

**REGOLAMENTO
PER LA CERTIFICAZIONE
DEI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI**

Rev.	Data	DESCRIZIONE delle MODIFICHE	Redatto da	Approvato da
00	29/06/2020	Emissione in seconda edizione	RQ	VRB-22-2020
01	08/07/2021	Recepimento rilievi Accredia	RQ	VRB-13-2021
02	29/08/2023	Recepimento rilievi Accredia (§13.2)	RST	VRB-2023-18
03	19/03/2023	Recepimento rilievi Accredia (§ 2, 3, 9.7), eliminazione riferimenti RT05	RST	VRB-2024-06

SOMMARIO

1	SCOPO.....	4
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	4
4	DEFINIZIONI	5
5	PRINCIPI DI IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA.....	5
6	RESPONSABILITÀ.....	6
7	IMPEGNI DEL RICHIEDENTE	6
7.1	CONDIZIONI GENERALI.....	6
7.2	RISPETTO DEL REGOLAMENTO E DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	6
7.3	RISPETTO DEGLI IMPEGNI DERIVANTI DALLA CERTIFICAZIONE	7
8	IMPEGNI DELL'ORGANISMO.....	7
8.1	CAUSE DI FORZA MAGGIORE.....	8
9	ITER DI CERTIFICAZIONE	8
9.1	ACCESSO AI SERVIZI DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ.....	8
9.2	PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.....	8
9.3	RIESAME DELLA DOMANDA E INVIO DELL'OFFERTA.....	8
9.4	ACCESSO ALL'ITER DI CERTIFICAZIONE.....	9
9.5	VERIFICA DOCUMENTALE	9
9.6	PIANIFICAZIONE DEGLI AUDIT.....	9
9.7	CONDUZIONE DELL'AUDIT.....	10
9.8	TRATTAMENTO DEI RILIEVI.....	11
10	AUDIT E LORO TIPOLOGIA	12
10.1	AUDIT PRELIMINARE.....	12
10.2	AUDIT DI CERTIFICAZIONE	12
10.3	AUDIT DI SORVEGLIANZA.....	13
10.4	AUDIT DI RINNOVO.....	14
10.4.1	<i>Superamento della data di scadenza della Certificazione</i>	14
10.5	AUDIT DI ESTENSIONE.....	15
10.6	AUDIT SUPPLEMENTARE.....	15
10.7	AUDIT SENZA PREAVVISO O CON PREAVVISO MINIMO	15
10.8	VOLTURA E TRANSFERT DELLA CERTIFICAZIONE.....	16
10.8.1	<i>Voltura</i>	16
10.8.2	<i>Transfer</i>	16
11	DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE	18
11.1	COMPOSIZIONE DEL COMITATO E DECISIONI SULLA CERTIFICAZIONE.....	18
11.2	RILASCIO DEL CERTIFICATO	19
11.3	CERTIFICAZIONE DI ORGANIZZAZIONI MULTI-SITO.....	20
11.4	ELENCO DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE.....	20
12	VALIDITÀ E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL CONTRATTO	20
12.1	PUBBLICITÀ E USO DELLA CERTIFICAZIONE	20
13	RINUNCIA, SOSPENSIONE, REVOCA, RIDUZIONE O ESTENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	21
13.1	RINUNCIA	21
13.2	SOSPENSIONE	21
13.2.1	<i>Effetti della Sospensione</i>	22

13.3	REVOCA.....	22
13.4	ESTENSIONE/RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	23
14	RECLAMI E RICORSI	24
14.1	RECLAMO	24
14.2	RICORSO.....	24
15	CONTENZIOSI	24
16	RISERVATEZZA.....	24
17	CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA DELLE CERTIFICAZIONI EMESSE.....	25
18	GESTIONE DELLE MODIFICHE.....	25
18.1	MODIFICA DEL SISTEMA DI GESTIONE ADOTTATO DAL CLIENTE CERTIFICATO	25
18.2	MODIFICHE DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE.....	25
18.3	MODIFICHE AL REGOLAMENTO.....	26
19	CONDIZIONI ECONOMICHE	26
19.1	VARIAZIONI DELL'OFFERTA, DEL TARIFFARIO E DIRITTO DI RECESSO.....	26
19.1.1	<i>Variazione dell'Offerta</i>	<i>26</i>
19.1.2	<i>Variazione del Tariffario.....</i>	<i>26</i>
19.1.3	<i>Recesso e preavviso.....</i>	<i>26</i>
19.2	CONDIZIONI DI PAGAMENTO	27
20	CLAUSOLA DI APPROVAZIONE.....	27

1 Scopo

Il presente Regolamento definisce le prassi generali adottate da ECO Certificazioni S.p.A. (ECO od Organismo) per la conduzione delle attività di valutazione della conformità dei Sistemi di Gestione Aziendale, che i Richiedenti devono seguire per ottenere, estendere o mantenere la Certificazione.

ECO rende disponibile l'ultima versione aggiornata del Regolamento sul proprio sito web all'indirizzo <http://www.eco-cert.it>, presso la propria sede o, su richiesta, provvede ad inviarne copia in formato elettronico.

I richiedenti potranno in ogni momento chiedere informazioni all'Organismo. La persona di riferimento è il Responsabile del Settore che può essere raggiunto sia telefonicamente sia a mezzo e-mail. I riferimenti sono disponibili sul sito web dell'Organismo.

2 Campo di applicazione

Il Regolamento è applicato da ECO alle attività di valutazione della conformità dei Sistemi di Gestione Aziendali sviluppati e adottati dai Richiedenti, sia negli ambiti coperti dal certificato di Accreditamento Accredia sia in quelli non riferibili allo stesso. Le valutazioni sono condotte secondo le modalità previste dalla norma ISO/IEC 17021-1 in molti ambiti fra cui:

- Sistemi di Gestione per la Qualità conformi alla norma ISO 9001
- Sistemi di Gestione Ambientale conformi alla norma ISO 14001
- Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza conformi alla norma ISO 45001
- Sistemi di Gestione delle Saldature conformi alla norma ISO 3834

Il Regolamento descrive gli impegni e le responsabilità assunte da ECO e dal Richiedente che presenta domanda di valutazione della conformità del proprio Sistema di Gestione.

3 Documenti di riferimento

Per la definizione del rapporto che intercorre tra ECO e il Richiedente, si applicano i requisiti contenuti nei documenti seguenti, validi alla data di applicazione degli stessi:

- Norma ISO/IEC 17021-1 "Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione"
- Norma ISO/IEC 17021-2 "Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione ambientale"
- Norma ISO/IEC 17021-10 "Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"
- Norma ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali"
- Norma ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario"
- Norma ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"
- Norma ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso"
- Norma ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso"
- Norma ISO 3834 "Requisiti per la saldatura per fusione dei materiali metallici"
- Regolamento ECO RG02 "Regolamento per uso del Logo"
- Regolamento ECO RG22 "Audit in remoto"
- Tariffario per la certificazione dei sistemi di gestione (All16)
- GUIDE IAF – EA applicabili
- RG-01 Accredia "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale"
- RG-01-01 Accredia "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Sistema di Gestione"
- Regolamento Accredia RT-09 "Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione ambientale (SGA)"
- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici, Circolari e disposizioni dell'Ente Unico di Accreditamento (ACCREDIA), negli schemi e settori coperti da accreditamento
- Rapporto Tecnico UNI/TR 11331 "Indicazioni relative all'applicazione della UNI EN ISO 14001 in Italia, formulate a partire dalle criticità emerse e dalle esperienze pratiche"
- Rapporto Tecnico UNI/TR 11405 "Sistemi di Gestione Ambientale – Applicazione della norma UNI EN ISO 14001 nella Pubblica Amministrazione con competenze di gestione del territorio"
- Norma ISO 19011 "Guidelines for auditing management systems"

L'individuazione di norme cogenti e/o leggi applicabili al settore IAF per il prodotto/servizio, è responsabilità del Richiedente, che può prendere a riferimento le norme e le specifiche tecniche emesse da comitati di normazione internazionali quali UNI, EN, ISO, IEC, CEI, CEN e CENELEC.

L'Organismo verificherà che il Richiedente abbia definito e formalizzato, sia un metodo di individuazione, sia le modalità di aggiornamento e attuazione delle stesse.

4 Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si riportano le definizioni seguenti:

Richiedente: Organizzazione, Azienda, Realtà o parte di esse che richiede i servizi di Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale in conformità ad una o più norme di riferimento;

Organismo di Certificazione (OdC): Organismo che esegue valutazione di conformità dei sistemi di gestione aziendali;

Audit: attività di valutazione condotta al fine di raccogliere le necessarie evidenze per attestare la conformità del Sistema di Gestione Aziendale ai requisiti della norma di riferimento, anche detta Verifica Ispettiva.

Auditor Responsabile del GVI (RGVI): persona responsabile della conduzione di ogni fase dell'Audit

Auditor, Valutatore (AVI): personale dell'OdC addetto alla valutazione dei sistemi di gestione;

Esperto Tecnico (ET): personale dell'OdC che apporta competenze e conoscenze specifiche al Gruppo di Verifica Ispettiva

Gruppo di verifica Ispettiva (GVI): Insieme del personale dell'OdC incaricato di svolgere una Verifica Ispettiva

Rilievo: riscontro oggettivo di un evento o di una condizione che evidenzia una NC o richiede la formulazione di una Osservazione o di un Commento;

Non conformità (NC): Mancato soddisfacimento da parte del Richiedente di un requisito;

Non conformità maggiore (o solo NC): Non Conformità che influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi;

Osservazione (OSS o non conformità minore): mancato soddisfacimento da parte del Richiedente di un requisito, che pur essendo indicativo di un comportamento inadeguato, non è tale da compromettere il valore della Certificazione;

Commento (o Raccomandazione): Rilievo non configurabile come il mancato soddisfacimento di un requisito da parte del Richiedente, ma è finalizzato a prevenire che tale situazione possa verificarsi, poiché potenzialmente realizzabile. Può anche essere volto a fornire indicazioni utili al miglioramento delle prestazioni del Richiedente;

Responsabilità: onere assunto o derivante dalla conduzione di un processo, dall'esecuzione di un lavoro, o dalla gestione di un incarico (o mansione) affidato e da svolgere con il dovuto impegno.

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, ACCREDIA), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;

Ricorso: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;

La terminologia e le definizioni utilizzate nella documentazione a supporto dello svolgimento delle attività necessarie al rilascio dell'attestazione CE di conformità, rispettano quanto contenuto nei seguenti documenti oltre a quelli indicati al par. 3:

- Norma ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali"
- Norma ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario"

5 Principi di imparzialità e trasparenza

ECO concede pariteticamente a tutte le realtà, pubbliche o private, di accedere ai servizi di Certificazione, senza addurre distinzione alcuna sulla base della dimensione Aziendale, dell'appartenenza a qualsivoglia organizzazione o associazione, o del numero di riconoscimenti conseguiti. Unica eccezione è fatta per le realtà sottoposte a provvedimenti legali di restrizione, che impediscano loro l'accesso ai servizi dell'Organismo.

Al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività di valutazione della conformità dei Sistemi di Gestione Aziendali ECO precisa, anche tramite la sottoscrizione di opportuni codici comportamentali, che il proprio personale direttivo e tecnico non è soggetto ad indebite pressioni interne o esterne di carattere commerciale, finanziario o altro, che possano condizionare negativamente il lavoro svolto.

Il personale interessato dalle attività di valutazione della conformità dei Sistemi di Gestione non è coinvolto in attività che possano minare la fiducia nella propria indipendenza, imparzialità ed integrità professionale, né svolge altre attività che possano compromettere la fiducia nel proprio operato.

L'Organismo, inoltre, non svolge e non fornisce ai richiedenti assistenza per la progettazione, l'attuazione e la manutenzione dei loro Sistemi di Gestione aziendali, non è direttamente o indirettamente collegato e/o coinvolto con realtà che svolgono tale attività e non fornisce servizi di audit di prima parte alle organizzazioni certificate o in corso di certificazione.

ECO rilascia la Certificazione ad Organizzazioni il cui Sistema di Gestione è riconosciuto conforme ai requisiti del modello di certificazione applicabile.

Al fine di evitare discriminazioni economiche di carattere finanziario, ECO ha predisposto un Tariffario in cui si riportano le condizioni economiche applicate a tutte le organizzazioni richiedenti servizi di Certificazione di Sistemi di Gestione Aziendali, indipendentemente dalla loro dimensione, appartenenza ad associazioni di categoria istituzionali o private, ecc.

6 Responsabilità

Nel presente regolamento sono dettagliate le reciproche responsabilità e gli impegni che il Richiedente e ECO sono chiamati a rispettare, al fine di consentire il corretto svolgimento delle singole fasi previste dall'iter di Certificazione, secondo le modalità e le tempistiche descritte nei paragrafi seguenti e nei documenti contrattuali sottoscritti dalle parti.

ECO si riserva il diritto di impiegare personale dipendente e/o collaboratori liberi professionisti per la conduzione degli audit di valutazione della conformità. La responsabilità finale dell'attività resta esclusivamente in capo all'Organismo.

Con la concessione della Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale del Richiedente, ECO non si assume alcuna responsabilità in merito alla conduzione delle attività da parte dello stesso anche qualora rientranti nello scopo di Certificazione richiesto. La responsabilità delle stesse resta unicamente in capo al Richiedente.

7 Impegni del Richiedente

Il Richiedente si impegna a fornire la massima collaborazione ai rappresentanti di ECO durante tutte le fasi dell'iter di Certificazione descritte nel Cap. 9. Predisporre eventuali permessi e autorizzazioni per consentire l'accesso alle aree interessate dallo svolgimento delle attività di audit, siano esse interne o esterne alla realtà aziendale esaminata. Consente l'accesso in loco o la fornitura in copia di tutti i documenti che ECO ritiene utile esaminare ai fini della valutazione di conformità del Sistema di Gestione Aziendale.

Il Richiedente, prima di inoltrare ad ECO la domanda per ricevere un'Offerta per la Certificazione del Sistema di Gestione Aziendale, ha la responsabilità di predisporre almeno quanto segue in ottemperanza ai requisiti posti dalle norme e dai regolamenti applicabili. Tutta la documentazione fornita dal Richiedente a supporto delle attività di valutazione della conformità dovrà essere predisposta in lingua italiana o in alternativa in lingua inglese. Qualora venga fornita una traduzione, questa deve essere accompagnata anche dalla versione in lingua originale.

7.1 Condizioni Generali

Prima di accedere ai servizi di Certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendale, il Richiedente deve:

- aver predisposto un Sistema di Gestione in accordo ai requisiti della Norma di riferimento e dei regolamenti applicabili oltre che alle prescrizioni delle leggi vigenti riferibili alla tipologia di prodotto/processo/servizio della propria Organizzazione;
- avere formalizzato il Sistema di Gestione redigendo la documentazione prevista per lo stesso (Manuale, Procedure e Registratori, ecc.);
- aver gestito una o più attività in conformità alle procedure ed istruzioni definite nel Sistema di Gestione;
- aver effettuato almeno un Riesame della Direzione ed una Verifica Ispettiva Interna (VII) completa su tutti i processi e/o attività.

7.2 Rispetto del regolamento e del rapporto contrattuale

Il Richiedente si impegna a rispettare ogni punto del presente regolamento e ad onorare qualsiasi ulteriore impegno derivante dalla sottoscrizione dei documenti contrattuali previsti dall'iter di Certificazione. Inoltre, si impegna a garantire quanto segue:

- fornire supporto ai rappresentanti di ECO, mettendo a disposizione il proprio personale responsabile per le attività coinvolte dalle attività di valutazione della conformità durante l'orario di lavoro e per tutto il periodo coinvolto dall'iter di Certificazione;

- favorire lo svolgimento delle attività di valutazione, nei tempi e nei modi concordati nelle comunicazioni ufficiali, anche qualora si tratti di verifiche supplementari o straordinarie;
- favorire l'accesso dei rappresentanti di ECO a tutte le aree coinvolte dalle valutazioni, alle registrazioni, al personale coinvolto nella gestione dei processi, ai reclami e alla relativa trattazione, ecc., che rientrino nello scopo di Certificazione;
- favorire la risoluzione delle NC emerse nel corso dell'iter di Certificazione, consentendo a ECO di verificare la risoluzione delle stesse, mediante le evidenze delle azioni correttive intraprese;
- adempiere ai pagamenti nei modi e nei tempi definiti dai documenti contrattuali sottoscritti;
- non omettere o tralasciare di comunicare a ECO qualsiasi informazione pertinente all'iter di Certificazione o il Sistema di Gestione oggetto della valutazione di conformità richiesta;
- consentire al personale incaricato da ECO, lo svolgimento delle verifiche richieste comunicate anche con preavviso minimo, anche qualora affiancato da personale di ACCREDIA o degli Enti preposti.

7.3 Rispetto degli impegni derivanti dalla Certificazione

Successivamente al conseguimento della Certificazione il Richiedente dovrà:

- utilizzare e pubblicizzare la Certificazione esclusivamente nell'ambito dei limiti per la quale è stata concessa evitando di arrecare discredito all'Organismo, o trarre in inganno i destinatari della stessa minando la fiducia del mercato, attenendosi inoltre alle prescrizioni dell'RG02 di ECO, di cui si impegna a rispettare i contenuti;
- consentire lo svolgimento delle attività di valutazione della conformità del proprio Sistema di Gestione come descritto nel par. 7.2;
- fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da ECO Certificazioni S.p.A.;
- informare preventivamente l'Organismo in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, apertura nuove sedi e/o succursali o chiusura di siti esistenti, cambi di denominazione sociale, acquisizione e/o cessioni di rami d'azienda, modifiche significative dei propri cicli di lavorazione, della propria governance, o dell'organigramma e di eventuali modifiche significative apportate al proprio sistema di gestione e/o ai processi oltre che ad eventuali variazioni del campo di applicazione delle attività dell'organizzazione comprese dagli stessi (vedere anche Cap. 18.2);
- considerare l'Organismo quale soggetto destinatario di copia controllata del Manuale Qualità e della documentazione del SGQ;
- comunicare l'eventuale coinvolgimento del Legale Rappresentante in procedimenti giudiziari connessi con l'attività dell'Organizzazione, con particolare riferimento alle Leggi in materia di Responsabilità da Prodotto/Servizio difettoso e sulla Sicurezza del Lavoro;
- nel caso di revoca, o decadenza della Certificazione, interrompere l'utilizzo di documentazione pubblicitaria e redazionale sulla quale è riportato il Marchio dell'Organismo (e ove applicabile dell'Ente di Accreditamento) e/o la pubblicizzazione della Certificazione del proprio sistema;
- nel caso di riduzione dello scopo di certificazione provvedere a rettificare tutto il materiale pubblicitario e redazionale relativo alla riduzione dello scopo di certificazione;
- non pubblicizzare o utilizzare la certificazione in modo da indurre i destinatari a credere che la stessa sia riferita al prodotto, al servizio o al processo e non al Sistema di Gestione, oppure a siti o scopi non compresi dalla stessa;
- consentire ad ECO verifiche supplementari motivate da segnalazioni gravi afferenti alle attività coperte dalla Certificazione, anche in affiancamento al personale delle Autorità competenti o di ACCREDIA. Tali verifiche possono essere eseguite senza preavviso o con preavviso minimo di 5 giorni lavorativi, il rifiuto comporta la revoca della Certificazione. In questi casi non è consentito ricusare gli ispettori proposti, ed il rifiuto comporta la revoca della Certificazione;
- consentire al personale ECO in formazione l'accesso ai luoghi e locali interessati dalle attività di audit;
- fornire i dati aggiornati sul fatturato, numero dei dipendenti, sull'introduzione nuovi processi, sulle modifiche alla struttura organizzativa, prima del rinnovo della certificazione, come previsto dal modulo di richiesta;
- essere consapevole che in caso di Delibera negativa, Sospensione o Revoca della Certificazione, ECO invierà comunicazione all'Ente di Accreditamento ed agli ulteriori Enti preposti nei modi previsti (ove applicabile).

8 Impegni dell'Organismo

ECO si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie a pianificare e svolgere le attività di valutazione della conformità secondo quanto prescritto dalla norma di riferimento. Si impegna inoltre a rendere disponibili le risorse necessarie a svolgere

eventuali verifiche supplementari e tutte le attività richieste ai fini della sorveglianza e del mantenimento della Certificazione concessa.

ECO garantisce inoltre le adeguate coperture assicurative relativamente ai rischi che potrebbero derivare al Richiedente, dalla conduzione delle attività di valutazione della conformità di cui al presente Regolamento.

8.1 Cause di forza maggiore

ECO non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali inadempienze dovessero verificarsi a causa di circostanze oggettivamente imprevedibili, preventivamente all'assunzione dell'incarico conferitogli da parte del Richiedente per la valutazione della conformità del Sistema di Gestione Aziendale.

Pariteticamente ECO non potrà essere ritenuto responsabile per il mancato rispetto delle tempistiche concordate qualora dovessero essere imputabili a ritardi da parte del Richiedente, o per l'insorgere di NC imputabili al suo operato.

9 Iter di Certificazione

L'iter di Certificazione condotto da ECO prevede lo svolgimento delle fasi descritte nei paragrafi successivi. Il processo, si svolge secondo le prescrizioni della norma di riferimento, dei regolamenti dell'Ente di Accreditamento, delle norme di cui al Cap. 3 e delle leggi vigenti in materia. Ogni fase è condotta secondo procedure e regolamenti interni predisposti da ECO, consultabili dal Richiedente presso la sede Direzionale dell'Organismo, limitatamente al settore pertinente la Certificazione.

9.1 Accesso ai servizi di valutazione della conformità

Per accedere ai servizi di valutazione della conformità dei Sistemi di gestione Aziendale offerti da ECO, il Richiedente presenta una domanda di Certificazione, alla quale allega quanto indicato nel par. 9.2. ECO ha predisposto modelli di Domanda di Offerta per le singole tipologie di Sistema di Gestione Aziendale, ottenibili in formato elettronico sul sito web dell'Organismo (www.eco-cert.it) o a mezzo e-mail/fax su richiesta, da compilare secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

La domanda deve essere firmata dal legale rappresentante del Richiedente, o da persona opportunamente autorizzata¹.

9.2 Presentazione della Domanda

Il Richiedente deve compilare il modello di Domanda predisposto da ECO per la norma di riferimento riportando tutti i dati richiesti e allegando i documenti di cui ai punti seguenti:

- Copia della Visura camerale aggiornata (non anteriore a 3 mesi);
- La documentazione relativa al Sistema di Gestione Aziendale adottato (salvo renderla disponibile per l'esame documentale in campo);
- Nel caso di domanda di Transfer, la documentazione degli audit annuali con relativa documentazione degli esiti della chiusura dei rilievi, fino alla verifica di certificazione o rinnovo precedente.

Qualora il Richiedente si riferisca ad una società di consulenza per la gestione e il mantenimento del proprio Sistema di Gestione Aziendale, dovrà riportare i riferimenti della stessa nell'apposita sezione della Domanda o in alternativa escluderle esplicitamente l'impiego.

Nel compilare il documento di Domanda il Richiedente deve fornire oltre ai propri dati anagrafici, indicazioni veritiere sul numero di addetti, attività oggetto di certificazione ed eventuali esclusioni, il fatturato degli ultimi tre anni ed il numero di sedi operative, una descrizione delle funzioni, delle partecipazioni o rapporti con altre organizzazioni non desumibili dalla Visura camerale, poiché questi dati sono strettamente necessari alla definizione dei contenuti dell'offerta, alla predisposizione del programma di certificazione, alla definizione del GVI.

Qualora venga richiesto un audit da remoto, devono essere fornite tutte le informazioni necessarie a stabilire la fattibilità dello stesso come previsto nel regolamento RG22 pubblicato nel sito web di ECO.

9.3 Riesame della domanda e invio dell'offerta

Ricevuta la domanda, ECO controlla che sia stata compilata correttamente e corredata degli allegati necessari. Qualora la documentazione risulti priva di alcuni dati o allegati, ECO provvederà a richiedere gli stessi in forma scritta.

A seguito del riesame effettuato con esito positivo, ECO invia al Richiedente un'offerta per le attività richieste. L'offerta contiene la quantificazione economica per i servizi di valutazione della conformità per l'intero triennio di validità della Certificazione, nonché le tempistiche di svolgimento dei singoli audit quantificati in giorni/uomo sulla base delle pertinenti

¹ rif. par. 9.1.1 della UNI EN ISO 17021-1:2015

tabelle EA², le modalità di pagamento, il riferimento all'adozione delle prassi descritte nei RG01 e RG02 predisposti dall'Organismo, ecc.

L'offerta contiene inoltre l'indicazione sulle sedi ove saranno condotti gli audit per le quali il richiedente dovrà garantire l'accesso a tutti i soggetti presenti alla verifica. I luoghi coinvolti dagli audit possono comprendere le sedi del Richiedente, sedi temporanee quali cantieri, le sedi dei fornitori, ecc.

Qualora la necessità di effettuare audit in ulteriori sedi del Richiedente dovesse emergere a seguito di errate o incomplete comunicazioni fornite dallo stesso, ECO applicherà le maggiorazioni dei tempi richieste per lo svolgimento di verifiche supplementari.

Nel caso vi siano motivate condizioni per il rifiuto di una domanda, ECO provvederà ad inviare formale comunicazione al Richiedente in merito alle ragioni del rifiuto.

9.4 Accesso all'Iter di Certificazione

L'accettazione dell'Offerta costituisce Ordine e Contratto per le attività di Certificazione richieste e contemporaneamente l'impegno da parte del Richiedente al rispetto delle clausole contenute nel RG01 e nel RG02. L'incaricato di ECO riesamina l'offerta e apre la nuova pratica (certificazione, rinnovo o transfer, ecc.). Qualora vi fosse la necessità di ottenere eventuali chiarimenti, l'incaricato di ECO provvederà a richiederli al cliente prima di procedere all'apertura della pratica.

9.5 Verifica Documentale

L'Esame della documentazione del Sistema di Gestione Aziendale viene condotta in occasione dell'audit di Fase 1 previsto per la verifica di certificazione, o su richiesta dell'Organizzazione Richiedente presso la sede dell'Organismo preventivamente alla verifica in campo. Ulteriori verifiche documentali sono svolte a seguito di variazioni apportate dal Richiedente al proprio Sistema di gestione. Ogni variazione sostanziale della documentazione di sistema deve essere comunicata all'Organismo (destinatario di copia controllata della documentazione). ECO può valutare di svolgere interamente o parzialmente l'audit di Fase 1 in campo qualora ritenga che ciò possa favorire il conseguimento degli obiettivi dell'audit. Inoltre, qualora a seguito dell'audit di Fase 1 le modifiche da apportare al sistema di gestione del richiedente fossero significative, ECO potrà richiedere la ripetizione dell'audit di Fase 1 prima di passare alla Fase 2.

9.6 Pianificazione degli Audit

La segreteria tecnica di ECO concorda con il Richiedente le date possibili per lo svolgimento dell'audit e comunica i nominativi del GVI composto da un Responsabile (RGVI), a cui si affiancano eventualmente uno o più Auditor e, se del caso, uno o più Esperti Tecnici a supporto degli stessi, unitamente alla documentazione necessaria per l'apertura dell'Iter. L'eventuale necessità di predisporre una o più guide diverse dai nominativi/ruoli indicati quali necessari per l'organizzazione cliente in affiancamento al personale dell'Organismo, è concordata prima dell'effettuazione dell'audit.

Sia ECO che il cliente possono richiedere la presenza di uno o più osservatori che presenzino all'audit o ad alcune delle fasi dello stesso, salvo che non influenzino l'attività di audit.

Il Richiedente può ruscare i nominativi dei componenti il GVI entro 5 gg lavorativi circostanziandone le motivazioni per iscritto³.

Qualora le motivazioni trovassero fondato riscontro ECO procederà ad un nuovo affidamento d'incarico segnalando i nuovi nominativi al Richiedente.

Nel caso sia necessariamente richiesta la presenza di Assessor dell'Ente di Accredimento, ECO provvede ad allegare specifica comunicazione comprensiva della lettera di presentazione di Accredia. La presenza del personale dell'Ente di Accredimento è motivata esclusivamente dalla conduzione di verifiche in affiancamento al personale costituente il GVI di ECO e non altera la conduzione dell'audit, né la formulazione dei rilievi eventualmente emersi. Il rifiuto da parte del Richiedente nell'acconsentire alla presenza del personale dell'Ente di Accredimento comporta l'applicazione di provvedimento sanzionatorio (sospensione, revoca o mancata concessione della Certificazione).

L'incaricato di ECO entro i due (2) giorni precedenti la data di svolgimento dell'audit provvede ad inviare al Richiedente il "Piano di Audit" che dettaglia la sequenza delle attività programmate per la verifica dei processi, degli eventuali aspetti ambientali qualora pertinenti il sistema di gestione, dei requisiti normativi e legislativi di riferimento.

Il piano di audit prevede sempre:

² documento IAF MD5

³ Esistenza di fondati conflitti d'interesse, precedente comportamento non etico, ecc. Nel caso di richiesta da parte del Richiedente di programmare la conduzione dell'audit entro i 5 gg. dalla data della richiesta, tale limite temporale è da intendersi derogabile in forma scritta.

- una riunione di apertura nella quale il Richiedente può porre domande o ricevere chiarimenti od eventualmente proporre modifiche alla sequenza delle fasi previste dal piano;
- una riunione di chiusura nella quale il RGVI presenta i risultati dell'audit spiegando il significato dei rilievi eventualmente emersi.

Nei casi in cui sia condotta una verifica di sorveglianza non programmata (a sorpresa, con ridotto preavviso o a seguito di gravi segnalazioni dal mercato) il programma di audit può non essere formalizzato.

Il Piano di Audit contiene solitamente le informazioni seguenti:

- gli obiettivi dell'audit;
- la data di esecuzione degli audit e nel caso di audit di certificazione, le date dell'audit di Fase 1 ed eventualmente Fase 2;
- la composizione e i ruoli del GVI;
- i criteri, la norma, i documenti e lo schema di riferimento;
- la stima dei tempi per eseguire le attività di audit, compresi i momenti di riunione tra gli auditor e le riunioni con l'organizzazione;
- la lingua utilizzata (inglese se differente da quella italiana);
- i processi sottoposti ad audit;
- la sequenza delle attività da svolgere;
- i siti oggetto di verifica;
- i cantieri/o le lavorazioni esterne da verificare;
- il referente per l'organizzazione;
- gli aspetti soggetti a vincoli di riservatezza;
- le eventuali azioni successive all'audit;
- richiesta di informazioni riguardo ad eventuali rischi associati alle attività da verificare, nonché misure di prevenzione necessarie al GVI per le attività da svolgere.

Il Richiedente ha la facoltà di richiedere in forma scritta e motivata, lo spostamento della data di esecuzione pianificata per la verifica entro il termine di giorni 2 dalla data di ricezione del piano di Audit, in caso contrario il contenuto del piano è da considerarsi automaticamente accettato.

9.7 Condizione dell'audit

L'audit è un'attività di verifica svolta presso le sedi interessate dai processi oggetto della Certificazione come indicate dal Richiedente. Si basa sulla valutazione di esempi applicativi delle procedure, istruzioni e prescrizioni contenute nel Sistema di Gestione Aziendale adottato dal Richiedente, tale valutazione è condotta a campione sulle attività svolte dall'Organizzazione, con particolare attenzione alla conformità del Sistema di Gestione e non attesta la conformità di un prodotto o di un servizio a questi riferibile.

L'audit ha inizio con la riunione tra il GVI, la Direzione dell'Organizzazione Richiedente e i responsabili delle aree interessate alla verifica per una breve presentazione reciproca ed in particolare per:

- chiarire e precisare le modalità di svolgimento della verifica;
- verificare le informazioni e i dati forniti dall'Organizzazione attraverso la Domanda di Certificazione;
- confermare il Piano di Audit;
- fornire una breve sintesi di come saranno condotte le attività di audit;
- confermare i canali di comunicazione;
- offrire all'organizzazione l'opportunità di porre domande;
- verificare in contraddittorio lo scopo di certificazione richiesto;
- verificare il numero dei cantieri o siti esterni operativi se applicabile;
- verificare la presenza di eventuali subappaltatori;
- confermare il numero degli addetti come fornito nella domanda di certificazione
- valutazione della conformità agli obblighi legislativi (valido solo per le certificazioni ambientali e per la salute e sicurezza dei lavoratori).

Eventuali difformità in merito alle tempistiche pianificate, saranno comunicate immediatamente dal RGVI ad ECO, per concordare le modalità di prosecuzione della verifica.

Nel corso dell'audit il GVI condurrà le valutazioni previste dal Piano di audit, raccogliendo e formalizzando le opportune evidenze a testimoniare la corretta adozione, applicazione e mantenimento del Sistema di Gestione ai processi in esso previsti, in conformità ai requisiti posti. Tali evidenze riguardano, l'esame della documentazione del cliente, interviste con il personale del Richiedente, esame documentale di attività svolte (commesse/pratiche chiuse), esame di attività in corso (commesse/pratiche in corso).

Il Richiedente dovrà garantire al GVI la possibilità di accedere ai luoghi interessati dalle attività previste dai processi attuati nel Sistema di Gestione inclusi quelli attivati in outsourcing, agli operatori coinvolti al fine di poter effettuare le dovute interviste, alla documentazione e alle registrazioni previste, predisponendo uno o più assistenti nei luoghi e per gli ambiti coinvolti dalle verifiche.

Il consulente dell'Organizzazione richiedente potrà partecipare alle attività di verifica con il solo ruolo di osservatore. Il RGVI lo informerà nel corso della riunione iniziale.

Ove pertinente per il settore specifico l'audit coinvolgerà le sedi dei cantieri temporanei o permanenti, o lo svolgimento di servizi presso le sedi dei clienti del Richiedente. In questi casi è dovere del Richiedente fornire preventivamente informazioni sugli stessi, quali localizzazione, stato di avanzamento, processi attivi nel sito, ecc.

L'audit si conclude con una riunione in cui il RGVI consegna al Richiedente il rapporto di audit nel quale sono riportati oltre agli eventuali rilievi emersi nel corso della verifica, anche i punti di forza e di debolezza dell'Organizzazione auditata.

Il documento prevede inoltre lo spazio per la formulazione di eventuali riserve espresse dall'Organizzazione auditata. È stampato e firmato dal RGVI e dal referente del Richiedente in duplice copia, di cui una rimane all'Organizzazione e l'altra è inviata ad ECO per il conseguente riesame.

9.8 Trattamento dei rilievi

Il Richiedente è responsabile di inviare ad ECO proposta di trattamento e gestione dei rilievi che fossero eventualmente emersi nel corso dell'audit così come riportati dall'RGVI nel rapporto di audit. Il Richiedente compila il modulo fornito da ECO eventualmente integrato da documentazione a supporto e fornendo le informazioni inerenti a:

- l'analisi delle cause del rilievo;
- la proposta per il trattamento dello stesso;
- la descrizione dell'azione correttiva intrapresa;
- le responsabilità e le figure coinvolte, i tempi di attuazione.

Il trattamento è funzione della tipologia di Rilievo riscontrato e deve essere condotto come segue:

- Nel caso di Non conformità, il rilievo risulta ostativo il proseguo dell'iter, per tale motivo il Richiedente dovrà fornire evidenza della chiusura, trasmettendo quando possibile la documentazione a supporto della stessa o sostenendo un successivo audit supplementare al fine di consentire all'Organismo di verificare la chiusura della NC. Solo successivamente la risoluzione delle eventuali NC, ECO provvederà a concedere la Certificazione o a rinnovare la stessa. In caso di audit di sorveglianza, il Certificato è da intendersi sospeso fino alla verifica della risoluzione della NC da parte di ECO;
- Nel caso di Osservazioni, il Richiedente deve fornire proposta di trattamento e risoluzione del rilievo, la cui chiusura verrà valutata dall'Organismo nel corso della successiva verifica di sorveglianza;
- I Commenti (o Raccomandazioni) sono rilievi che non prevedono trattamento, possono essere accettati o rifiutati dal Richiedente formalizzandone le motivazioni.

A seguito del riesame del rapporto di audit, ECO può inviare variazione dell'elenco e della severità dei rilievi formulati dal RGVI, entro 10 gg. successivi la conclusione dell'audit. Qualora il Richiedente non riceva comunicazione entro tale data, dovrà ritenere confermata la formulazione dei rilievi da parte del RGVI.

Il Richiedente deve provvedere ad inviare in forma scritta all'Organismo proposta di trattamento e chiusura dei rilievi emersi entro e non oltre i 15 gg. successivi la conclusione dell'audit. La proposta deve indicare chiaramente l'analisi delle cause del rilievo, le modalità del trattamento dello stesso, la descrizione dell'azione correttiva intrapresa, le responsabilità e i tempi di attuazione.

La proposta è riesaminata dal RGVI che ha condotto l'audit. Qualora il Richiedente non riceva alcuna comunicazione entro 5 gg. successivi, dovrà ritenere la proposta tacitamente accettata.

Nel caso di NC la risoluzione delle stesse e la successiva verifica da parte di ECO non deve comportare un periodo superiore ai:

- sei (6) mesi a partire dalla chiusura dell'audit di fase 2 della Certificazione;

- due (2) mesi nel caso di audit di Sorveglianza o Rinnovo

Nel primo caso il superamento del limite temporale comporta la necessità di svolgere nuovamente l'audit di fase 2 prima di poter assumere la decisione sulla certificazione, pena la chiusura dell'iter di certificazione con esito negativo e l'obbligo di invio di una nuova domanda di Certificazione se il richiedente intende proseguire nell'iter.

Nel secondo caso il superamento del limite temporale comporta la riduzione dello scopo di certificazione o la revoca della stessa, a seconda dell'estensione e tipologia della/e NC e dell'audit. Occorre precisare che nel caso dell'audit di rinnovo, la decisione in merito al rinnovo della certificazione deve essere assunta da ECO prima della data di scadenza riportata sul Certificato. Per tale motivo qualora la stessa sopraggiunga prima dei due mesi dalla data di conduzione dell'audit di rinnovo, il lasso temporale disponibile per la risoluzione e il trattamento dei rilievi nonché per la conduzione dell'audit di verifica dell'efficacia degli stessi da parte dell'organismo, è da considerarsi inferiore. (vedere anche par. 10.4.1).

Il Richiedente è responsabile di garantire lo svolgimento degli eventuali audit supplementari entro i termini indicati.

10 Audit e loro tipologia

Gli audit condotti dall'organismo si differenziano in funzione della tipologia di verifica da svolgere e si dividono in audit di Certificazione, Sorveglianza, Rinnovo, Estensione o Riduzione dello scopo di Certificazione.

10.1 Audit preliminare

ECO prevede la possibilità di condurre audit preliminari, precedenti la verifica di Certificazione. Tali audit sono condotti secondo le stesse modalità delle verifiche di rinnovo e prevedono la conduzione delle valutazioni documentali e delle attività oggetto dei processi di cui allo scopo di certificazione richiesto. I risultati dell'audit sono documentati nel "rapporto di audit" compilato dal RGVI e utilizzato dall'Organismo per la conduzione della verifica di Certificazione. In questo caso i rilievi emersi non sono qualificati sulla base della divisione tra NC, OSS o commenti né verrà richiesto e successivamente verificato il trattamento degli stessi.

ECO esegue audit preliminari solo su esplicita richiesta del Richiedente quantificandone i costi e l'impegno temporale in giorni/uomo nello stesso documento d'offerta per l'iter di certificazione. L'audit preliminare non è parte dell'iter di certificazione ed ha il solo scopo di fornire una valutazione oggettiva ed imparziale sul livello di conformità raggiunto dall'Organizzazione nella predisposizione e adozione del proprio Sistema di Gestione Aziendale. L'esito dell'audit preliminare non è considerato ai fini dell'audit di Certificazione dell'Organizzazione Richiedente.

10.2 Audit di certificazione

L'audit di certificazione ha la finalità di valutare se il Richiedente abbia predisposto e adottato un Sistema di Gestione adeguato allo scopo di certificazione richiesto e tale da soddisfare tutti i requisiti applicabili. L'attività prevede l'esecuzione di due fasi distinte che possono essere svolte consecutivamente a condizione che non emergano NC a seguito della prima, il RGVI esprima parere positivo allo svolgimento della seconda e che l'Organizzazione, informata sulla possibilità che i rilievi riscontrati e documentati nel corso della prima fase potrebbero essere classificati come OSS⁴ nel corso della seconda, acconsenta al proseguo dell'attività di verifica.

In caso contrario lo svolgimento della seconda fase sarà rimandato ad una successiva verifica i cui costi sono a carico del Richiedente.

Le due fasi sono identificate come segue:

- L'Audit di fase 1 può essere eseguito totalmente off-site. ECO si riserva comunque di eseguirne la totalità o una parte dello stesso in campo poiché ciò può favorire il conseguimento degli obiettivi seguenti:
 - riesaminare le informazioni documentate del sistema di gestione che l'organizzazione cliente ha predisposto con riferimento alla norma applicabile a proprio sistema di gestione, o verificare che tali informazioni siano state aggiornate a seguito dell'esito dell'esame documentale (se effettuato off-site su richiesta del cliente);
 - valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
 - riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;

⁴ Nel caso che i rilievi possano essere classificati come NC nel corso della seconda fase il RGVI dovrà negare lo svolgimento della fase successiva. Il RGVI invierà all'Organismo il solo rapporto di Fase 1 lasciandone copia al Richiedente.

- raccogliere informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, la/e localizzazione/i del cliente, i processi e le apparecchiature utilizzati, i requisiti cogenti eventualmente applicabili e i livelli di controllo stabiliti (soprattutto nel caso di multi-site);
 - riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di fase 2 e concordare con il cliente i dettagli dell'audit di fase 2;
 - smettere a fuoco la pianificazione dell'audit di fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, nell'ambito della norma di sistema di gestione o di altri documenti normativi;
 - valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano in corso di pianificazione ed esecuzione e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per la fase 2.
- L'audit di fase 2 è condotto presso l'organizzazione richiedente per garantire l'attuazione e l'efficacia del SGQ implementato al fine di conseguire almeno gli obiettivi seguenti (elenco non esaustivo):
- verificare e documentare le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della Norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
 - verificare il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi definiti dalle organizzazioni stesse, coerentemente alle attese della norma di sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo;
 - verificare che il sistema di gestione del cliente e le sue prestazioni siano conformi alle prescrizioni legali o cogenti applicabili alle specifiche attività;
 - verificare il controllo operativo dei processi aziendali e la conformità dello stesso ai requisiti della norma;
 - verificare che siano stati eseguiti e risultino conformi alle richieste della Norma di riferimento le Verifiche Ispettive Interne e il Riesame della Direzione;
 - verificare che siano conformi ed efficaci le azioni e le responsabilità definite dalla Direzione per la gestione delle politiche relative ai clienti;
 - confermare (o modificare) il campo di certificazione come definito nel corso della fase 1;
 - confermare eventuali esclusioni rispetto ai requisiti di norma, così come identificati in fase 1;

Qualora al termine dell'audit di fase 1 emergesse la necessità di apportare modifiche sostanziali al sistema di gestione dell'organizzazione, il RGVI valuterà se poter proseguire con l'audit di fase 2 o se sia necessario ripetere l'audit di fase 1 successivamente alle modifiche apportate dall'organizzazione al proprio sistema di gestione.

Nel corso dello Fase 2 il GVI riesamina la documentazione del Sistema di Gestione Aziendale, la cui completezza è stata verificata nella Fase 1, con la finalità di riscontrare le evidenze del rispetto dei requisiti applicabili di cui alle norme, regolamenti e leggi vigenti.

Terminata la verifica il GVI si riunisce per riesaminare le risultanze dell'audit, concordare sulle conclusioni, definire e predisporre eventuali NC, OSS o commenti rilevati nel corso delle verifiche per presentarli alla Direzione dell'Organizzazione richiedente nel "rapporto di audit" in occasione della riunione di chiusura.

Nel caso in cui la Fase 2 non sia svolta conseguentemente alla fase 1 ma in occasione diversa, il Richiedente ha la responsabilità di fornire la propria disponibilità alla conduzione della verifica entro sei (6) mesi dalla chiusura delle attività di Fase 1, pena la chiusura con esito negativo della verifica di Certificazione. Eventuali impedimenti e/o casi particolari dovranno essere motivati in forma scritta all'Organismo che li sottoporrà al comitato di delibera unitamente alla documentazione necessaria a decidere in merito alla certificazione del Richiedente.

10.3 Audit di Sorveglianza

Gli audit di sorveglianza sono condotti al fine di verificare che il Sistema di Gestione sia correttamente attuato mantenuto e migliorato, in conformità ai requisiti della norma di riferimento, delle leggi e regolamenti applicabili. Gli audit di sorveglianza sono condotti entro 12 e successivamente entro 24 mesi⁵ dalla data di decisione sulla certificazione e/o rinnovo e sono pianificati dall'Organismo (sulla base dell'anno solare) come descritto al par. 9.6. ECO invia comunicazione alle Organizzazioni almeno entro i trenta (30) giorni precedenti per concordare le date della verifica. La programmazione su base anno solare non consente di poter anticipare un audit che ricade a gennaio al mese di dicembre dell'anno precedente e viceversa, salvo eccezioni concesse da specifici regolamenti sull'accreditamento.

L'attività condotta in occasione dell'audit di sorveglianza comprende sempre almeno la verifica:

- della gestione dei rilievi delle precedenti attività di verifica condotte da ECO;

⁵ Salvo per gli schemi/settori ove tale periodo è diversamente definito dai regolamenti tecnici dell'Ente di Accreditamento, che l'Organismo applica per competenza.

- di eventuali modifiche ai documenti e/o al Sistema di Gestione Aziendale;
- del riesame della direzione del conseguimento degli obiettivi e del miglioramento continuo;
- dei processi di gestione delle registrazioni e tenuta sotto controllo della documentazione;
- del processo di gestione dei reclami;
- dei processi produttivi e dei processi speciali;
- dei risultati delle verifiche ispettive interne e della gestione dei rilievi (NC e OSS);
- del corretto uso del logo e dei riferimenti alla certificazione;

Il programma definito per le verifiche di sorveglianza previste nel triennio di certificazione è tale da coprire l'intero scopo di Certificazione

10.4 Audit di Rinnovo

L'audit di rinnovo della certificazione è finalizzato a confermare che sia stata mantenuta il rispetto di tutti i requisiti di cui alla norma di sistema applicabile e di ogni altro documento normativo/legislativo pertinente a verificare l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, a seguito delle eventuali modifiche apportate allo stesso o subite dalla realtà verificata, nonché l'adeguatezza a coprire l'intero scopo di certificazione, eventualmente esteso o ridotto nel corso del triennio e l'impegno dimostrato al fine di conseguire il miglioramento necessario a rafforzare le prestazioni complessive e la politica in materia di qualità.

Almeno novanta (90) giorni prima della scadenza della certificazione ECO invia al Richiedente un questionario informativo per valutare gli eventuali cambiamenti intervenuti alla struttura dell'Organizzazione, che deve essere restituito compilato e firmato da persona autorizzata, al fine di richiedere una nuova offerta economica per il nuovo triennio di Certificazione.

I dati forniti vengono riesaminati e costituiscono la base per formulare il nuovo programma di verifiche ispettive e le condizioni economiche relative al nuovo triennio di certificazione che sono rese note mediante comunicazione scritta, esattamente come per le nuove certificazioni (par. 9.3 e 9.4), che il Richiedente ha facoltà di sottoscrivere o rifiutare.

L'audit pianificato come descritto al par. 9.5 si svolge con le stesse modalità descritte per la verifica di Certificazione con la differenza che l'audit di Fase 1 non è eseguito se non nel caso di estesa modifica ai documenti del Sistema di Gestione Aziendale, o del contesto nel quale opera il Richiedente (ad es. variazioni dei requisiti legislativi applicabili). In aggiunta vengono valutate le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di Certificazione e viene eseguito un riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza. L'esame documentale può non essere eseguito se la documentazione di sistema non è stata modificata.

La decisione in merito al rinnovo della Certificazione deve essere presa da ECO entro la data di scadenza del certificato, pena la scadenza dello stesso. Per tale motivo l'Organizzazione deve provvedere a fornire la propria disponibilità alla conduzione dell'audit con sufficiente anticipo, in considerazione di una eventuale gestione dei rilievi che potrebbero emergere nel corso della verifica, anche in considerazione del fatto che potrebbe essere necessaria la conduzione di un successivo audit da parte di ECO per la verifica della risoluzione degli stessi (vedi par. 9.8).

10.4.1 Superamento della data di scadenza della Certificazione

Qualora sia superata la data di scadenza della certificazione prima che ECO possa assumere una decisione in merito al rinnovo della stessa, sarà possibile per il cliente accedere ad una delle seguenti opportunità di ripristino del certificato scaduto, sempre che le attività previste per il rinnovo inizino almeno entro i sei mesi successivi alla data di scadenza:

- sia che l'audit di rinnovo sia iniziato prima o dopo la scadenza del certificato qualora tutte le attività da esso derivanti (es. verifica di attuazione eventuali NC maggiori, assunzione della decisione positiva sul rinnovo della certificazione), siano state completate entro 6 mesi da tale data, il certificato può essere ripristinato tenendo conto che:
 - sarà emesso un nuovo certificato con stessa numerazione del certificato scaduto (mantenimento del numero) e con revisione successiva al precedente.
 - la data di scadenza del nuovo certificato sarà basata sulla data di scadenza riportata sul precedente certificato scaduto.
 - la data di emissione del nuovo certificato sarà coincidente con la data della decisione in merito al rinnovo/ripristino della certificazione. Tale data è indicata quale "data di emissione corrente"
 - sul certificato sarà riportata l'assenza di validità della certificazione per il lasso temporale compreso tra la data di scadenza del certificato precedente e la data di emissione corrente del certificato rinnovato/ripristinato. Tali intervalli saranno replicati anche sui successivi rinnovi del certificato.
- sia che l'audit di rinnovo sia iniziato prima o dopo la scadenza del certificato ma entro 6 mesi dalla stessa e qualora le attività da esso derivanti (es. verifica di attuazione eventuali NC maggiori, assunzione della decisione positiva sul rinnovo

della certificazione), non possano essere completate entro 6 mesi da tale data, il certificato può essere ripristinato tenendo conto che:

- L'audit pianificato per il rinnovo dovrà rispettare le tempistiche definite per la fase 2 di un audit di certificazione senza alcuna riduzione prevista e applicabile all'audit di rinnovo.
- sarà emesso un nuovo certificato con stessa numerazione del certificato scaduto (mantenimento del numero) e con revisione successiva al precedente.
- la data di scadenza del nuovo certificato sarà basata sulla data di scadenza riportata sul precedente certificato scaduto.
- la data di emissione del nuovo certificato sarà coincidente con la data della decisione in merito al rinnovo/ripristino della certificazione. Tale data è indicata quale "data di emissione corrente"
- sul certificato sarà riportata l'assenza di validità della certificazione per il lasso temporale compreso tra la data di scadenza del certificato precedente e la data di emissione corrente del certificato rinnovato/ripristinato. Tali intervalli saranno replicati anche sui successivi rinnovi del certificato.

Nel caso in cui l'attività prevista per il rinnovo non possa essere iniziata entro i sei mesi successivi alla data di scadenza del certificato, ECO procederà con l'offerta di nuova certificazione, qualora il cliente dimostrasse interesse a mantenere la stessa. In tal caso il numero di certificato scaduto non potrà essere mantenuto a seguito del conseguimento della nuova certificazione.

10.5 Audit di Estensione

Nel caso il Richiedente necessiti di conseguire l'estensione del proprio scopo di certificazione, dovrà inviare una domanda scritta indicando l'oggetto dell'estensione richiesta. La Domanda è redatta sullo stesso modello utilizzato per la domanda di certificazione/rinnovo.

A seguito della ricezione della Domanda, ECO ne riesamina i contenuti, informando il Richiedente delle tempistiche, delle modalità di svolgimento e dei costi dell'audit inviando un'offerta economica secondo le modalità descritte nel par. 9.3.

L'audit è pianificato e condotto secondo le modalità descritte nei paragrafi precedenti, ma in alternativa previo accordi con il Richiedente, può essere svolto anche in occasione dell'audit di sorveglianza.

10.6 Audit Supplementare

La necessità di svolgere audit supplementari si può configurare nei seguenti casi:

- per la necessità di riscontrare l'esecuzione del trattamento dei rilievi a seguito di NC emerse nel corso degli audit di certificazione, sorveglianza o rinnovo, od eventualmente a seguito di audit supplementari;
- nel caso in cui sia stato riscontrato un numero significativo di osservazioni tale da evidenziare una situazione complessiva non soddisfacente del Sistema di Gestione implementato dall'organizzazione;
- per la necessità di approfondimenti derivanti da informazioni erroneamente fornite o taciute all'atto dell'invio della domanda di certificazione/rinnovo/estensione (es. numero di sedi coinvolte, scopo di certificazione, processi particolari, ecc.), non verificabili all'interno delle tempistiche previste nel piano di audit;
- a seguito di dilatazione delle tempistiche di audit indipendenti dalla volontà di ECO, e non attribuibili alla gestione dell'attività di audit condotte dal GVI, che non consentano di condurre la verifica nei modi, nei tempi e sugli argomenti previsti dal piano di audit;
- a seguito dell'esito negativo dell'audit di fase1;
- nel caso di richiesta di estensione da verificarsi in occasione diversa dall'audit di sorveglianza;
- ecc.

La necessità di svolgere di un audit supplementare è comunicata da ECO al Richiedente. I costi si intendono a carico dello stesso e sono resi noti a mezzo di offerta scritta. Le modalità di programmazione seguono quanto già indicato nel presente regolamento, salvaguardando il preavviso minimo per consentire l'eventuale la ricusazione dei componenti il GVI.

10.7 Audit senza preavviso o con preavviso minimo

Tali verifiche sono in genere a carico di ECO Certificazioni S.p.A. e sono eseguite a fronte di segnalazioni gravi che coinvolgono l'Organizzazione, la non effettuazione di questa tipologia di audit, comporta la revoca della certificazione concessa.

Si possono rendere necessari nei seguenti casi:

- a seguito di reclami e/o segnalazioni gravi e fondate;

- a seguito di procedimenti giudiziari connessi con l'attività dell'Organizzazione, con particolare riferimento alle leggi sulle responsabilità da prodotto/servizio difettoso e sulla Sicurezza;
- qualora si accerti il mancato rispetto della documentazione cogente relativa al settore di appartenenza dell'organizzazione;
- nel caso di modifiche non autorizzate al Sistema di Gestione dell'Organizzazione;
- nel caso di segnalazioni delle autorità competenti;
- nel caso di accertato uso scorretto o fraudolento della certificazione;
- nel caso di richiesta inoltrata dall'Ente di Accreditamento di visite straordinarie o supplementari.

In questi casi il piano di audit può non essere comunicato né formalizzato da ECO al Richiedente e i nominativi degli ispettori non possono essere ricusati, come non potrà essere impedito ad eventuali osservatori esterni opportunamente identificati di prendere visione delle attività condotte e di accedere alle aree e ai luoghi interessati dalla verifica.

Il Richiedente dovrà fornire la più ampia disponibilità e collaborazione ai fini del corretto svolgimento dell'attività di verifica. Ogni rifiuto o impedimento comporta la revoca della Certificazione da parte di ECO. In caso di accertamento delle responsabilità a carico del richiedente ECO si riserva di addebitare i costi per le verifiche condotte.

10.8 Voltura e Transfert della Certificazione

ECO procede a concedere la voltura e il trasferimento della Certificazione a/da altro Organismo secondo le modalità indicate nei paragrafi seguenti.

10.8.1 Voltura

Qualora l'Organizzazione dovesse variare i propri dati Amministrativi quali ad esempio l'indirizzo della sede legale, la propria Ragione sociale, o altro dato non direttamente influente sulle attività coperte dal Certificato ottenuto da ECO, dovrà comunicare le variazioni occorse, presentando opportuna documentazione a supporto:

- una copia del nuovo certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o documento equivalente;
- oppure una copia dell'atto notarile che attesti la suddetta variazione;
- dichiarazione sostitutiva di atto notorio del proprio LR, che tali variazioni non influenzano le attività condotte in termini di personale, attrezzature e risorse.

ECO provvederà a valutare quanto ricevuto e procederà a Deliberare l'emissione del Certificato con i dati aggiornati. In questi casi il Comitato di Delibera può essere costituito dal solo Responsabile di schema come indicato al par. 11.1. I costi sono a carico del Richiedente e quantificati sulla base delle voci di Tariffario. ECO provvederà a verificare quanto dichiarato dal Richiedente nella successiva verifica pianificata.

Nel caso di acquisto/cessione di Ramo d'azienda comprensivo le attività oggetto della certificazione ottenuta da ECO, il Richiedente dovrà dimostrare che l'acquisto/cessione, non sia tale da compromettere la fiducia nella Certificazione in suo possesso. Il mantenimento della Certificazione dovrà essere richiesto formalmente a firma del LR del Richiedente.

ECO si riserva di condurre eventuali audit supplementari al fine di verificare il persistere delle necessarie condizioni per il mantenimento della Certificazione. Si precisa inoltre che la compravendita del ramo d'azienda inclusivo della certificazione, non può prescindere dal trasferimento e successivo rispetto di tutti gli oneri contrattuali legati alla precedente realtà, comprensivi quindi di eventuali situazioni di insoluto/morosità nei confronti dell'Organismo, che dovranno essere risolti prima di portare la richiesta all'attenzione del comitato.

La decisione in merito al mantenimento della Certificazione sarà assunta dal Comitato di Delibera di ECO.

10.8.2 Transfer

A seguito di richiesta di trasferimento della Certificazione rilasciata da altri Organismi, ECO attua quanto descritto ai par. 9.2, 9.3 e 9.4 nel rispetto delle modalità indicate dal documento IAF MD2. ECO accetta la Certificazione di sistema, nei seguenti casi:

- la motivazione per la richiesta di cambio dell'Organismo di Certificazione sia valida e indicata nella Domanda di Transfer;
- il Certificato dell'organizzazione richiedente sia stato emesso da un Organismo di Certificazione Accreditato da ACCREDIA o da un organismo che abbia sottoscritto accordi MLA, EA, PAC, IAAC o IAF e sia coperto da specifico accreditamento (settore IAF). Le organizzazioni in possesso di Certificato non coperto da accreditamento, come sopra descritto, dovranno procedere all'iter di nuova certificazione.
- Qualora il Certificato sia stato emesso da un Organismo di Certificazione che ha cessato l'attività o il cui accreditamento è scaduto, sospeso o revocato, il trasferimento verrà completato entro 6 mesi dalla data di perdita di validità

dell'accREDITAMENTO o, se precedente, entro la scadenza del Certificato stesso. In tal caso, ECO informerà ACCREDIA prima del trasferimento;

- il Certificato dell'organizzazione richiedente non sia in stato di sospensione. In caso contrario, non si potrà procedere al transfer;
- siano resi disponibili il documento di Certificazione ed i rapporti di verifica ispettiva rilasciati dal precedente Organismo di certificazione relativi all'ultimo triennio di validità della certificazione a partire dalla verifica di certificazione o dall'ultimo rinnovo di certificazione;
- siano rese disponibili le evidenze oggettive delle NC riscontrate, delle azioni correttive intraprese e del loro risultato di tutte le verifiche di cui al punto precedente;
- siano resi disponibili eventuali ricorsi e/o reclami ricevuti e le azioni intraprese;
- non siano presenti contenziosi pubblici;
- sia resa disponibile il Certificato di iscrizione alla CCIAA (possibilmente con data di emissione non precedente a 3 mesi rispetto alla data di Domanda di Transfer);
- sia presentata la Domanda di Transfer Certificazione mediante l'apposito modulo presente nel sito web ECO e contenente tutte le indicazioni in merito ai requisiti necessari al transfer; in particolare, nel caso in cui il campo di applicazione ricada nel settore EA28, deve essere presentato anche l'elenco dei cantieri dell'ultimo triennio.

In caso la documentazione presenti rilievi e/o criticità tali da non garantire la validità della certificazione, è possibile disporre di una visita di pre-trasferimento/pre-transfer (non configurabile come Audit), al fine di assicurare corretta chiusura delle criticità.

ECO, a seguito di ricezione della Domanda di Transfer e della documentazione sopra elencata, contatta l'Organismo emittente la certificazione oggetto della domanda, nel rispetto di quanto indicato al capitolo 2.4 dello IAF MD2.

Laddove non sia stato possibile comunicare con l'organismo di certificazione emittente, ECO ne registra i motivi e si adopera per ottenere le informazioni necessarie da altre fonti, tipicamente l'ente di accreditamento o il cliente.

Qualora l'Organismo emittente la certificazione non fornisca le informazioni richieste da ECO o sospenda/revochi senza motivo la certificazione dell'Organizzazione, ECO e/o il cliente contatterà l'Organismo di Accredimento di riferimento.

Le conclusioni del riesame pre – trasferimento / pre-transfer review conterranno:

- la conferma che la certificazione rientra nell'ambito di competenza dell'OdC emittente e di ECO;
- la conferma che l'ambito accreditato dell'OdC emittente rientra nel campo di applicazione dell'MLA del suo organismo di accreditamento;
- le ragioni per la richiesta di un trasferimento;
- che il sito o i siti che desiderano trasferire la certificazione siano in possesso di una certificazione accreditata valida;
- la certificazione iniziale o le relazioni di audit di ricertificazione più recenti e l'ultimo rapporto di sorveglianza; lo stato di tutte le non conformità in essere presenti nei rapporti e/o su qualsiasi altra documentazione disponibile e pertinente relativa al processo di certificazione. Se questi rapporti di audit non sono resi disponibili o se l'audit di sorveglianza o l'audit di ricertificazione non sono stati completati come richiesto dal programma di audit dell'organismo di certificazione emittente, l'organizzazione verrà trattata come un nuovo cliente;
- l'assenza di non conformità aperte e la corretta chiusura dei precedenti rilievi emessi. Qualora fossero presenti non conformità in sospeso, verrà effettuata una visita di pre-transfer per confermare la validità della certificazione (tale visita non è da intendersi in sostituzione all'audit di rinnovo/sorveglianza);
- reclami ricevuti dall'organizzazione richiedente e azioni intraprese;
- verifica di assenza di contenziosi pubblici;
- considerazioni rilevanti per stabilire un piano di audit e un programma di audit. Se disponibile, il programma di audit stabilito dall'organismo di certificazione emittente viene riesaminato;
- qualsiasi impegno in corso da parte del cliente "trasferente" con organismi di regolamentazione rilevanti per l'ambito della certificazione rispetto alla conformità legale.

Il transfer del Certificato non viene effettuato finché:

- a) non sia stata verificata, da parte di ECO, l'implementazione delle correzioni e delle azioni correttive in risposta a non conformità maggiori ancora aperte;
- b) ECO non abbia accettato i piani di correzione e le azioni correttive per tutte le non conformità minori ancora aperte.

Le decisioni sull'iter da intraprendere saranno comunicate all'Organizzazione e al precedente Organismo di Certificazione entro quindici (15) giorni lavorativi dall'avvenuta trasmissione a ECO di tutti i dati e le evidenze utili ad oggettivare il rispetto dei requisiti elencati. Le decisioni saranno prese in conformità alle procedure previste dalle norme applicabili.

ECO Certificazioni S.p.A. applica la procedura di trasferimento di Certificazione se e solo se tutti i requisiti precedenti sono soddisfatti, in caso contrario l'Organizzazione dovrà procedere con la richiesta di nuova certificazione.

Qualora non fosse possibile procedere con il trasferimento del Certificato, ECO provvede a informare per iscritto (mezzo e-mail) l'Organizzazione richiedente.

Qualora un Organismo di Certificazione comunichi la richiesta di transfer di un certificato emesso da ECO, ECO non sospenderà o revocherà tale certificato senza una valida giustificazione.

11 Delibera della Certificazione

Tutti i processi decisionali in merito alla Certificazione sono condotti dal Comitato di Delibera di ECO. La decisione è conseguente il riesame dei documenti raccolti nel corso degli audit⁶.

11.1 Composizione del Comitato e decisioni sulla Certificazione

La composizione del Comitato di Delibera può essere variabile, ed è determinata sulla base delle competenze necessarie, previste dai requisiti di norma e dai regolamenti dell'Ente di Accreditamento. Il numero di membri minimo è pari a due (di cui uno senza diritto di voto, funzione proponente⁷) e un numero massimo non definito.

Nel comitato non siedono membri con diritto di voto, che abbiano partecipato alle attività di audit⁸.

Il Comitato decide in merito alla Certificazione secondo una delle seguenti modalità:

- approva la concessione del Certificato;
- approva la concessione del Certificato con richiesta di azioni integrative;
- rifiuta la concessione del Certificato.

Nel caso siano richieste azioni integrative, il Comitato potrà optare tra una delle seguenti modalità:

- conduzione di audit supplementare (ad esempio entro i primi 6 mesi dalla data della Delibera);
- conduzione anticipata del primo audit di sorveglianza;
- verifica del riesame della risoluzione di una o più OSS prima della concessione del Certificato.

Le decisioni del Comitato di Delibera sono riportate nei relativi verbali.

Nel caso di giudizio negativo da parte del comitato, ECO informerà per iscritto sia il Richiedente che l'Ente di Accreditamento. Ricevuta la comunicazione di esito negativo, il Richiedente potrà scegliere di rinunciare alla certificazione o proseguire nell'iter sostenendo un ulteriore audit di certificazione, i cui tempi e modi, se non diversamente disposto dal Comitato, saranno identici a quelli richiesti per l'audit già sostenuto.

Il Comitato di Delibera si riunisce anche per decidere in merito alle seguenti eventualità:

- rinnovo della Certificazione;
- estensione della Certificazione;
- riduzione della Certificazione;
- sospensione della Certificazione;
- revoca della Certificazione;
- termine del provvedimento di sospensione e ripristino della Certificazione.

Ognuna di queste eventualità può essere soggetta a giudizio sia positivo che negativo.

Nel caso di riduzione dello scopo di Certificazione o di sospensione/revoca della stessa per motivi amministrativi (es. mancato rispetto dei termini di pagamento) o procedurali (mancata disponibilità ad eseguire un audit di sorveglianza entro i termini stabiliti), o infine nel caso di modifiche ai dati Aziendali contenuti nel Certificato (Ragione sociale, indirizzo, ecc), il Comitato di Delibera può essere ridotto al solo Responsabile di Schema⁹.

⁶ Tali documenti sono integrati dai documenti di pratica, domanda, offerta, comunicazioni varie e informazioni di pubblico dominio, ecc.

⁷ La funzione proponente è rappresentata dal Responsabile di Schema o in assenza dello stesso dal Responsabile della DSG di ECO.

⁸ par. 9.5.1.1 ISO 17021-1

⁹ La delibera sarà controfirmata dal Responsabile della DSG di ECO.

11.2 Rilascio del Certificato

Nel caso di decisione positiva da parte del Comitato di Delibera, ECO trasmette il certificato al Richiedente in regola con i pagamenti previsti. Il Certificato contiene sempre le seguenti informazioni:

- Il numero del Certificato;
- Indicazione dello stato di revisione del certificato.
- Il Tipo di sistema di gestione Aziendale certificato (es. Sistema di Gestione Qualità)
- La Ragione Sociale dell'organizzazione certificata
- La sede legale dell'organizzazione certificata;
- L'indirizzo della sede/sedi coperte da certificazione (o dei siti nel caso di certificazione multi-site);
- La Norma di riferimento;
- Il settore o settori IAF di riferimento;
- Lo scopo di certificazione concesso;
- Il riferimento al Manuale per eventuali esclusioni di requisiti;
- La data di prima emissione (data di decisione sulla prima certificazione);
- La data di emissione corrente (data relativa all'ultima decisione in merito alla certificazione);
- La data di scadenza (data calcolata sulla base della durata del ciclo di certificazione rispetto alla data di prima emissione, o di scadenza della stessa a seguito del rinnovo);
- Il logo di ECO;
- Il riferimento al numero da contattare per avere informazioni puntuali sulla validità del certificato;
- La firma del Legale Rappresentante dell'Organismo (o di persona con poteri di firma conferiti con procura)

Sono invece eventualmente riportate le seguenti indicazioni in ambito Accreditato:

- Il logo dell'Ente di Accreditazione (se il Certificato è emesso in uno schema/settore coperto da Accreditazione);
- Eventuali diciture specifiche previste da documenti specifici (es. RT 05 nel settore IAF 28), in caso di applicabilità degli stessi alle certificazioni da rilasciare.
- I riferimenti ai certificati di Accreditazione ottenuti dall'Organismo
- Il riferimento ai mutui accordi di riconoscimento in ambito Accreditato (MLA/MRA)

Nel caso di certificazione multi-site l'Organismo emette:

- un certificato (madre) all'Organizzazione certificata nel quale sono indicati:
 - l'intero scopo di certificazione
 - l'elenco dei siti certificati (tabella descrittiva sul retro del certificato)
 - tutti gli altri contenuti descritti precedentemente
- un certificato (figlio) per ogni sito certificato nel quale sono indicati
 - Il codice del Certificato figlio composto dal codice del certificato Madre seguito dalla lettera minuscola riferibile all'identificazione del sito secondo quanto riportato nella tabella di cui al certificato Madre (es. 0000SGQ00a)
 - I riferimenti all'Organizzazione e al sito oggetto del certificato
 - I riferimenti al certificato (madre) dell'Organizzazione che descrive l'intero scopo di certificazione. Il codice del certificato rispetta la stessa codifica
 - La descrizione dello scopo riferibile al sito oggetto del certificato
 - Tutti gli altri contenuti descritti precedentemente

Nel caso dei certificati multi-site le date di prima emissione e di scadenza della certificazione di ogni certificato figlio, seguono la datazione del certificato Madre. Ogni assunzione di decisione all'interno del ciclo di certificazione riferita ad un certificato figlio, richiede l'aggiornamento della data di emissione corrente dello stesso, del certificato Madre e di tutti i restanti certificati figli. Lo stesso concetto si applica anche per le emissioni successive alla prima del certificato Madre.

ECO dispone che tutte le date sopra riportate coincidano con la data di assunzione delle relative decisioni assunte dal CdC e che non possano essere antecedenti alle stesse. Le modalità di assunzione delle decisioni sono descritte al par. 11.1.

Nel caso in cui in occasione del rinnovo le attività richieste per lo stesso si concludano successivamente alla data di scadenza del ciclo di certificazione in corso, ECO manterrà la data di prima emissione del certificato sulla base delle prescrizioni del par. 9.6.3.2.5. della norma ISO 17021-1 (Vedere par. 10.4.1)

In tali casi sul certificato saranno indicate anche le date seguenti:

- Data di scadenza del precedente ciclo di certificazione
- Data dell'audit di rinnovo della certificazione

Tutte le informazioni sopra riportate sono da ritenersi pubbliche.

11.3 Certificazione di Organizzazioni multi-sito

Una Organizzazione multi-sito non deve essere necessariamente un soggetto giuridico univoco, ma qualora i "siti" siano soggetti giuridici diversi devono essere legati contrattualmente con la "capogruppo" dell'Organizzazione. L'Organizzazione inoltre deve essere oggetto di un sistema di gestione comune, che è fissato, stabilito e sottoposto a sorveglianza continua e audit interni da parte della Capogruppo. Questa deve avere l'autorità anche contrattuale, di richiedere ai "siti" di attuare azioni correttive e verificare la risoluzione dei rilievi emersi in sede di VII. ECO applica i requisiti del documento IAF MD1 "IAF Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling", nella gestione della certificazione delle Organizzazioni multi-sito.

11.4 Elenco delle Organizzazioni Certificate

ECO mantiene aggiornato costantemente il registro delle Organizzazioni Certificate. L'inserimento delle nuove realtà avviene in seguito all'invio del Certificato o alla revoca/scadenza dello stesso. I provvedimenti di sospensione non sono resi pubblici. L'accesso alle informazioni sulla validità dei certificati è disponibile sul sito web dell'Organismo alla pagina www.eco-cert.it. Per le Certificazioni inerenti agli schemi e i settori coperti dal Certificato di Accreditamento ECO comunica i dati previsti per l'inserimento delle informazioni nell'elenco pubblico consultabile sul sito web www.accredia.it. ECO fornisce informazioni sullo stato della validità delle certificazioni (sospensioni comprese) a seguito di richiesta scritta riesaminata dal responsabile del Settore.

12 Validità e Rinnovo della Certificazione e del Contratto

L'offerta economica redatta da ECO secondo quanto descritto al par. 9.3, costituisce contratto tra l'Organismo e il Richiedente, qualora quest'ultimo ne accetti i contenuti apponendovi firma e timbro. Nel sottoscrivere il documento il Richiedente accetta di rispettare tutti i requisiti dei Regolamenti dell'Organismo così come indicato al par. 9.4. I contratti sottoscritti tra ECO e il Richiedente hanno durata pari alla validità della Certificazione, solitamente tre anni¹⁰ salvo diversa indicazione riportata nel documento d'offerta. Il Richiedente ha facoltà di recedere dal contratto secondo le modalità di cui al par. 19.1.

Il Certificato rilasciato da ECO ha validità¹¹ a partire dalla data di emissione fino alla data indicata per la scadenza e si rinnova senza soluzione di continuità qualora il Richiedente al termine del periodo decida di rinnovare lo stesso. Nel caso in cui il richiedente dovesse decidere di non rinnovare il contratto con l'Organismo, il Certificato si intenderà scaduto alla data indicata sullo stesso.

In occasione del rinnovo ECO procede ad informare il Richiedente secondo le modalità descritte nel par 10.4.

Eventuali deroghe a quanto previsto nel presente regolamento saranno Valutate singolarmente dall'Organismo e formalizzate in forma scritta al Richiedente.

12.1 Pubblicità e uso della certificazione

Il Richiedente può rendere noto e pubblicizzare nei modi che ritiene più opportuni l'ottenimento della Certificazione, riproducendo integralmente il Certificato ottenuto, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione alcuna.

Soluzioni differenti da quelle definite all'interno del presente paragrafo devono essere autorizzate, in forma scritta da ECO. Il Richiedente deve evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della Certificazione rilasciata da ECO e deve evitare che la Certificazione possa intendersi estesa anche a prodotti/servizi non coperti dal certificato rilasciato da ECO.

Nel caso di utilizzo non conforme del certificato rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo, ECO si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti del Richiedente, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali e la revoca della Certificazione concessa.

L'utilizzo del Marchio dell'Organismo, sulla documentazione pubblicitaria predisposta dal Richiedente, deve essere approvato da ECO.

¹⁰ È possibile che il contratto coinvolga un periodo temporale inferiore nel caso di transfer della certificazione da altro Organismo.

¹¹ La validità del Certificato è comunque subordinata al superamento con esito positivo degli audit di sorveglianza e rinnovo o degli eventuali audit straordinari che si rendessero necessari, e al rispetto delle condizioni di pagamento previste.

Ogni altro requisito applicabile all'uso del marchio/Logo di ECO è riportato nel Regolamento ECO RG02 "Regolamento per uso del Logo" disponibile sul sito web dell'Organismo.

13 Rinuncia, Sospensione, Revoca, Riduzione o Estensione della Certificazione

13.1 Rinuncia

Il Richiedente può rinunciare in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo alla Certificazione, secondo le modalità seguenti:

- Rinuncia in Itinere (audit di certificazione);
- Rinuncia alla Certificazione ottenuta da ECO.

Nel primo caso, il Richiedente la Certificazione comunica la rinuncia a proseguire l'Iter di Certificazione, con lettera Raccomandata A/R, PEC o fax, inviata a ECO e provvede al pagamento di quanto dovuto per le attività svolte da dall'Organismo. Qualora previsto, ECO provvede ad informare i soggetti interessati, dell'esito negativo del processo di valutazione.

Nel secondo caso, il Richiedente deve comunicare la rinuncia con lettera Raccomandata A/R o con le altre forme consentite, inviata a ECO. In tale eventualità il Richiedente dovrà provvedere a restituire a ECO l'originale del Certificato. La rinuncia alla Certificazione comporta il termine della validità della stessa. L'Organismo provvederà ad informare i soggetti interessati.

13.2 Sospensione

La validità della Certificazione può essere sospesa:

- Su richiesta del Cliente¹² per un periodo massimo di sei (6) mesi (indicando motivazioni, modalità e tempistiche previste, in comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R o con altre modalità previste).
- Ad insindacabile giudizio di ECO, qualora ravvisi:
 - il permanere di rilievi non risolti (par. 9.8), o risolti in maniera difforme da come indicato nelle comunicazioni inviate all'Organismo;
 - a seguito della verifica di gravi segnalazioni provenienti dal mercato;
 - l'uso improprio del Certificato o in modo comunque non conforme a quanto previsto dalle norme e regolamenti applicabili¹³;
 - mancato rispetto dei requisiti posti dal presente regolamento con particolare riferimento al Cap. 7, o dal RG02;
 - mancato rispetto dei vincoli contrattuali con particolare riferimento al rispetto dei termini di pagamento e delle condizioni economiche, sottoscritti con ECO;
 - in tutti i casi nei quali il Sistema di Gestione Aziendale non assicura il rispetto di tutti i requisiti applicabili e dimostri in maniera grave e persistente che sia venuta meno la fiducia nell'efficacia dell'applicazione dello stesso. Ad esempio, nei casi in cui:
 - ✓ NC riscontrate in audit, non adeguatamente e prontamente gestite,
 - ✓ elevato numero di OSS emesse durante un audit di sorveglianza, tali da sollevare dei dubbi circa la conformità e l'efficacia del sistema di gestione certificato,
 - ✓ mancato rispetto dei requisiti cogenti di prodotto/servizio,
 - ✓ mancata adozione e applicazione dei trattamenti e/o delle azioni correttive nei tempi previsti,
 - ✓ mancato adeguamento, entro i termini stabiliti, da parte del richiedente/licenziatario del proprio sistema di gestione alle modifiche della Norma e/o Regole di Certificazione,
 - ✓ mancata gestione di reclami e/o segnalazioni connesse con carenze del sistema di gestione,
 - ✓ adozione di Trattamenti e Azioni Correttive non soddisfacenti relative all'uso improprio della certificazione, del logo e del certificato,
 - ✓ comportamenti scorretti e/o lesivi dell'immagine dei valutatori e di ECO,
 - ✓ coinvolgimento in procedimenti giudiziari tali da compromettere la conformità e l'efficacia del sistema di gestione
 - ✓ mancata esecuzione dell'audit presso una o più sedi ove sono svolti i processi oggetto della certificazione, per cause indipendenti dalla volontà di ECO (ad esempio per il divieto di accesso alle aree, da parte del Richiedente

¹² Nel caso di sospensione volontaria della Certificazione il Richiedente deve comunicare con lettera Raccomandata A/R o con altra forma prevista, le motivazioni della sospensione l'adeguamento alle prescrizioni di cui al par 13.2.1 del presente Regolamento e ogni altra informazione, quale ad esempio il periodo temporale stimato di sospensione, ecc.

¹³ Ad esempio, utilizzare il certificato al fine di far credere che l'oggetto della Certificazione sia un prodotto/servizio e non il Sistema di Gestione Aziendale.

o del suo outsourcer), o il mancato rispetto della periodicità prevista per l'audit di sorveglianza, o il rifiuto di sostenere un audit supplementare,

- Ogni altra causa indicata nel presente regolamento.

Il mancato rispetto dei termini di pagamento costituisce causa di sospensione e se perpetrato a valle dei solleciti dell'Organismo, costituisce causa di revoca del Certificato. Eventuali situazioni particolari verranno valutate caso per caso dall'Organismo ad esempio definendo piani di pagamento dilazionati e definiti.

Il provvedimento di sospensione è comunicato al Richiedente con lettera raccomandata A/R anticipata a mezzo fax/e-mail. La comunicazione riporta il motivo della sospensione, sia esso di natura tecnica sia esso di natura amministrativa e le scadenze temporali entro cui il Richiedente deve attuare le azioni correttive richieste. Il Richiedente ha cinque (5) giorni di tempo per comunicare a ECO, la presa in carico del provvedimento, l'adeguamento alle prescrizioni di cui al par. 11.2 o par. 19.2 del presente Regolamento e qualsiasi altra informazione utile a chiarire ad ECO le modalità di soluzione dei rilievi contestati. La comunicazione deve avvenire con lettera raccomandata A/R o altra modalità prevista.

L'RST raccoglie ed esamina eventuale documentazione inviata dal cliente e, salvo diversa decisione motivata, pianifica una sorveglianza straordinaria.

Qualora il Richiedente non ottemperi alle comunicazioni richieste o non provveda a rimuovere le cause contestate per la sospensione entro il periodo indicato¹⁴, ECO procederà alla revoca della validità della Certificazione, dando seguito alle comunicazioni previste, informando gli enti opportuni.

Il provvedimento di sospensione cessa nel momento in cui il Richiedente provvede a rimuovere le cause che l'hanno generato, dandone evidenza a ECO¹⁵.

Come indicato al par. 11.1 la decisione in merito alla Sospensione e alla revoca della stessa (Ripristino della Certificazione), è presa dal Comitato di Delibera.

Si precisa che la sospensione, stabilita dal RST, può avere una durata massima di 4 mesi.

13.2.1 Effetti della Sospensione

La sospensione della Certificazione comporta il divieto di utilizzo del certificato per qualsiasi scopo ed azione, a partire dalla data di sospensione fino alla data di revoca della sospensione.

A seguito della sospensione il Richiedente:

- deve astenersi dal pubblicizzare la Certificazione fino al termine del periodo di sospensione;
- deve restituire ad ECO la copia originale del Certificato (e non utilizzare eventuali copie dello stesso);
- cessare l'utilizzo del logo ECO e di ACCREDIA (nei casi applicabili) oltre ai riferimenti alla certificazione.

Le sospensioni sono rese pubbliche da ECO nei modi previsti dai regolamenti di ACCREDIA, e sono sempre comunicate (ove ricorre):

- alle autorità competenti¹⁶ (ove applicabile);
- ad ACCREDIA nei tempi e modi da questo stabiliti (se applicabile);
- eventuali altri Enti e richiedenti aventi diritto nei tempi e modi da questi stabiliti.

Le spese sostenute da ECO per eseguire eventuali verifiche o attività¹⁷ causate da provvedimenti di sospensione sono a carico del Richiedente.

13.3 Revoca

Il provvedimento di Revoca adottato da ECO consiste nel ritiro definitivo di un Certificato concesso al Richiedente, con la conseguente perdita di validità della Certificazione. A seguito del provvedimento di revoca la validità del Certificato non può essere ripristinata ed il Richiedente eventualmente interessato, dovrà affrontare un nuovo iter di certificazione.

ECO notifica la revoca della Certificazione a seguito del provvedimento di Sospensione, nel caso in cui il Richiedente non abbia ottemperato a quanto previsto dal presente regolamento ed in particolare dal par. 13.2 e 13.2.1. Inoltre, ECO provvede a notificare la revoca della Certificazione in tutti i casi disposti dalle autorità competenti o nei quali riscontra l'evidenza oggettiva:

¹⁴ il periodo previsto per l'adeguamento è indicato da ECO caso per caso.

¹⁵ ECO si riserva di valutare la necessità di condurre audit supplementari per la verifica della rimozione delle cause della sospensione.

¹⁶ es. Autorità di Vigilanza sui Lavori Pubblici per le Organizzazioni appartenenti al settore IAF 28, costruzioni ed impiantistica, nello schema Sistemi di Gestione per la Qualità.

¹⁷ es. audit supplementari.

- della mancata rimozione delle cause di sospensione della Certificazione entro i tempi previsti¹⁸;
- dell'uso fraudolento e illegittimo della Certificazione o del marchio di ECO, tale da portare discredito all'Organismo;
- della grave inosservanza al presente Regolamento;
- della rilevante e sistematica non conformità del Sistema di Gestione Aziendale ai requisiti posti dalla norma di riferimento;
- dell'accertata inosservanza della normativa cogente con particolare riferimento ad eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi passati in giudicato;
- del mancato adeguamento del Sistema di Gestione Aziendale alle modifiche del presente Regolamento;
- dell'impedimento allo svolgimento degli audit condotti da ECO eventualmente in affiancamento al personale di ACCREDIA o di altri Enti preposti;
- dell'accertata e reiterata morosità nei confronti di ECO, (secondo quanto indicato al par. 13.2).

La revoca della Certificazione, decisa dal Comitato di Delibera, è notificata al Richiedente con lettera Raccomandata A/R o PEC contenente l'indicazione delle ragioni del provvedimento adottato, ed ha effetto immediato. La Revoca può avere anche carattere parziale, ed essere circoscritta ad esempio ad una o più sedi del Richiedente ma non a tutte, o ad uno o più processi coperti dalla Certificazione ma non a tutti.

ECO comunica i provvedimenti di revoca adottati nei confronti del Richiedente alle seguenti Autorità:

- alle autorità competenti¹⁹ (ove applicabile);
- ad ACCREDIA nei tempi e modi da questo stabiliti (se applicabile);
- eventuali altri Enti e richiedenti aventi diritto nei tempi e modi da questi stabiliti.

A seguito della revoca, il Richiedente deve:

- restituire ad ECO o provvedere a distruggere l'originale del Certificato, ed eventuali copie dello stesso;
- astenersi dal pubblicizzare ed utilizzare la Certificazione revocata, rimuovendo il logo e i riferimenti a ECO e ad Accredia (ove applicabile) dalla documentazione in uso, dal sito internet e da ogni veicolo pubblicitario o informativo;
- in caso di mancato rispetto della Revoca della Certificazione da parte del Richiedente ECO si riserva di procedere per vie legali richiedendo eventuali danni derivanti dal comportamento inadeguato dell'Organizzazione.
- La Certificazione si intende revocata anche nei casi in cui l'Organizzazione Richiedente presenti istanza di fallimento, cessi l'attività, o venda il ramo d'azienda comprensivo della certificazione ottenuta.

13.4 Estensione/Riduzione della Certificazione

L'Estensione o la Riduzione della Certificazione possono riguardare la Norma di riferimento per il Sistema di Gestione (es. esclusione di uno o più requisiti), le attività condotte dall'Organizzazione o l'esclusione/integrazione di una o più unità operative Certificate o da Certificare.

Il Richiedente deve presentare una domanda scritta indicando l'oggetto dell'estensione/riduzione, a seguito della quale ECO valuterà²⁰ quale sia il percorso più idoneo prospettando l'iter da seguire che può prevedere:

- conferire autorizzazione ad apportare direttamente le modifiche richieste qualora non sia ritenuto necessario condurre audit specifici;
- effettuare un esame della documentazione del Sistema di Gestione Aziendale (audit documentale supplementare);
- effettuare un audit supplementare presso la/e sede/i del Richiedente;
- richiedere la presentazione di una nuova domanda di certificazione.

ECO fornisce dettagliata risposta alla domanda del Richiedente entro sessanta (60) giorni dalla ricezione della domanda. I costi per le eventuali azioni di verifica, riemissione del Certificato ecc., sono a carico dell'Organizzazione, ECO emetterà dettagliata offerta relativamente alle attività da condurre secondo quanto indicato nelle voci del Tariffario.

Nel caso in cui l'analisi della documentazione e/o l'audit condotto abbiano dato esito positivo, ECO provvederà ad emettere Certificato aggiornato a seguito di delibera con esito positivo da parte del Comitato.

Occorre precisare che la riduzione della certificazione può essere disposta autonomamente da ECO, qualora a seguito di audit condotti, riscontri che una o più attività coperte dal Certificato in possesso dell'Organizzazione non siano più condotte

¹⁸ non più di sei (6) mesi se la sospensione è stata richiesta dal Richiedente.

¹⁹ es. Autorità di Vigilanza sui Lavori Pubblici per le Organizzazioni appartenenti al settore IAF 28, costruzioni ed impiantistica, nello schema Sistemi di Gestione per la Qualità.

²⁰ ECO riesamina la richiesta come descritto nel par. 9.3

o non trovino più descrizione nei documenti del Sistema di Gestione adottato dal Richiedente, o che lo stesso abbia apportato modifiche al proprio Manuale Qualità senza previo consenso di ECO.

In caso di riduzione della Certificazione, il Richiedente si impegna a revisionare tutto il materiale pubblicitario.

14 Reclami e Ricorsi

Sul sito www.eco-cert.it, alla sezione Comunicazioni, è disponibile per la consultazione la Procedura Gestione Reclami e Ricorsi (PG13) adottata da ECO.

Sono legittimati a presentare reclamo nei confronti di ECO tutti i clienti diretti, i clienti dei clienti, altri soggetti che entrino in contatto con il personale ECO durante lo svolgimento delle proprie attività per conto di ECO, personale degli enti di accreditamento, degli enti concessionari, degli enti preposti alla vigilanza del mercato e degli enti istituzionali in generale.

14.1 Reclamo

I soggetti legittimati possono presentare Reclamo sia in forma scritta che in forma verbale, purché non anonima ed a condizione che il Reclamo verbale sia seguito da comunicazione scritta nelle forme previste dalla procedura PG13.

Ricevuto il Reclamo, l'Organismo analizza il contenuto dello stesso ed individua le azioni necessarie alla gestione e risoluzione dello stesso, in conformità alle procedure interne dallo stesso adottate (PG13). In esito alla gestione del Reclamo, ECO fornisce sempre al soggetto reclamante risposta scritta e motivata, sia che il Reclamo risulti infondato sia che lo stesso risulti fondato. In tale ultima ipotesi ECO propone le azioni risolutive dello stesso mettendone a conoscenza il reclamante e tenendolo informato sullo stato di avanzamento e sui risultati.

14.2 Ricorso

I soggetti legittimati al Ricorso sono identificabili esclusivamente nei Clienti diretti (o loro rappresentanti) in quanto le decisioni prese dall'Organismo al termine delle attività condotte difficilmente coinvolgono parti terze.

I Ricorsi possono essere presentati a mezzo di lettera raccomandata A.R. o alternativamente a mezzo PEC all'indirizzo eco@pec.ecocertificazioni.eu entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla notifica dell'atto/decisione contro cui si ricorre, circostanziando le motivazioni dello stesso e le evidenze necessarie a sostenere la propria tesi, indicando sempre un indirizzo PEC presso il quale ricevere le comunicazioni relative alla gestione del Ricorso.

Entro 10 giorni lavorativi successivi alla ricezione, Eco conferma a mezzo PEC all'indirizzo comunicato l'avvenuta ricezione e presa in carico del Ricorso, comunicando contestualmente tutti i riferimenti di chi abbia in gestione in medesimo.

Successivamente informa il ricorrente sullo stato di avanzamento del Ricorso.

ECO provvede alla gestione e chiusura del ricorso entro il termine massimo di 3 (tre) mesi dalla sua ricezione, notificandone l'esito al ricorrente all'indirizzo PEC comunicato.

La presentazione e la pendenza del Ricorso non sospendono la vigenza delle decisioni prese da ECO.

Qualora la decisione assunta in esito al Ricorso non dovesse soddisfare il ricorrente, la stessa potrà essere impugnata in contenzioso con ECO.

Eventuali spese per il riesame a seguito del Ricorso sono a carico del soccombente.

15 Contenziosi

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia del Regolamento per la Certificazione è competente esclusivamente il Foro di Ravenna.

16 Riservatezza

Le attività svolte da ECO non possono prescindere dalle valutazioni di dati e documenti che rappresentano elementi sensibili del know-how Aziendale e/o informazioni soggette a garanzia della privacy del Richiedente. Per garantire la necessaria riservatezza sugli stessi, ECO adotta quanto prescritto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dal GDPR EU 679/2016 circa il trattamento dei dati forniti dal Richiedente/Cliente. Adotta inoltre provvedimenti volti alla protezione dei dati e delle informazioni ottenuti nel corso delle attività di valutazione della conformità, delle attività di prova e/o misura e più in generale durante tutte le fasi che coinvolgono i processi relativi all'erogazione dei servizi offerti.

ECO non rivela i dati e le informazioni di cui sopra, salvo che ove previsto o richiesto da disposizioni di legge, chiedendo in ogni caso il consenso o producendo un'informativa scritta al Richiedente interessato, estende l'obbligo della riservatezza a tutto il personale interno ed esterno coinvolto nelle attività di cui al presente Regolamento e adotta opportune misure di controllo, gestione e conservazione delle informazioni veicolate su supporti informatici.

Inoltre, i dati delle Organizzazioni certificate e lo stato di validità, sospensione, revoca delle certificazioni saranno pubblicati sul sito internet di ECO Certificazioni S.p.A. e negli schemi e/o settori/macrosettori per i quali ECO Certificazioni S.p.A. è accreditato saranno inseriti nella banca dati ACCREDIA consultabile su relativo sito internet.

Il Richiedente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti afferenti alla Certificazione siano comunicati ad ACCREDIA e al Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità di ECO per le attività di controllo previste dalle Norme di riferimento e la pubblicazione delle informazioni previste dall'Ente di Accreditamento.

17 Clausola di salvaguardia delle Certificazioni emesse

Al fine di tutelare le Organizzazioni certificate, nel caso in cui responsabilità giuridiche derivanti dalle proprie operazioni possano comportare conseguenze gravi da un punto di vista della sopravvivenza dell'Organismo di Certificazione, ECO si impegna a sottoscrivere degli accordi con altri Organismi di Certificazione di pari qualificazione per garantire la validità delle certificazioni rilasciate senza aggravio di costi per le aziende certificate, fino alla naturale scadenza dei contratti sottoscritti con le stesse.

Tale processo verrà avviato solo previo consenso scritto delle Organizzazioni certificate da ECO che, in alternativa, hanno diritto di rinunciare alla Certificazione.

18 Gestione delle modifiche

18.1 Modifica del Sistema di Gestione adottato dal Cliente certificato

L'Organizzazione deve comunicare per iscritto le modifiche che intende apportare al proprio Sistema di Gestione Aziendale. Per modifiche al Sistema di Gestione Aziendale si intende: proprietà, struttura organizzativa (es. Amministratore Delegato, alta Direzione, Assicurazione Qualità, ecc.), stato legale, indirizzi, sedi, numero addetti, attività e processi inclusi nel campo di applicazione del certificato e le modifiche del proprio Sistema di Gestione.

In particolare, le modifiche, che riguardano i requisiti esclusi ed i processi affidati all'esterno, relativi ai prodotti e servizi riportati nello scopo di certificazione, non devono essere apportate e adottate senza autorizzazione scritta di ECO.

L'Organizzazione deve inviare a ECO una copia informatica della documentazione, comprensiva di un documento riassuntivo che riporti l'indicazione delle modifiche che l'Organizzazione intende apportare e le relative motivazioni/spiegazioni.

Dall'esame della documentazione riassuntiva e dalla natura delle modifiche indicate dal richiedente ECO deciderà di:

- effettuare un esame completo della documentazione del Sistema di Gestione Aziendale (audit documentale supplementare);
- effettuare un audit supplementare presso la/e sede/i del Richiedente;
- richiedere la presentazione di una nuova domanda di certificazione.

I costi per le eventuali azioni di verifica sono a carico dell'Organizzazione.

ECO Certificazioni S.p.A. comunica ufficialmente all'Organizzazione, entro quindici (15) giorni dal ricevimento della richiesta di approvazione delle modifiche, le azioni che intende intraprendere.

In generale i contratti in corso di validità conservano la loro efficacia, eventuali modifiche contrattuali generate dall'applicazione del presente paragrafo saranno concordate e sottoscritte dalle parti.

18.2 Modifiche dei requisiti di Certificazione

Nel caso intervenissero modifiche ai requisiti della Certificazione conseguenti a variazioni nelle norme di riferimento per la certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendali, ECO provvederà a comunicare tempestivamente alle Organizzazioni le informazioni in merito, comprensive dell'indicazione della data di entrata in vigore.

L'adeguamento alla nuova norma è obbligatorio entro la data di entrata in vigore della stessa. Tutte le Organizzazioni devono essere sottoposte a verifica ispettiva entro tale data. ECO fornirà le spiegazioni eventualmente richieste in merito alle modalità e tempistiche di conduzione degli audit di verifica.

La verifica del recepimento dei nuovi requisiti viene eseguita da ECO negli audit condotti presso le Organizzazioni coinvolte, nei dodici (12) mesi antecedenti il termine di entrata in vigore della nuova edizione della Norma di Sistema applicabile. In tali occasioni i rilievi classificabili come NC21, saranno considerati quali OSS da risolvere nei modi e nei termini di volta in volta concordati tra ECO e l'Organizzazione auditata e comunque prima dell'entrata in vigore della nuova Norma.

21 per gli aspetti esclusivamente riferibili ai nuovi requisiti posti dalla nuova edizione della Norma.

Particolari situazioni, che richiedano tempi di attuazione decisi dall'Ente di Accreditamento, sono riportate da ECO alle Organizzazioni Certificate per iscritto.

In generale i contratti in corso di validità conservano la loro efficacia, eventuali modifiche contrattuali generate dall'applicazione del presente paragrafo saranno concordate e sottoscritte dalle parti.

18.3 Modifiche al Regolamento

Le modifiche e le integrazioni al Regolamento sono gestite mediante l'emissione di revisioni successive, nelle quali le porzioni di testo modificate sono evidenziate con linee verticali a lato dello stesso, l'organismo invia informativa alla clientela certificata sull'emissione di nuove revisioni con la richiesta di prenderne visione sul proprio sito web. Il Regolamento è parte integrante del contratto sottoscritto tra ECO e il Richiedente. ECO applica sempre l'ultima revisione emessa ed è onere del Richiedente verificare l'emissione di eventuali aggiornamenti sul sito web dell'Organismo, e adeguarsi ad essi.

La data di entrata in vigore e adeguamento alle nuove prescrizioni, sarà indicata nel documento di comunicazione. Entro tale termine le Organizzazioni potranno chiedere eventuali delucidazioni. ECO provvederà a riscontrare il recepimento del nuovo regolamento da parte delle Organizzazioni nel corso del primo audit utile.

Particolari situazioni, che richiedano diversi tempi di attuazione decisi dall'Ente di Accreditamento, verranno indicate per iscritto da ECO alle organizzazioni certificate o in corso di certificazione.

Qualora una Organizzazione dovesse rifiutare l'adozione delle nuove prescrizioni, ECO sarà costretta a sospendere il Certificato ed eventualmente a revocarne la validità.

19 Condizioni Economiche

Le condizioni economiche riportate all'interno dell'Offerta redatta da ECO per le attività di cui al presente regolamento, si basano sulle informazioni contenute nella Domanda inviata dal Richiedente e fanno riferimento alle voci del Tariffario22 definito dalla Direzione dell'Organismo.

Il Richiedente che vuole accedere ai servizi di Certificazione, dovrà accettare l'Offerta di ECO, secondo le modalità riportate nel par. 9.3, impegnandosi inoltre a rispettare le condizioni di pagamento in essa contenuti.

19.1 Variazioni dell'Offerta, del Tariffario e diritto di Recesso

Modifiche alle condizioni economiche sottoscritte dal Richiedente, possono essere applicate da ECO qualora ravvisi delle difformità tra i dati comunicati dal Richiedente all'atto della compilazione della Domanda e quanto riscontrato nel corso delle successive attività di verifica previste dall'iter di Certificazione, oppure a seguito di revisioni del Tariffario.

19.1.1 Variazione dell'Offerta

Nel caso in cui siano riscontrate condizioni difformi da quelle dichiarate nella Domanda, che giustifichino un supplemento/riduzione di attività di verifica (ad es. numero di addetti indicati per le attività), ECO comunica al Richiedente le integrazioni economiche necessarie sospendendo l'iter di Certificazione fino all'accettazione delle stesse.

Al Richiedente che rifiuta l'integrazione economica presentata, ECO comunica l'interruzione dell'iter di Certificazione, quantificando gli importi per le sole attività già svolte.

19.1.2 Variazione del Tariffario

Il Tariffario applicato da ECO è periodicamente rivisto dalla Direzione dell'Organismo e applicato in sede di redazione dei nuovi contratti o rinnovo degli stessi.

Il Richiedente ha facoltà di rifiutare le nuove condizioni economiche non accettando la proposta economica dell'Organismo. In questo caso la validità della Certificazione concessa da ECO scadrà alla data riportata sul Certificato ovvero alla data di revoca dello stesso qualora si verificano le condizioni di cui al Cap. 13.

19.1.3 Recesso e preavviso

I contratti sottoscritti tra ECO e il Richiedente hanno durata pari alla validità della Certificazione, solitamente tre anni e coinvolgono almeno lo svolgimento dell'audit di certificazione e delle due sorveglianze successive. Qualora il Richiedente comunichi ad ECO recesso anticipato rispetto alla scadenza, l'Organismo applicherà una penale pari al 30% degli importi dovuti per le attività residuali, a copertura dei costi di gestione e di segreteria. Tale circostanza non ricorre qualora il richiedente comunichi l'intenzione di rinunciare alla Certificazione a seguito di delibera negativa della stessa. In questo caso

22 Il Tariffario è consultabile presso la sede dell'Organismo a seguito di richiesta scritta da parte del legale rappresentante del richiedente.

ECO provvederà ad addebitare i costi per le sole attività condotte. Eventuali situazioni particolari verranno valutate caso per caso dall'Organismo.

19.2 Condizioni di pagamento

Salvo diversa indicazione in offerta/fattura, le condizioni applicate dall'Organismo si intendono "vista fattura" per le attività condotte in occasione dell'audit di certificazione/rinnovo, in occasione dei quali la consegna dell'Originale del certificato è subordinata al riscontro del pagamento. ECO invia al richiedente regolare fattura di pagamento successivamente lo svolgimento di ognuna delle fasi previste nel presente regolamento o per tutte le eventuali attività straordinarie la cui conduzione si rendesse necessaria per il mantenimento/rinnovo della certificazione.

20 Clausola di Approvazione

Il Richiedente la certificazione accetta formalmente i contenuti del presente regolamento, del RG02 "Regolamento per uso del Marchio" da questo richiamato e di tutti gli allegati agli stessi, mediante la sottoscrizione dell'offerta che lo richiama.

Eventuali modifiche saranno rese disponibili secondo le modalità indicate nei paragrafi precedenti e ne sarà data informazione a mezzo e-mail.

Qualora il cliente non accetti il presente regolamento, la richiesta di certificazione sarà rifiutata.

Qualora il possessore di un certificato valido, non dovesse accettare le modifiche apportate e comunicate da ECO, può presentare ricorso contro tali modifiche, in caso di esito negativo del riesame, il cliente è tenuto a conformarsi a quanto indicato pena la revoca del certificato stesso.

ALLEGATO A – Schema SGA integrazioni specifiche

Il presente allegato riporta informazioni sulle prassi adottate da ECO per lo schema/settore specifico, in relazione alle prescrizioni applicabili per le varie fasi del processo, all'ambito della Certificazione concessa.

Audit Fase 1 Schema SGA

Nel caso dello schema SGA (Certificazione ambientale), ECO procede a verificare la presenza di tutte le autorizzazioni previste dalle disposizioni legislative applicabili in materia.

In generale il GVI riterrà accettabile tutte le situazioni in cui, pur non riscontrando la presenza delle stesse (situazione non conforme), il Richiedente evidenzia di aver fatto tutto ciò che era in suo potere per procedere all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni, ad esempio dimostrando di aver presentato con congruo anticipo la domanda alle autorità competenti²⁶.

In tutti gli altri casi l'assenza della domanda, delle autorizzazioni o la presentazione di domanda senza congruo anticipo o rifiutata per errori nella presentazione senza successiva e tempestiva correzione, comporta una NC in Fase 1.

Unica eccezione è ravvisabile nel caso in cui l'Ente pubblico abbia richiesto integrazioni o lo svolgimento di azioni da parte del Richiedente purché lo stesso dimostri:

- la completezza e correttezza della domanda presentata anche a seguito di successive richieste;
- di aver attuato correttamente tutte le fasi previste dall'iter per l'autorizzazione o dalle successive richieste;
- di aver provveduto ad inviare eventuali solleciti all'Ente pubblico per il rilascio dell'autorizzazione, quando necessario.

Nel caso di successivo nuovo invio delle domande a seguito di richieste da parte dell'Ente competente, la valutazione del congruo anticipo partirà da tale data.

L'effettuazione della fase 2 non è consentita, salvo deroghe motivate e formalizzate, fino alla conferma da parte del cliente di avere risolto tutte le NC. Tuttavia, se la NC è legata alla mancanza di autorizzazioni, è possibile effettuare la fase 2 anche in assenza di queste, purché si abbia evidenza che la domanda sia stata presentata nei modi descritti in precedenza. Il Certificato sarà comunque rilasciato solo a seguito della dimostrazione dell'ottenimento dell'autorizzazione.

²⁶ Con congruo anticipo si intende la situazione in cui il cliente abbia presentato la domanda di autorizzazione almeno 6 mesi prima della data di inizio della fase 1, dimostrando allo stesso tempo di avere fatto dovute e formali sollecitazioni all'Ente competente.