

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO VOLONTARIA DEI REGOLAMENTI END OF WASTE

Documento R-006

MAGGIO 2018

INDICE

1	SCOPO E PREMESSA	4
2	DEFINIZIONI	4
3	PRINCIPI DELLA CERTIFICAZIONE	4
3.1	<i>Campionamento</i>	4
3.2	<i>Indipendenza e imparzialità</i>	4
3.3	<i>Riservatezza e Data Protection</i>	4
4	AVVIO DELLA PRATICA	5
4.1	<i>Richiesta di offerta</i>	5
4.2	<i>Luoghi di esecuzione degli audit</i>	5
4.3	<i>Accettazione dell'offerta e formalizzazione del contratto</i>	6
5	ESECUZIONE DEGLI AUDIT – PRINCIPI GENERALI	6
5.1	<i>Modalità operative di effettuazione degli audit</i>	6
5.2	<i>Gestione dei rilevati riscontrati</i>	6
6	TIPOLOGIA DI AUDIT	7
6.1	<i>Tipologia di audit applicabili</i>	7
6.2	<i>Audit di certificazione</i>	7
6.3	<i>Audit di rinnovo</i>	7
6.4	<i>Audit non programmati</i>	7
6.5	<i>Audit congiunti con altri sistemi di gestione</i>	8
6.6	<i>Audit con preavviso minimo</i>	8
7	RILASCIO DEL CERTIFICATO	8
7.1	<i>Emissione del certificato</i>	8
7.2	<i>Modifica, estensione o riduzione del campo di certificazione</i>	8
8	RICHIESTE DI SPOSTAMENTI DEGLI AUDIT DI RINNOVO	9
9	SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	9
9.1	<i>Sospensione e revoca</i>	9
9.2	<i>Riduzione dello scopo di certificazione</i>	9
10	OBBLIGO DEI CLIENTI CERTIFICATI	10
10.1	<i>Trasferimento delle informazioni</i>	10
10.2	<i>Utilizzo del certificato</i>	10
10.3	<i>Presenza di ACCREDIA</i>	10
10.4	<i>Procedimenti legali in corso</i>	10
11	RICORSI	11
12	RECLAMI	11
13	ACCETTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO	11

Rev.	Modifiche	Elaborazione	Approvazione
Maggio 2018	Aggiornamento a fronte dell'applicazione del Regolamento UE 679/2016 – Data Protection. Procedimenti Legali in corso par. 10.4	F. Banfi (Direttore Tecnico)	R. Cusolito (Amministratore Delegato)

1 SCOPO E PREMESSA

Il presente Regolamento stabilisce le modalità seguite da ITALCERT per la gestione delle certificazioni secondo i Regolamenti End of Waste, così come essi sono definiti dalla Direttiva Comunitaria 2008/98/CE, con particolare, ma non esclusivo, riferimento ai seguenti:

- Regolamento (UE) n. 333/11, per i rottami ferrosi.
- Regolamento (UE) n. 1179/2012, per i rottami di vetro.
- Regolamento (UE) n. 715/13, per i rottami di rame

2 DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura valgono le seguenti definizioni

Requisito: Esigenza espressa nei documenti di riferimento per la certificazione o ad essa riconducibile

Non Conformità (NC): Mancato soddisfacimento di un requisito

Non Conformità di Classe 1: Mancato soddisfacimento di un requisito la cui evenienza rappresenta una limitazione significativa della conformità.

Non Conformità di Classe 2: Ogni mancato soddisfacimento di un requisito che non risulti configurabile come Classe 1

Raccomandazione (RAC): indicazione, non vincolante, di aree di miglioramento e/o consolidamento. Rientrano in questo ambito anche segnalazioni di situazioni che possono potenzialmente generare delle NC.

Osservazione: situazione legata ad uno o più documenti del sistema di gestione che, pur non configurandosi come non conformità, richiedono un aggiornamento e/o modifica del documento stesso.

Cliente: Organizzazione che richiede (o ha ottenuto) la certificazione. *(in alcune parti del presente regolamento esso può anche essere indicato con il termine "Organizzazione")*

Per ogni altra definizione non menzionata vale quanto definito nei regolamenti di certificazione, nel regolamento 2008/98/CE e nelle norme ISO 9000 e ISO 19011.

3 PRINCIPI DELLA CERTIFICAZIONE

3.1 Campionamento

L'attività di certificazione prevede, come momento principale, la raccolta delle informazioni presso la sede del cliente, esaminando alcuni esempi applicativi.

L'audit è per sua natura un'attività che viene svolta a campione e pertanto soggetta ad un elemento di incertezza intrinseco. Tale aspetto deve essere preso in considerazione per un corretto utilizzo della certificazione da parte del cliente nei confronti del mercato e delle altre parti interessate.

3.2 Indipendenza e imparzialità

ITALCERT è tenuta al rispetto delle regole stabilite dalle norme per l'accreditamento. In particolare ITALCERT è tenuta a garantire i principi di indipendenza e imparzialità. In conseguenza di ciò, ITALCERT non può offrire servizi di supporto che si configurino come consulenza sui sistemi di gestione.

3.3 Riservatezza e Data Protection

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e della normativa italiana applicabile in materia di **Data Protection** i dati personali forniti dal proprietario a ITALCERT saranno trattati da ITALCERT (personale interno e collaboratori/professionisti esterni coinvolti- questi ultimi designati responsabili esterni al trattamento dei dati) esclusivamente al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali e della gestione del servizio. In relazione alle summenzionate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti informatici, manuali e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Il conferimento dei dati personali del Cliente è pertanto indispensabile in relazione al corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con la conseguenza che, l'eventuale rifiuto di fornirli, determinerà l'impossibilità per ITALCERT di dar corso ai medesimi rapporti.

I dati dell'Organizzazione potranno essere da comunicati da ITALCERT, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti ed in generale ad ogni soggetto pubblico e privato, nonché ai soggetti interni designati sia responsabili sia incaricati del trattamento dei dati, nonché a quei soggetti esterni responsabili e/o incaricati da parte di ITALCERT ai quali la comunicazione sia necessaria per

l'esecuzione dei servizi disposti da ITALCERT, e rispetto ai quali vi sia per ITALCERT obbligo o necessità di comunicazione. Fatta salva l'eventuale pubblicazione anche tramite il sito internet www.italcert.it dei dati relativi alle imprese certificate (si veda anche registro Organizzazioni Certificate sul sito Accredia – se previsto), non è prevista la diffusione dei dati personali dell'Organizzazione.

I dati di tipo anagrafico (ad esempio: ragione sociale, indirizzo, partita IVA, nominativo delle persone di riferimento, numeri di telefono e fax, indirizzi email) vengono raccolti e trattati da ITALCERT con l'esclusiva finalità di gestire e coordinare le attività previste dal presente regolamento e di svolgere le pratiche di tipo amministrativo/contabile. I dati relativi ai prodotti/servizi (Rapporti di Audit, Manuali, Documenti di Valutazione, ecc.) vengono raccolti e trattati per ottemperare agli obblighi imposti a ITALCERT in qualità di Ente Accreditato.

In sede di domanda di accesso alla certificazione ITALCERT consegna al Cliente l'informativa a fronte del Regolamento UE 679/2016 e della normativa italiana applicabile in materia di **Data Protection** a seguito della quale il Cliente può prestare il proprio consenso al trattamento dei dati. In questa sede non si dettagliano tutte le informazioni ivi reperibili.

Si ricorda che:

- il "Titolare del trattamento" è ITALCERT S.r.l., nella persona del Legale Rappresentante, con sede in Viale Sarca 336, Milano.

- Il Cliente ha diritto, in ogni momento, avere accesso ai propri dati personali trattati da ITALCERT, a puro titolo di esempio al fine di richiederne l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, fatti salvi gli obblighi e le disposizioni di legge che vincolano ITALCERT in quanto Ente Accreditato alla conservazione di determinate informazioni.

I dati forniti vengono raccolti da ITALCERT con l'esclusiva finalità di svolgere le pratiche di tipo amministrativo/contabile e di ottemperare ai doveri richiesti da ACCREDIA in qualità di Ente di Certificazione.

A seguito del rilascio della certificazione, i dati del cliente sono inseriti nel "Registro delle Aziende Certificate", il quale viene trasmesso periodicamente agli Organismi cui tale informazione è dovuta.

Il registro è anche reso disponibile ad eventuali richiedenti che ne facciano domanda scritta; allo stesso modo ITALCERT rende disponibile a chi ne faccia richiesta l'eventuale rinuncia, sospensione o revoca della certificazione.

ITALCERT inoltre garantisce la riservatezza su tutte le informazioni che verranno raccolte durante l'audit, incluso i risultati registrati nei rapporti di audit. Gli incaricati di ITALCERT sono, a loro volta, vincolati a specifici vincoli di riservatezza relativamente a tutte le informazioni di cui verranno a conoscenza durante lo svolgimento dell'iter certificativo.

4 AVVIO DELLA PRATICA

4.1 Richiesta di offerta

Qualsiasi cliente può richiedere un'offerta per l'iter di certificazione. Per predisporre l'offerta sono necessarie alcune informazioni, che il cliente deve mettere a disposizione di ITALCERT.

Il cliente deve definire quale Regolamento intende applicare e per quale prodotto (ferro, acciaio, alluminio, rame...). Tali indicazioni verranno esplicitate dal Gruppo di Audit di ITALCERT sul Rapporto di Riunione di Chiusura dell'Audit e compariranno nel certificato rilasciato da ITALCERT.

A seguito della richiesta di certificazione ITALCERT emette un'offerta che comprende una parte relativa al programma di audit e una relativa agli importi previsti, redatta in base alle informazioni ricevute dal cliente; nel caso in cui le informazioni trasmesse risultassero inesatte, ITALCERT effettuerà un nuovo riesame della pratica e, se opportuno, un aggiornamento del programma di audit e delle condizioni economiche.

4.2 Luoghi di esecuzione degli audit

Gli audit (certificazione – rinnovo) verranno svolti presso tutte le sedi operative dell'organizzazione che richiede la certificazione, dove vengono attuati i processi produttivi oggetto di applicazione dei Regolamenti End of Waste (non è previsto il campionamento). Tali sedi verranno poi riportate nel certificato rilasciato da ITALCERT

Le sedi previste vengono evidenziate nell'offerta di certificazione predisposta, che si basa sulle informazioni ricevute dal cliente. Laddove emergesse la necessità di effettuare l'audit ad ulteriori sedi successivamente all'inizio dell'iter di certificazione a causa di una non corretta comunicazione da parte

del cliente delle attività oggetto di certificazione o di successive modifiche ITALCERT potrà, a suo giudizio, applicare una maggiorazione del tempo di audit; tale estensione si configurerà come audit di sorveglianza non programmato

4.3 Accettazione dell'offerta e formalizzazione del contratto.

L'accettazione dell'offerta da parte del cliente richiede la trasmissione della "domanda di certificazione" allegata all'offerta stessa, a seguito della quale viene aperta la pratica di certificazione.

La presentazione della domanda di certificazione e l'accettazione dell'offerta comportano l'accettazione implicita del presente regolamento.

In assenza della domanda di certificazione ITALCERT non potrà rilasciare al cliente il certificato di conformità.

Qualora il Cliente dovesse accettare l'offerta e sottoscrivere il contratto ma non fosse disponibile all'effettuazione degli audit, ITALCERT potrà chiudere la pratica dopo un anno a seguito di avviso in forma scritta mediante raccomandata. Nulla sarà dovuto da ITALCERT di quanto già versato dall'Organizzazione - cliente.

5 ESECUZIONE DEGLI AUDIT – PRINCIPI GENERALI

5.1 Modalità operative di effettuazione degli audit

La definizione delle date di effettuazione degli audit viene concordata dalla segreteria di ITALCERT con il cliente, in base alle disponibilità del cliente e degli auditor incaricati.

Le date di attuazione dell'audit e la composizione del gruppo di audit vengono comunicate formalmente (mezzo fax o e-mail) al cliente. Il cliente ha il diritto di chiedere la sostituzione di uno o più membri del Gruppo di Audit, entro un tempo definito, qualora esistano motivati conflitti di interesse.

Circa 5 giorni prima dell'audit ITALCERT trasmette al cliente un piano di audit, con il dettaglio operativo, indicando la sequenza delle attività, correlate ai processi e/o agli aspetti ambientali del sistema di gestione nonché ai requisiti normativi di riferimento. Il piano prevede sempre una riunione di apertura, in occasione della quale il cliente può richiedere chiarimenti o proporre eventuali modifiche operative al piano. Il piano prevede inoltre sempre una riunione di chiusura, durante la quale il Gruppo di Audit presenta i risultati dell'audit, chiarendo al cliente il contesto dei rilievi individuati. Il piano può non essere formalizzato nel caso di audit di sorveglianza non programmata.

Gli audit vengono svolti presso la sede (o le sedi ove applicabile) del cliente; inoltre possono svolgersi anche al di fuori delle sedi del cliente per verificare lo svolgimento di attività incluse nel campo di certificazione; rientrano in tale ambito di tipo cantieristico e attività svolte presso sedi di altre organizzazioni.

Nel corso dell'audit il Gruppo di Audit raccoglierà le informazioni necessarie per esprimere il proprio giudizio sul rispetto dei regolamenti EOW oggetto di certificazione.

Ciò può includere:

- esame della documentazione del cliente
- interviste con il personale
- valutazione di esempi di attività svolta in precedenza (su base documentale) o di attività in essere in occasione dell'audit

Il Cliente dovrà assicurare al Gruppo di Audit la possibilità di esaminare esempi di attività svolta per tutti i processi per i quali si richiede la certificazione, inclusi quei processi che vengono svolti al di fuori della sede del cliente. Per tale motivo il Cliente deve garantire l'accesso a tutti i suoi reparti e la possibilità di intervistare ogni persona addetta ad attività connesse con la certificazione richiesta.

Il Cliente dovrà garantire la presenza di una guida in sede di audit, ovvero una persona designata dal cliente stesso per assistere il gruppo di audit.

Al termine di ogni audit il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un rapporto (denominato in sigla "RRC") in cui vengono formalizzate le NC, le raccomandazioni e le osservazioni.

5.2 Gestione dei rilievi riscontrati

Per ogni NC il cliente è tenuto a comunicare ad ITALCERT entro 15 giorni una valutazione delle cause della NC e quali azioni intende attuare allo scopo di eliminare la NC, con il tempo di attuazione previsto; ITALCERT può ritenere non accettabile un tempo di attuazione superiore a 90 giorni. Le azioni correttive

devono essere correlate alle cause e dovrebbero prendere in esame la possibilità che la non conformità rilevata in forma puntuale possa essere presente anche in altre situazioni analoghe.

Le Azioni correttive proposte vengono valutate da ITALCERT; l'esito della valutazione viene formalmente comunicato al cliente, incluso eventuali richieste aggiuntive.

ITALCERT richiede di avere evidenza documentale dell'attuazione delle NC di grado I entro un tempo definito (di prassi non superiore a 90 giorni dalla data dell'audit); trascorso tale termine ITALCERT provvederà alla sospensione del certificato. In caso di NC di grado I rilevata in occasione di un audit di certificazione (stage 2) o di rinnovo, il certificato non potrà essere emesso fino a che l'organizzazione non abbia dato evidenza di risoluzione della non conformità.

L'attuazione delle NC di grado II viene esaminata in occasione del successivo audit. Tuttavia, in base alle varie situazioni, ITALCERT può applicare, comunicandolo formalmente al cliente, una differente gestione della verifica delle azioni correttive adottate dal cliente.

La chiusura delle NC richiede la verifica che le azioni correttive proposte siano state attuate e che esse risultino efficaci. Nel caso in cui il Gruppo di Audit non abbia evidenza di attuazione delle azioni correttive previste a fronte delle NC rilevate, il grado della NC stessa può venire incrementato di livello, passando da grado II a grado I.

Le raccomandazioni non sono vincolanti; tuttavia il cliente deve gestirle in forma documentata, attuando appropriate azioni di miglioramento e/o preventive o, in alternativa, documentando le argomentazioni a supporto della mancata attuazione di azioni conseguenti. La documentazione pertinente viene di prassi verificata in occasione dell'audit successivo; ITALCERT comunque ha la possibilità di richiedere, con richiesta formale al cliente, evidenza documentata della gestione delle raccomandazioni prima dell'audit successivo.

Le osservazioni, inerenti a richieste di modifica di documenti di sistema, devono essere prese in carico entro il successivo audit, salvo diversa comunicazione da parte di ITALCERT.

6 TIPOLOGIA DI AUDIT

6.1 Tipologia di audit applicabili

Nell'ambito dell'iter di conseguimento della certificazione e del suo mantenimento successivo, ITALCERT può richiedere l'attuazione dei seguenti audit:

- Audit di certificazione
- Audit di rinnovo
- Audit di sorveglianza non programmata (straordinario)
- Audit con preavviso minimo

Tutti gli audit sono svolti a titolo oneroso per il cliente, secondo le tariffe definite nel contratto di certificazione e/o nell'offerta emessa da ITALCERT.

6.2 Audit di certificazione

Lo scopo dell'audit di certificazione è di esaminare il rispetto dei requisiti stabiliti dai Regolamenti EOQ oggetto di certificazione e di valutare la capacità del cliente di mantenere il rispetto di tali requisiti nel tempo.

6.3 Audit di rinnovo

Il rinnovo della certificazione avviene a seguito di un audit di rinnovo (o di ricertificazione), il cui scopo è di accertare che sia stata mantenuta la conformità alle prescrizioni dei regolamenti EOW oggetto di certificazione e che il cliente assicuri di poter mantenere tale conformità nel tempo.

L'audit di rinnovo prende in considerazione tutte le attività svolte nel periodo intercorso dall'audit di certificazione.

L'audit di rinnovo viene di prassi pianificato almeno due mesi prima della scadenza del certificato.

In caso di mancata effettuazione dell'audit di rinnovo entro la data di scadenza del certificato, il certificato cessa di validità e non potrà essere utilizzato dal cliente fino al suo eventuale successivo rinnovo.

6.4 Audit non programmati

Audit non programmati possono essere deliberati da ITALCERT nei seguenti casi:

- richiesta di estensione della certificazione da parte del cliente.

- presenza di situazioni particolarmente critiche che richiedono un incremento del monitoraggio sul campo da parte di ITALCERT.
- Segnalazioni di particolare gravità da parte del "sistema cliente" del cliente certificato.
- Necessità di esaminare il sistema di gestione di un outsourcer del cliente.
- Mancata trasmissione delle azioni correttive a seguito delle NC rilevate
- Mancata evidenza di attuazione delle azioni previste a seguito delle NC rilevate.

Gli audit di sorveglianza non programmati possono essere eseguiti con modalità semplificate, in base alloro scopo, e possono non prevedere un piano di audit dettagliato.

6.5 Audit congiunti con altri sistemi di gestione

Qualora il cliente sia certificato con ITALCERT anche per il sistema di gestione per la qualità o di gestione ambientale, ITALCERT potrà effettuare in occasione di tali audit un monitoraggio generale del mantenimento della conformità ai requisiti dei regolamenti EOW oggetto di certificazione. Eventuali rilievi che potranno emergere verranno registrati nel rapporto di audit.

6.6 Audit con preavviso minimo

In alcune situazioni molto particolari ITALCERT potrà effettuare audit con un preavviso minimo, intendendo come tale un preavviso inferiore ai 15 giorni di calendario. ITALCERT può richiedere al cliente l'effettuazione di tale audit nei seguenti casi:

- Richiesta da parte di ACCREDIA a ITALCERT di effettuare un audit con preavviso minimo.
- Segnalazioni di particolare gravità da parte del "sistema cliente" del cliente certificato.

Gli audit con preavviso minimo possono essere eseguiti con modalità semplificate, in base alloro scopo, e possono non prevedere un piano di audit dettagliato.

Gli audit con preavviso minimo non sono soggetti a costo per il cliente, a meno che la segnalazione da parte del sistema cliente risulti essere completamente motivata e pienamente giustificata; in questo caso dal punto di vista contrattuale l'audit è equiparabile ad un audit non programmato.

7 RILASCIO DEL CERTIFICATO

7.1 Emissione del certificato

Il certificato di conformità ha durata massima di tre anni. L'emissione di un certificato con durata inferiore a tre anni è possibile in alcuni casi specifici, tra cui in particolare quando il certificato sia stato emesso a seguito di una estensione / modifica del certificato, non coincidente con un rinnovo dello stesso.

Il certificato di conformità viene rilasciato dal Comitato di Delibera di ITALCERT, sulla base della documentazione raccolta durante gli audit. Il Comitato di Delibera ha potere di:

- a) Deliberare il rilascio del certificato senza commenti
- b) Deliberare il rilascio del certificato con richiesta di azioni specifiche per il cliente
- c) Negare il rilascio del certificato

Tra le azioni che il Comitato di Delibera può richiedere al cliente vi sono:

- Richiesta di effettuazione di un audit non programmato
- Richiesta di attuare obbligatoriamente un'azione a seguito di una raccomandazione rilevata nel corso dell'audit

Nel caso di giudizio negativo in relazione al rilascio della certificazione, dovrà essere effettuato un ulteriore audit, con estensione e durata stabilita dal Comitato di Delibera.

Il certificato e il logo di certificazione possono essere utilizzati dal cliente esclusivamente in conformità alle regole stabilite nel regolamento di ITALCERT R-002.

L'utilizzo del certificato e del logo di certificazione è vietato nei periodi di non validità del certificato (certificato scaduto, non rilasciato, sospeso, revocato ecc.).

ITALCERT, accertato l'uso scorretto della certificazione, prende le misure atte ad impedirlo ed a salvaguardare, anche tramite pubblicazione, i propri interessi (diffida, sospensione o revoca della certificazione, azioni legali).

7.2 Modifica, estensione o riduzione del campo di certificazione

Il cliente può richiedere una modifica, un'estensione o un riduzione del campo di applicazione del certificato. Tale richiesta deve essere effettuata in forma scritta (lettera, fax o e-mail).

L'estensione del campo di certificazione potrà avvenire solo a seguito di un audit, il quale può anche coincidere con un audit di rinnovo.

L'approvazione delle modifiche o estensione del campo di certificazione devono sempre essere il risultato di valutazione da parte di un Comitato di Delibera.

8 RICHIESTE DI SPOSTAMENTI DEGLI AUDIT DI RINNOVO

ITALCERT comunica con adeguato anticipo al cliente il periodo in cui è previsto l'audit di rinnovo.

Eventuali scostamenti possono essere richiesti dal cliente purché venga garantita la possibilità di effettuare l'audit entro un tempo utile per il rinnovo del certificato prima della sua scadenza.

E' in ogni caso necessario tenere conto del fatto che la durata del certificato non può essere estesa oltre la data di scadenza. Pertanto la richiesta di slittamento di un audit di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato può essere accettata solo in casi eccezionali, debitamente motivati in forma scritta da parte del cliente, con facoltà da parte di ITALCERT di non accettare lo spostamento a suo insindacabile giudizio.

Qualora la richiesta di spostamento da parte del cliente di un audit di rinnovo oltre la scadenza del certificato venga accettata da ITALCERT, il cliente è comunque tenuto a:

- a) Non utilizzare il certificato di certificazione fino alla riemissione del certificato
- b) Rendersi disponibile per effettuare l'audit non oltre sei mesi dalla data di scadenza del certificato.

Qualora non fosse risultato possibile effettuare l'audit entro i 6 mesi di cui sopra la pratica di certificazione viene chiusa e sarà necessario, se richiesta, che il cliente presenti una nuova domanda di certificazione.

9 SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

9.1 Sospensione e revoca

La sospensione della certificazione può venire in generale adottata nei casi in cui:

- a) Il sistema di gestione del cliente abbia, in modo persistente o grave, mancato di soddisfare i requisiti previsti dai Regolamento EOW oggetto di certificazione,
- b) il cliente certificato non consenta che siano condotti gli audit non programmati o con preavviso minimo, ove essi vengano richiesti da ITALCERT
- c) il cliente non trasmetta nei tempi previsti a ITALCERT le azioni correttive previste a fronte di NC rilevate
- d) il cliente non abbia dato evidenza di avere effettuato le azioni previste a seguito di una NC di grado 1 nei tempi stabiliti
- e) il cliente non sia in regola con i pagamenti
- f) il cliente utilizzi in modo scorretto il certificato
- g) il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione

Prima di applicare la sanzione della sospensione ITALCERT comunica via fax al cliente tale possibilità, indicando la modalità e le azioni necessarie per evitare tale azione.

L'adozione della sospensione della certificazione viene comunicata formalmente al cliente mediante lettera raccomandata, via fax o mediante PEC. Nella comunicazione ITALCERT indica la condizione per il ristabilirsi della certificazione e il tempo massimo previsto (comunque non superiore a 6 mesi).

Durante il periodo di sospensione la certificazione è a tutti gli effetti non valida; pertanto in tale periodo il cliente deve astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la sua certificazione e non può utilizzare il certificato nei confronti di terzi.

La mancanza di risoluzione entro il tempo stabilito dei fattori gli elementi che hanno comportato la sospensione comportano l'automatica revoca della certificazione. Il provvedimento di revoca viene comunicato mediante lettera raccomandata, via fax o mediante PEC.

A seguito della revoca del certificato il cliente deve interrompere l'utilizzo di tutti i mezzi pubblicitari che contengano qualsiasi riferimento ad uno stato di certificazione.

ITALCERT può, su richiesta di qualsiasi parte, dichiarare lo stato della certificazione di un proprio cliente e se essa è sospesa o revocata.

9.2 Riduzione dello scopo di certificazione

Può essere necessario o opportuno che lo scopo di certificazione venga ridotto, prima della scadenza del certificato stesso.

Ciò può avvenire quando si abbia evidenza che una parte dello scopo di certificazione:

- a) non sia più attivo

b) non soddisfatti in modo critico e ripetuto i requisiti applicabili
Prima di attuare la riduzione dello scopo di certificazione ITALCERT avverte il cliente, dando ad esso facoltà di produrre eventuali controdeduzioni.
La riduzione dello scopo di certificazione viene decisa dal Comitato di Delibera di ITALCERT.

10 OBBLIGO DEI CLIENTI CERTIFICATI

10.1 Trasferimento delle informazioni

Il cliente, una volta conseguita la certificazione, è tenuto ad informare ITALCERT delle sopraggiunte modifiche in relazione a:

- a) aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
- b) indirizzi di contatto e siti;
- c) modifiche significative dei processi realizzativi (tecnologie, strumenti e impianti utilizzati nel processo EoW)
- d) variazioni significative di tipo organizzativo (modifica di elementi dell'impianto, di strumenti di misura, o turn-over massiccio del personale).

In caso di accertata mancata comunicazione di tali informazioni ITALCERT può deliberare, in base alla criticità riscontrata, di:

- effettuare un Audit non programmato
- attuare la sospensione del certificato rilasciato

10.2 Utilizzo del certificato

Il cliente si impegna ad utilizzare il certificato e il logo di certificazione in base alle regole previste dal REGOLAMENTO R-002 di ITALCERT. Ogni utilizzo difforme verrà considerato come NC e potrà, in determinati casi, portare alla sospensione del certificato.

10.3 Presenza di ACCREDIA

ACCREDIA, quale Ente di Accreditamento e nell'ambito dei controlli e verifiche che vengono effettuate su tutti gli Enti di certificazione, può richiedere a ITALCERT di partecipare con un proprio incaricato agli audit effettuati da ITALCERT presso il cliente. L'incaricato di ACCREDIA partecipa agli audit in qualità di osservatore e non determina un aggravio di costi per il cliente; inoltre egli non può emettere giudizi sul sistema di gestione del cliente.

ACCREDIA può comunicare a ITALCERT la sua presenza con preavviso o con preavviso minimo; il preavviso che ITALCERT darà al cliente è pertanto conseguente a ciò.

Il cliente non può opporre rifiuto alla presenza dell'incaricato di ACCREDIA durante gli audit effettuati da ITALCERT; in caso di rifiuto, ITALCERT non emetterà il certificato (nel caso di audit di certificazione o rinnovo) o provvederà con la sospensione del certificato negli altri casi fino alla accettazione della presenza dell'incaricato di ACCREDIA; in caso di persistente inadempienza oltre 6 mesi dal rifiuto, il certificato verrà revocato.

10.4 Procedimenti legali in corso

Il cliente è tenuto a comunicare a ITALCERT qualunque procedimento legale in corso o qualunque provvedimento passato in giudicato che abbia attinenza con l'oggetto della certificazione, fornendo gli opportuni aggiornamenti.

ITALCERT verificherà, in occasione degli audit o mediante specifiche richieste sullo stato d'avanzamento del contenzioso, come l'Organizzazione abbia identificato le cause e le eventuali ricadute sul proprio sistema di gestione. ITALCERT raccoglierà tutte le informazioni disponibili ed accessibili relative al procedimento in corso e farà un riesame indipendente.

Il cliente non può opporre rifiuto a mettere a disposizione di ITALCERT evidenze sufficienti per una adeguata e sistematica sorveglianza del problema specifico ed il suo monitoraggio; in caso di rifiuto, ITALCERT non emetterà il certificato (nel caso di audit di certificazione o rinnovo o trasferimento) o provvederà con la sospensione del certificato negli altri casi fino al ricevimento delle informazioni adeguate; in caso di persistente inadempienza oltre 6 mesi dal rifiuto, il certificato verrà revocato.

11 RICORSI

Il cliente può fare ricorso contro una decisione presa da ITALCERT in relazione alla propria certificazione mediante comunicazione scritta, da trasmettersi mediante fax o mediante raccomandata. Per essere ammissibile, il ricorso deve:

- a) contenere una descrizione della decisione che viene contestata
- b) una chiara e dettagliata motivazione a supporto del ricorso stesso
- c) essere trasmesso ad ITALCERT entro 45 giorni dalla data di comunicazione della decisione oggetto del ricorso.

Al ricevimento del ricorso ITALCERT comunica formalmente entro 7 giorni al cliente se il ricorso è stato giudicato ammissibile o meno e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 30 giorni dal ricevimento del ricorso).

I ricorsi ammissibili vengono valutati da un Comitato di Delibera, indipendente rispetto al personale coinvolto nelle azioni che hanno portato alla decisione oggetto del ricorso.

Le decisioni prese in merito al ricorso da parte del Comitato di Delibera, sulle quali non è possibile presentare ulteriore ricorso, vengono comunicate al cliente mediante fax e/o lettera raccomandata.

12 RECLAMI

Il cliente può presentare un reclamo a ITALCERT per le attività svolte relativamente alla propria certificazione.

ITALCERT gestisce in modo formale ogni reclamo pervenuto in forma scritta (lettera, fax o e-mail); i reclami giunti in forma verbale verranno gestiti in modo documentato se ritenuto opportuno.

La gestione del reclamo prevede:

- a) risposta scritta (lettera, fax o e-mail) entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo, con l'analisi del reclamo ed eventuali azioni previste per la sua gestione, con la relativa tempistica;
- b) risposta scritta (lettera, fax o e-mail) al completamento delle azioni previste.

13 ACCETTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO

Il cliente che richiede la certificazione deve accettare formalmente i contenuti del presente regolamento, mediante firma con timbro sull'ultima pagina del regolamento stesso. In caso di futuri aggiornamenti e modifiche ITALCERT renderà disponibile il Regolamento sul sito www.italcert.it e ne darà comunicazione al cliente mediante fax, lettera raccomandata o e-mail. Il cliente ha 60 giorni di tempo per comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche, atto che comporta la rinuncia alla certificazione. Passato il termine di 60 giorni senza comunicazioni da parte del cliente, la nuova edizione del Regolamento R-006 verrà ritenuta accettata per silenzio – assenso.

Per accettazione da parte del cliente
(timbro, firma e data)
