportata da CertiEuro alle disposizioni per l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione, anche relativa al presente regolamento, viene notificata per **email** a tutte le Organizzazioni il cui SG è certificato da CertiEuro. Tali modifiche, prima di diventare esecutive, vengono condivise con l'Organo rappresentativo delle Parti Interessate. Le modifiche alle disposizioni per l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione, anche relative al presente regolamento, risultano condivise dall'Organizzazione se non diversamente comunicato a CertiEuro entro 10 giorni dalla data di notifica. I commenti vengono vagliati da CertiEuro.
- 3) CertiEuro, durante il periodo di validità del Certificato, se non diversamente deciso da CdC e in conformità a quanto previsto all'art. 3.4, effettua una visita di sorveglianza annuale (anno solare) dalla data di rilascio della certificazione e un audit di rinnovo al terzo anno, prima della data di scadenza. La programmazione triennale degli audit è subordinata alle risultanze degli audit e a quanto deliberato dal CdC. Ne consegue che il documento di programmazione triennale è sottoposto ad aggiornamenti comunicati all'Organizzazione. Le visite di sorveglianza secondo il programma triennale possono essere concordate con il RGA incaricato. Gli esiti degli audit di sorveglianza sono notificati all'organizzazione certificata.
- 4) Eventuali richieste di rinvio delle date di audit oltre i termini, non possono riguardare il primo audit di sorveglianza, e possono essere accettate da CertiEuro se giustamente motivate per iscritto. Il periodo concesso per lo svolgimento degli audit di sorveglianza è comunque di 30 giorni dalla data ultima prevista. Diversamente sono applicate le misure stabilite nell'art. 7, paragrafo 7.2. CertiEuro provvede a formalizzare la notifica di visita di sorveglianza all'Organizzazione.
- 5) Se a seguito degli audit, programmati o non, vengono riscontrate irregolarità o non conformità maggiori del sistema alle relative norme applicabili, CertiEuro informa per iscritto l'Organizzazione, invitandola ad eliminare quanto è stato rilevato entro un termine stabilito con la definizione di coerenti azioni correttive.
- 6) Risoluzione delle cause che hanno determinato la sospensione del certificato (vedi art. 7, paragrafo 7.2).

Art. 5 - RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Il rinnovo della certificazione avviene a seguito del risultato positivo dell'audit previsto nel programma triennale da effettuarsi nel periodo antecedente la data di scadenza del certificato e comunque almeno 30 giorni prima della scadenza.

Non sono concesse proroghe alla scadenza del certificato. Qualora l'iter di rinnovo non si riesca a completare prima della scadenza, CertiEuro può rimettere il certificato, mantenendo il numero del certificato precedente e la data di certificazione iniziale, indicando sul certificato rimesso la data di scadenza del triennio precedente e la data della nuova decisione di rinnovo. La data di scadenza del nuovo triennio sarà coerente con il programma triennale precedente.

L'audit di rinnovo è finalizzato a confermare il mantenimento continuato della conformità e dell'efficacia del sistema nel suo complesso nonché della sua pertinenza ed applicabilità per il campo di applicazione della certificazione. Prima dell'audit di rinnovo CertiEuro richiede l'aggiornamento dei documenti aziendali e dei dati, conferiti all'inizio del precedente triennio, per verificare eventuali cambiamenti significativi al SG o all'Organizzazione, o al contesto in cui il sistema opera e definire la nuova programmazione triennale che viene comunicata all'Organizzazione. Le condizioni contrattuali sono rinnovate tacitamente salvo disdetta scritta da far pervenire tramite raccomandata A/R o **PEC email** entro sei mesi dalla data di scadenza del certificato.

Ogni Certificato successivo al primo ha la validità di 3 (tre) anni.

Art. 5 bis - VERIFICHE DA PARTE DELL'ENTE DI ACCREDITAMENTO

L'Organizzazione certificata e/o in fase di certificazione deve permettere l'accesso del Gruppo di Audit nominato dall'Ente di Accreditamento che potrebbe affiancare il GA incaricato da CertiEuro al fine di valutare le attività in campo dello stesso.

Questo nel rispetto delle regole EA (European co-operation for Accreditation), pena la mancata concessione della certificazione o la revoca del certificato. La presenza del GA dell'Ente di accreditamento verrà comunicata preventivamente all'Organizzazione.

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

- la partecipazione di suoi osservatori agli audit effettuati da CertiEuro
- l'effettuazione di visite presso l'Organizzazione certificata direttamente attraverso l'uso di proprio personale, denominate "Market Surveillance Visit" (al momento della pubblicazione del presente Regolamento è applicabile solo al settore IAF 28 dello schema ISO 9001).

La partecipazione di osservatori ACCREDIA agli audit effettuati da CertiEuro e l'eventuale Market Surveillance Visit effettuata da personale ACCREDIA presso l'organizzazione certificata sono preventivamente concordate tra CertiEuro e l'Organizzazione. Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla verifica, la certificazione viene revocata. Le modalità di accertamento utilizzate dall'Ente di Accreditamento ACCREDIA sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni / circolari disponibili sul sito web dello stesso Ente ("www.accredia.it"), in particolare per le Market Surveillance Visit, tali modalità di accertamento sono stabilite con riferimento al documento IAF ID 4 Market Surveillance of Certified Organizations (reperibile nel sito web "www.iaf.nu"). L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che CertiEuro ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. L'Ente di Accreditamento ACCREDIA può richiedere di partecipare anche ad audit senza o con breve preavviso (vedere p.3.4.3).

Art. 6 – MODIFICA, ESTENSIONE E RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione che desidera modificare la certificazione od estenderne il campo di validità deve farne richiesta scritta a CertiEuro, che provvede ad istruire la pratica relativa. L'estensione è applicabile nei seguenti casi:

- a) cambiamento della norma di riferimento, ovvero il SG certificato viene riferito ad una norma con requisiti superiori;
- b) il SG dell'Organizzazione viene applicato ad attività che non sono oggetto della certificazione già rilasciata;
- c) il SG viene applicato a sedi societarie o siti produttivi che non sono oggetto della certificazione già rilasciata, questo con la limitazione che la ragione sociale sia sempre la stessa.

Negli altri casi si intende una modifica della certificazione ed a tale proposito, CertiEuro, a sua discrezione, decide se è sufficiente una valutazione aggiuntiva o se è necessaria una nuova domanda di certificazione, che verrà gestita come da procedura.

CertiEuro può disporre la riduzione del campo di applicazione della certificazione qualora si verifichi che parti di esso non soddisfano i requisiti della certificazione, in modo persistente e grave. Tale riduzione sarà effettuata coerentemente ai requisiti della norma di riferimento per la certificazione.

Art. 7 - RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Nei casi di rinuncia, sospensione o revoca della certificazione CertiEuro si impegna a comunicare a tutti coloro a cui è stata notificata la certificazione le variazioni avvenute, tramite i propri canali di informazione.

7.1 Rinuncia.

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione nei seguenti casi:

- a) alla scadenza del Certificato, dando preavviso scritto di 6 (sei) mesi tramite raccomandata A/R o PEC email;
- b) nel caso non accetti eventuali variazioni del presente Regolamento;
- c) nel caso di variazioni delle norme di riferimento come menzionato all'Art. 4 punto 2;
- d) nel caso di cessata attività.

Nei casi b) e c) l'Organizzazione deve dare comunicazione della propria decisione entro 2 (due) mesi dalla data di notifica delle variazioni da parte di CertiEuro.

A seguito della rinuncia, l'Organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del certificato;
- non pubblicizzare la dichiarazione di certificazione ed eliminare da tutti i documenti ogni riferimento o simbolo relativo alla certificazione.

La rinuncia comporta da parte di CertiEuro la revoca del certificato, ovvero la pubblicazione dello stato di revoca della certificazione dell'Organizzazione nel registro delle certificazioni rilasciate, reso accessibile al pubblico. L'eventuale volontaria rinuncia al certificato da parte dell'Organizzazione nel corso del triennio comporta la rivalsa da parte di CertiEuro del 50% della somma residua fino a scadenza del contratto. La rinuncia alla certificazione oltre i 6 (sei) mesi dalla data di scadenza della certificazione, comporta la rivalsa da parte di CertiEuro del 15% della somma prevista per il triennio successivo.

7.2 Sospensione.

La validità della certificazione può essere sospesa temporaneamente nei seguenti casi:

- a) se vengono riscontrate gravi carenze alla conformità del SG o si rilevi in modo persistente, il mancato soddisfacimento di uno o più requisiti di certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del SG;
- b) se l'Organizzazione ha fatto un uso scorretto o improprio del Certificato, relativamente allo scopo di certificazione e ai termini che ne definiscono la validità e non ha preso i provvedimenti richiesti da CertiEuro;
- c) se l'Organizzazione ha apportato al suo SG modifiche strutturali, che impattano sullo scopo di certificazione e sulla conformità del sistema, che non siano state ritenute adeguate da CertiEuro per il mantenimento della validità del certificato;
- d) se l'Organizzazione ha fatto un uso improprio del logo di certificazione CertiEuro e/o del logo dell'ente di accreditamento, ove applicabile, secondo i casi indicati nel regolamento per l'utilizzo del marchio di certificazione nella versione corrente;
- e) se l'Organizzazione non consente lo svolgimento degli audit di sorveglianza, suppletivi/addizionali o di rinnovo con la

periodicità indicata all'art. 4 punto 3.

f) per volontà dell'Organizzazione, che presenta esplicita richiesta a CertiEuro, motivandone le ragioni, per mezzo di raccomandata A/R o PEC email.

Il periodo di sospensione massimo è di 60 giorni, se non diversamente deciso dal CdC. La sospensione è comunicata all'Organizzazione tramite PEC email, precisando le condizioni per il ripristino della certificazione ed il termine entro il quale devono essere attuate.

A seguito della sospensione della certificazione, poiché non è possibile affermare la conformità del SG, l'Organizzazione si impegna a sostenere le spese delle verifiche. I diritti annui per il mantenimento della certificazione sono dovuti dall'Organizzazione a CertiEuro anche nel periodo di sospensione. La sospensione comporta da parte di CertiEuro l'aggiornamento dell'elenco delle certificazioni specificando lo stato di sospensione e relativa scadenza.

La sospensione viene annullata solo dopo che CertiEuro ha accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti. Il periodo di sospensione non fa decorrere i termini relativi alle sorveglianze e alla validità complessiva del certificato.

7.3 Revoca.

La certificazione può essere revocata nei seguenti casi:

- 1) quando le cause che hanno determinato la sospensione non vengano rimosse entro i tempi richiesti;
- 2) non osservanza, conseguente a negligenza, di quanto disposto nel presente Regolamento;
- 3) frequenti inosservanze degli impegni assunti, anche in forma non grave;
- 4) fallimento o liquidazione dell'Organizzazione;
- 5) sospensione della fornitura del prodotto o del servizio;
- 6) per rifiuto od ostacolo alle visite previste dal programma triennale;
- 7) per non appropriato uso della certificazione;
- 8) per morosità nei pagamenti dei servizi di CertiEuro;
- 9) per esistenza di situazioni di contenzioso tra l'Organizzazione e CertiEuro;
- 10) per ogni altro serio motivo a giudizio di CertiEuro.

La revoca della certificazione è comunicata all'Organizzazione per iscritto tramite raccomandata A/R o PEC email. La revoca del certificato annulla la sua validità dalla data di inizio della sospensione nel caso 1) e dalla data di notifica negli altri casi.

A seguito della revoca, l'Organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del certificato;
- non pubblicizzare la dichiarazione di certificazione ed eliminare da tutti i prodotti e documenti ogni riferimento o simbolo relativo alla certificazione;
- pagare le somme eventualmente dovute per il periodo rimanente della validità del certificato (triennio).

La revoca comporta da parte di CertiEuro:

- la pubblicazione dello stato di revoca della certificazione dell'Organizzazione nel registro delle certificazioni rilasciate, reso accessibile al pubblico;
- la comunicazione alle Autorità Competenti (per le certificazioni del settore EA28: AVCP e attestazioni SOA entro 5 giorni) e agli Enti di accreditamento dello stato di revoca della certificazione.

Art. 8 - PUBBLICITÀ - USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO CertiEuro

L'Organizzazione può pubblicizzare nei modi che ritiene più opportuni l'avvenuta certificazione da parte di CertiEuro, comunque rispettando le condizioni poste da CertiEuro all'atto del rilascio del Certificato. L'Organizzazione certificata può riprodurre integralmente il Certificato, ingrandendolo o riducendolo, purché esso rimanga leggibile e non ne venga alterata la sua destinazione d'uso (non deve essere interpretato come certificazione di prodotto). L'Organizzazione può utilizzare il marchio CertiEuro secondo quanto disposto dal Regolamento di utilizzo del marchio in vigore.

La certificazione non è trasferibile, salvo che nell'eventualità di cessione o di trasformazione dell'Organizzazione. In questo caso deve essere data tempestiva comunicazione a CertiEuro, che prende nota dell'avvenuta variazione dopo aver accertato che il SG non ha subito modifiche.

Art. 9 - TARIFFE

Le tariffe per l'iter di certificazione per il rilascio, il mantenimento, il rinnovo e quanto altro previsto nel presente Regolamento sono decise da CertiEuro e approvate dall'Organo rappresentativo delle Parti Interessate.

Art. 10 – RECLAMI E RICORSI

CertiEuro raccoglie valuta e risponde a reclami e segnalazioni pervenuti da Organizzazioni certificate, clienti e pubblico. Il reclamo, quale espressione di insoddisfazione rispetto ai servizi erogati da CertiEuro, viene legittimamente presentato mediante contatto telefonico o scritto. Il ricorso, esposto da chi abbia interesse ad ottenere un provvedimento diverso da quello adottato nelle fasi decisionali del processo di certificazione, viene considerato da CertiEuro se presentato tramite raccomandata A/R o PEC email. CertiEuro esamina il ricorso entro 1 (uno) mese dalla sua presentazione e valuta le possibilità di accordo con chi ha esposto il ricorso. Eventuali indagini avviate a seguito del ricorso sono a carico dell'Organizzazione, salvo i casi di riconosciuta fondatezza. Il ricorso non interrompe comunque i provvedimenti adottati nei confronti dell'organizzazione cliente, fino all'eventuale diverso pronunciamento da parte di CertiEuro.

CertiEuro pubblica sul sito www.certieuro.com la versione corrente della procedura di gestione reclami, ricorsi e contenziosi.

Art. 11 – FOROCOMPETENTE

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti in merito alla efficacia, validità, interpretazione ed esecuzione del presente regolamento e/o agli accordi contrattuali esistenti, non amichevolmente risolta, viene deferita all'Autorità Giudiziaria: Foro

competente è quello di Padova, con esclusione di qualsiasi altro Foro.

Art. 12 – INFORMAZIONI AL PUBBLICO

CertiEuro pubblica le informazioni relative alle sue attività tramite l'aggiornamento del sito internet www.certieuro.com e la diffusione di materiale pubblicitario cartaceo.

CertiEuro, sotto specifica richiesta email a certieuro@certieuro.com, fornisce informazioni circa lo stato di validità di una specifica certificazione. Quando richiesto, per ogni certificato fornisce le seguenti informazioni: ragione sociale, sede legale, norma di riferimento, scopo di certificazione, sito verificato, codice identificativo, stato di validità (data emissione, data di scadenza, se attivo), stato di sospensione o revoca.

I dati relativi ai certificati rilasciati nei settori accreditati sono comunicati all'Ente di Accreditamento che provvede ad inserirli nella propria banca dati.

L'Organizzazione dichiara di conoscere, aver letto attentamente ed accettare tutti gli articoli del presente Regolamento:

Luogo e data	CertiEuro S.r.l.	L'Organizzazione (Timbro e Firma)
		
	Il Presidente Ing. Gaetano Samuel Artale	Il Rappresentante Legale

L'Organizzazione dichiara di conoscere ed aver letto attentamente e di approvare singolarmente i seguenti articoli del presente Regolamento: 4. (Mantenimento della certificazione), 6. (Modifica, estensione e riduzione della certificazione), 7. (Rinuncia, sospensione o revoca della certificazione), 8. (Pubblicità - uso del certificato e del marchio CertiEuro), 10. (Reclami e ricorsi), 11. (Foro competente), 12. (Informazioni al pubblico)

L'Organizzazione
(Timbro e Firma)
Il Rappresentante Legale