Elaborazione e Verifica *Drafting and Review*	Approvazione ed Emissione *Approval and Emission*
QR Silvia Andreatta	CEO Luca Rossi

DATA	REVISIONE	DESCRIZIONE/MODIFICHE	ELABORAZIONE	APPROVAZIONE
16/09/2019	00	Prima emissione	Silvia Andreatta	Luca Rossi
25/11/2019	01	Recepimento rilievi verifica documentale ACCREDIA	Silvia Andreatta	Luca Rossi
29/01/2020	02	Revisione generale	Silvia Andreatta	Luca Rossi
28/02/2020	03	Revisione § 3.4, 4.6 conferma delle azioni per la gestione dei rilievi, §5 informazioni da comunicare per il mantenimento della certificazione, §6 fattori che comportino stage 1 in fase di rinnovo, §7 specifiche per estensione/riduzione, §10 comunicazione tempistiche di presa in carico di reclami/ricorsi	Silvia Andreatta	Luca Rossi
15/05/2020	04	Inserimento Market Survaillance §8.6	Silvia Andreatta	Luca Rossi
01/12/2020	05	§ 4.6 condizioni di audit straordinari/supplementari per verifica attuazione azione correttive	Silvia Andreatta	Luca Rossi
12/02/2021	06	Revisione dei par. relativi alla conformità di produzione § 4.3 e § 4.4.2; revisione § 8.5 audit con breve o senza preavviso	Silvia Andreatta	Luca Rossi
17/04/2023	07	Revisione generale dei contenuti	Silvia Andreatta	Luca Rossi
03/01/2024	08	Revisione par. 5 e 8.4	Silvia Andreatta	Luca Rossi
10/10/2024	09	Inserimento par. per valutazione della conformità COP	Silvia Andreatta	Luca Rossi
09/09/2026	10	Introduzione riferimenti documenti normativi GLOBAL	Silvia Andreatta	Luca Rossi

Indice

1. Scopo e campo d'applicazione del regolamento 4
2. Riferimenti 4
2.1. Norme e documenti di riferimento per l'Organismo di Certificazione 5
2.2. Norme e documenti di riferimento per i sistemi di gestione 5
3. Condizioni generali 6
3.1. Condizioni per l'ottenimento ed il mantenimento della Certificazione/Dichiarazione di Conformità della Produzione (COP) 6
3.2. Riservatezza 6
3.3. Imparzialità 7
3.4. Requisiti per il rilascio della certificazione di un sistema di gestione/Sistema di Controllo della Produzione 8
3.4.1. Requisiti per il rilascio della certificazione di un sistema di gestione 8
3.4.2. Requisiti per il rilascio della certificazione di un sistema di Controllo della Produzione (COP) – parte specifica 9
4. Iter della certificazione 10
4.1. Richiesta di certificazione 10
4.2. Valutazione della domanda di certificazione 10
4.3. Valutazione del sistema di gestione presso l'organizzazione 11
4.3.1. Valutazione del sistema di gestione per la qualità 11
4.3.2. Valutazione della conformità del sistema di Controllo della produzione 14
4.4. Concessione e registrazione della certificazione 15
4.4.1. Rilascio della certificazione per i sistemi di gestione 15
4.4.2. Rilascio della dichiarazione di conformità per i sistemi di controllo della Produzione 16
4.5. Uso del certificato e del marchio di certificazione (SGQ) 17
4.6. Classificazione delle carenze rilevate durante gli audit 17
4.7. Visite in accompagnamento 19
5. Mantenimento della certificazione 19
5.1. Mantenimento della certificazione per i Sistemi di gestione 19

5.2. Mantenimento della dichiarazione di conformità dei sistemi di controllo della Produzione (COP) 21
6. Rinnovo della certificazione SGQ 23
7. Estensione e riduzione della certificazione 24
8. Rinuncia, sospensione e revoca della certificazione e subentro 25
8.1. Rinuncia 25
8.2. Sospensione 26
8.3. Revoca 28
8.4. Subentro (trasferimento della certificazione da altro Organismo di Certificazione) 29
8.5. Audit con breve preavviso o senza preavviso 30
8.6. Market Surveillance e Mystery audit 30
8.7. Trasferibilità della Certificazione - Modifiche nell'assetto organizzativo 31
8.8. Variazioni Legislative, Normative, Regolamenti 31
9. Limiti della certificazione e responsabilità 32
9.1. Responsabilità dell'organizzazione - manleva 32
9.2. Inadempimento CETOC TS – limiti alla responsabilità 32
9.3. Clausola di decadenza 33
9.4. Esclusione della responsabilità di CETOC TS 33
10. Reclami, ricorsi e segnalazioni 33
10.1. Reclami 33
10.2. Ricorso 34
11. Durata del contratto – recesso – penali 34
11.1. Durata 34
11.2. Penali 35
11.3. Recesso 35
11.4. Mutuo riconoscimento delle certificazioni con altro ente di certificazione 35
12. Trattamento dei dati personali 36
13. Legge applicabile e foro competente 37

1. Scopo e campo d'applicazione del regolamento

Il presente Regolamento stabilisce le condizioni che un'organizzazione deve soddisfare per ottenere e mantenere la certificazione di un Sistema di gestione della Qualità (di seguito indicato come sistema di Gestione o SG) o per ottenere la valutazione del Sistema di controllo della Conformità della Produzione -CoP- (di seguito anche indicato come Sistema di Controllo). Lo scopo è assicurare che:

- l'accesso alla certificazione sia aperto a tutte le organizzazioni che ne facciano richiesta in osservanza al presente Regolamento, senza che siano applicate politiche o modalità discriminatorie per accedere alla certificazione.
  Per le attività di certificazione del sistema di gestione della qualità, CETOC TS applica tariffe e condizioni economiche definite nel proprio "Tariffario" per evitare discriminazioni di carattere finanziario ed economico o relative alle dimensioni dell'organizzazione o all'appartenenza a particolari associazioni/gruppi;
- i criteri di valutazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità / Conformità della Produzione delle organizzazioni utilizzati come riferimento per il confronto con le evidenze dell'audit comprendono: le norme applicabili – cogenti e non -, il presente Regolamento per la Certificazione, i Regolamenti Tecnici applicabili e le disposizioni settoriali dell'Organismo di accreditamento.

CETOC TS non fornisce alle organizzazioni assistenza per l'attuazione e il mantenimento della conformità (inclusi gli audit interni) dei sistemi di gestione per la qualità e per la Conformità della Produzione, né dispone di strutture collegate che svolgano tale attività.
Il presente Regolamento è parte integrante degli accordi contrattuali con il Cliente, a meno che sia diversamente pattuito per iscritto o sia diversamente disposto dalla legge.
Il presente documento è applicabile salvo che le parti concordino espressamente delle deroghe da ritenersi valide esclusivamente se definite per iscritto tra le Parti preventivamente. Le eventuali deroghe non possono riguardare le procedure di valutazione della conformità secondo cui CETOC Technical Service, di seguito CETOC TS, opera in qualità di Organismo di Certificazione.

2. Riferimenti

Tutte le norme e i documenti normativi di seguito indicati vengono intese ed applicate nella revisione corrente (in vigore), tenendo conto di eventuali periodi di coesistenza e/o transizione fra edizioni successive.

2.1. Norme e documenti di riferimento per l'Organismo di Certificazione

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 1: Requisiti
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-3 Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione dei sistemi di gestione - Parte 3: Requisiti di competenza per l'audit e la certificazione dei sistemi di gestione della qualità
- UNI EN ISO 19011 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione
- RG-01 – Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Validazione e Verifica – Parte Generale
- RG-01-01 – Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione di Sistemi di Gestione
- RG-09 – Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA
- IAF MD 1 / GLOBAL ACI-TECH-3-001 (M) The Audit and Certification of a management system operated by a multi-site organization
- IAF MD 2 / GLOBAL ACI-TECH-3-002 (M) Transfer of accredited certification of management systems
- IAF MD 5 / GLOBAL ACI-TECH-3-004 (M) Determination of audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems
- IAF MD 10 Assessment of certification body management of competence in accordance with ISO/IEC 17021:2011
- Ulteriori documenti emanati dall'ente di accreditamento ACCREDIA, dall'EA e/o dallo IAF applicabili al sistema di gestione e/o settore specifico cui l'Organismo di certificazione è tenuto ad uniformarsi
- Ulteriori documenti emanati dalle Authority applicabili al sistema di controllo della conformità della produzione cui CETOC TS ed i suoi clienti sono tenuti ad uniformarsi
- Regolamento europeo 2007/46
- Regolamento europeo 2018/858
- Regolamento europeo 167/2013
- Regolamento Europeo 168/2013.

2.2. Norme e documenti di riferimento per i sistemi di gestione

- UNI EN ISO 9001- Sistemi di gestione per la qualità – requisiti
- UNI EN ISO 9000 - Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario;
- UNI EN ISO 9004 - Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole.

3. Condizioni generali

3.1. Condizioni per l'ottenimento ed il mantenimento della Certificazione / Valutazione di Conformità della Produzione (CoP)

La certificazione / Valutazione di conformità della produzione, e il suo mantenimento ove applicabile, sono subordinati:

- all'accettazione ed al rispetto del presente Regolamento;
- alla disponibilità dell'Organizzazione a sottoporsi alle verifiche ordinarie e supplementari, documentali e presso le sedi dell'Organizzazione e/o presso altre sedi coinvolte, come ad esempio le sedi dei subappaltatori e/o fornitori critici dell'Organizzazione;
- all'esito positivo delle attività di valutazione di conformità svolte da CETOC TS;
- al pagamento degli importi definiti nell'offerta economica.

Le attività di valutazione sono svolte da auditor qualificati secondo procedure conformi alla normativa di accreditamento. Il gruppo addetto alla conduzione degli audit (di seguito definito anche "Gruppo di audit") può essere composto da personale dipendente o da collaboratori esterni; un auditor appartenente al Team di audit viene nominato Responsabile del Gruppo stesso (o "Team Leader"). Nel Gruppo di audit può essere prevista la presenza di esperti tecnici, che forniscono conoscenze o competenze relative allo specifico schema/settore.

3.2. Riservatezza

CETOC TS si impegna a trattare con la massima riservatezza tutte le informazioni ricevute dal Cliente e/o acquisite durante l'attività connessa la valutazione della conformità, quali, ad esempio, la documentazione di audit, il contratto...
Tutto il personale di CETOC TS e le persone coinvolte nel processo di certificazione hanno sottoscritto una dichiarazione di riservatezza. Tale obbligo persisterà anche al termine delle prestazioni di cui al presente contratto. Il Cliente, all'atto della firma del contratto, dà il proprio consenso alla gestione dei propri dati personali in accordo a quanto stabilito dal Reg. UE 2016/679.

Gli esiti delle attività di valutazione della conformità richiesta a CETOC TS, in caso di rilascio di certificazione, saranno trasmessi all'Organismo di Accreditamento. CETOC TS ha l'obbligo di fornire informazioni sullo stato di validità dei certificati emessi.
Eventuali informazioni riguardanti il cliente ricevute da CETOC TS da fonti diverse dal cliente stesso (ad esempio da Autorità in ambito legislativo) saranno trattate come riservate da tutto il personale CETOC TS.
Qualora siano richieste dalla legge o se autorizzato da accordi contrattuali a fornire informazioni riservate, CETOC TS darà comunicazione al cliente delle informazioni fornite, salvo sia proibito dalla legge a seguito ordine dell'Autorità Giudiziaria.
I dati di tutte le aziende clienti vengono automaticamente inseriti nel registro delle aziende Clienti di CETOC TS, sia a livello nazionale che a livello internazionale. L'elenco delle aziende Clienti può essere reso pubblico, previa autorizzazione, ai fini dell'utilizzo come referenze delle attività svolte da CETOC TS.

3.3. Imparzialità

CETOC TS assicura la propria imparzialità nello svolgimento delle proprie attività di valutazione della conformità. Per garantire tale principio CETOC TS ha predisposto un processo di analisi, valutazione e gestione dei rischi relativi all'imparzialità ed all'indipendenza.
CETOC TS si impegna a svolgere la valutazione dell'Organizzazione durante l'intero processo di certificazione con competenza, responsabilità, imparzialità, riservatezza, trasparenza ed attenzione ai reclami, senza fornire alcun servizio di consulenza sui Sistemi di Gestione.
CETOC TS garantisce inoltre che sussistono le seguenti condizioni:

- il personale CETOC TS è libero da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altra natura che possa influenzare il suo giudizio, al fine di garantire assenza di influenze sui risultati delle ispezioni effettuate
- CETOC TS garantisce di essere un ente indipendente rispetto al Cliente interessato
- CETOC TS dichiara di non essere e di non essere coinvolta con il progettista, il costruttore, il fornitore, l'installatore, l'acquirente, il proprietario, l'utilizzatore o il manutentore degli oggetti sottoposti a verifica, né di essere l'amministratore o il rappresentante autorizzato dell'Organizzazione Cliente.
- CETOC TS dichiara di non essere impegnata in attività che possano entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle attività di certificazione.

Qualora venisse a mancare una o più delle condizioni suddette, CETOC TS provvederà immediatamente a sostituire il personale coinvolto nel progetto o, se necessario, a interrompere l'erogazione del servizio.

Tutte le decisioni prese circa la certificazione / Valutazione della conformità della produzione sono fondate su un'obiettiva evidenza della conformità e non influenzate da altri interessi. Il rispetto dei principi suddetti è garantito dal Comitato per la salvaguardia di CETOC TS nel quale sono rappresentate le parti interessate all'attività di certificazione.

3.4. Requisiti per il rilascio della certificazione di un sistema di gestione / Valutazione della Conformità della Produzione

3.4.1. Requisiti per il rilascio della certificazione di un sistema di gestione

Per ottenere e mantenere la certificazione, il Sistema di Gestione di una Organizzazione deve soddisfare inizialmente e mantenere nel tempo la conformità ai requisiti della norma di riferimento.
Le Organizzazioni che richiedono la certificazione del proprio Sistema di Gestione devono indicare la norma di riferimento applicabile.
CETOC TS rilascia la certificazione ad Organizzazioni il cui Sistema Gestione sia stato valutato conforme ai requisiti applicabili stabiliti dalla norma di riferimento. Nel richiedere la certificazione, l'Organizzazione deve indicare lo scopo di certificazione, le attività e i siti che intende certificare. La conferma dello scopo di certificazione è subordinata alla verifica delle attività riportate svolte durante il periodo di validità della certificazione.
L'eventuale esclusione dallo scopo di certificazione di attività svolte, siti, requisiti normativi, prodotti o processi, sarà valutata e accettata o meno in linea con quanto previsto dalle norme di riferimento applicabili o da norme o altri documenti di riferimento cui CETOC TS è tenuto ad uniformarsi.
Gli eventuali siti da escludere e le relative motivazioni devono essere sottoposti a CETOC TS per la preventiva approvazione.
Le attività di audit eseguite presso le sedi dell'Organizzazione devono essere effettuate in periodi in cui sono in corso le attività oggetto di certificazione.
I contenuti del presente Regolamento e, conseguentemente, la certificazione rilasciata da CETOC TS è applicabile a tutte le attività e sedi dell'Organizzazione.

a) per la fase di rilascio: indicate nella domanda di certificazione presentata dall'Organizzazione;
b) durante le fasi di mantenimento e rinnovo: indicate sul certificato emesso da CETOC TS.

La certificazione potrà essere rilasciata con riferimento:

a) alle sedi/unità operative regolarmente registrate presso la CCIAA o regolarmente presidiate, nei soli casi in cui l'iscrizione alla CCIAA non sia richiesta dalla legislazione vigente.

b) alle attività presenti nel certificato di iscrizione alla CCIAA o nello scopo sociale (nei soli casi in cui l'iscrizione alla CCIAA non sia richiesta dalla legislazione vigente).

3.4.2. Requisiti per il rilascio della Valutazione della conformità di un sistema di Controllo della Produzione (CoP) – parte specifica

La valutazione del sistema di controllo della produzione deve essere effettuata conformemente alle disposizioni delle direttive quadro e dei documenti normativi applicabili (regolamenti UNECE…), alle procedure dei Ministeri dei trasporti dai quali CETOC TS è designata come servizio tecnico di categoria C (se emanate) ed alle procedure di CETOC TS.

Per la Dichiarazione della Conformità di un sistema di Controllo della Produzione (CoP), l'Organizzazione:

- dovrà richiedere a CETOC TS un audit iniziale CoP nel caso in cui:
  - non fosse in possesso di un certificato ISO 9001 o TS 16949 valido, emesso da un organismo di certificazione accreditato;
  - sia previsto da un requisito obbligatorio delle Direttive/Regolamenti (ad es. per caschi, cinture di sicurezza, vetro).
- può richiedere un audit a CETOC TS (sottoposto a decisione del Technical Manager) se:
  - nonostante in possesso di certificato ISO 9001 o TS 16949 valido, ci siano preoccupazioni riguardo i piani di controllo, la loro precedente storia.
  - il produttore richiedesse un audit CoP separato.
  - può non richiedere un audit (sottoposto a decisione del Technical Manager e/o alle procedure specifiche dei Ministeri Europei da cui CETOC TS è designata) nel caso in cui sia in possesso di una certificazione ISO 9001 o TS 16949 valida, rilasciata da un Organismo di certificazione accreditato, ed a seguito della presentazione di documentazione (es. Piani di controllo, Procedura di controllo delle modifiche, Dichiarazioni dell'impianto di assemblaggio, Accesso alla legislazione, Risultati dei test...) ritenuta adeguata e conforme dal Technical Manager.

CETOC TS svolge una valutazione iniziale del rischio per i nuovi richiedenti CoP al fine di valutare la necessità di svolgere un audit presso il richiedente.

In circostanze eccezionali, come motivi di sicurezza, la valutazione della conformità CoP (basata sull'audit) può essere estesa per un massimo di 6 mesi dalla data di scadenza fino a quando è possibile organizzare l'audit. È necessario completare una nuova valutazione della conformità CoP di 6 mesi; la decisione per cui è stata concessa l'estensione deve essere chiaramente motivata; deve includere inoltre una valutazione del rischio.

Nel caso della valutazione della conformità di Produzione (CoP), CETOC TS, a fronte di un esito positivo dell'audit, rilascia all'Organizzazione copia dell'audit invia all'Authority di competenza la documentazione, con in allegato una valutazione del rischio relativo all'esito

dello stesso da parte del Technical Manager, che l'Authority provvederà ad esaminare e, in caso di approvazione emetterà il Certificato.

4. Iter della certificazione

4.1. Richiesta di certificazione

L'organizzazione che desidera ottenere la certificazione del proprio Sistema di Gestione / Valutazione della conformità della produzione contatta CETOC TS per richiedere un'offerta. A tal fine è necessario che l'organizzazione fornisca le informazioni necessarie contenute nel modulo di "Richiesta offerta" per i sistemi di gestione della qualità o "Request data for quotation" per le attività di valutazione CoP alla mail quotets@cetoc.it, debitamente compilati in ogni sua parte e firmati dal legale rappresentante o da suo incaricato. La corretta e veritiera compilazione del modulo e la presa visione del presente regolamento sono responsabilità dell'organizzazione e sono condizioni necessarie per la corretta formulazione dell'offerta.
CETOC TS si riserva di verificare la congruità dei dati forniti sia in fase di redazione dell'offerta che durante le attività successive, quali il riesame dell'offerta e del contratto, gli audit di certificazione, sorveglianza e rinnovo.
CETOC TS potrà richiedere a sua discrezione, per esame, documentazione del Sistema di Gestione / Sistema di controllo della conformità di produzione (es. manuale, procedure, altra documentazione pertinente), giudicati importanti ai fini della valutazione del Sistema.
Con la presentazione della domanda di certificazione CETOC TS si impegna nei confronti dell'Organizzazione richiedente al trattamento riservato di tutte le informazioni e documentazioni di cui entrerà in possesso per lo svolgimento dell'attività.

4.2. Valutazione della domanda di certificazione

Al ricevimento della "Richiesta offerta" / "Request data for quotation" e della documentazione eventualmente richiesta, CETOC TS effettua un riesame per verificarne la completezza e la congruità rispetto alle informazioni che ha ricevuto ed in base alle quali, verificata la capacità di soddisfarne la richiesta, redige l'offerta economica.
A verifica effettuata CETOC TS invia all'Organizzazione per iscritto l'accettazione della domanda e l'offerta economica, in caso di esito positivo, oppure, in caso di esito negativo, invia all'Organizzazione una comunicazione con richiesta delle informazioni integrative ritenute necessarie o l'impossibilità, motivata, di svolgere le attività richieste. L'offerta controfirmata assume valore contrattuale.

4.3. Valutazione del sistema di gestione presso l'organizzazione

4.3.1. Valutazione del sistema di gestione per la qualità

La valutazione del Sistema di Gestione si svolge presso la sede dell'Organizzazione attraverso un audit, eseguito in due fasi separatamente: denominato stage 1 e stage 2, al fine di verificare la conformità del Sistema di Gestione rispetto ai requisiti della norma applicabile e la sua corretta applicazione ed efficacia. La pianificazione viene comunicata preventivamente al Cliente.
L'audit è svolto da un gruppo di audit, costituito da uno o più auditor qualificati secondo logiche di competenza da CETOC TS, la cui composizione viene preventivamente comunicata all'Organizzazione che ha diritto di ricusare uno o più dei componenti del gruppo di audit, entro 3 (tre) giorni dal ricevimento della comunicazione, motivando per iscritto le ragioni. Il Gruppo di audit sarà considerato tacitamente accettato, qualora l'Organizzazione non abbia fatto pervenire a CETOC TS il proprio dissenso nei termini sopra esposti.
Nel caso di richiesta di sostituzione di uno o più dei componenti del gruppo di audit da parte dell'Organizzazione, i costi aggiuntivi derivanti da tale richiesta (per es. costi di trasferta) non previsti nelle condizioni economiche, saranno a carico dell'Organizzazione.
Durante l'audit, l'Organizzazione deve rendere disponibile personale competente dotato di adeguata autonomia (guide) che assistita gli auditor.
L'Organizzazione deve consentire l'accesso in condizioni di sicurezza agli auditor alle aree in cui si svolgono le attività l'oggetto della certificazione, nonché la possibilità di intervistare il personale coinvolto nelle attività e, in generale, mettere a disposizione tutte le informazioni necessarie per la conduzione dell'audit. L'attività di audit comprende l'osservazione diretta delle attività operative in corso (produzione, erogazione del servizio); l'impossibilità di verificarle in fase di audit iniziale e nel corso del triennio di certificazione può comportare - a seconda dei casi - il mancato rilascio della certificazione, o la sospensione, la revoca o la riduzione dello scopo indicato sul certificato.

4.3.1.1. Stage 1

L'Audit di stage 1 deve fornire una visione d'insieme utile per la pianificazione dello stage 2, permettendo la comprensione della struttura del Sistema di gestione, in riferimento al contesto dei processi e del livello di preparazione dell'organizzazione che ha richiesto la valutazione prendendo in considerazione anche la consapevolezza delle risorse umane.
Le finalità dell'audit di stage 1 sono:

a) valutare la idoneità della documentazione del Sistema di Gestione dell'organizzazione;
b) valutare il sito dell'organizzazione e le eventuali condizioni particolari;
c) determinare il grado di preparazione attraverso per lo stage 2 attraverso il dialogo con il personale;

d) riesaminare l'identificazione ed il grado di comprensione dei requisiti normativi con particolare riferimento alle prestazioni delle attività svolte e dei processi, degli obiettivi e operatività del Sistema Gestione, e analisi e monitoraggio del contesto e delle parti interessate, leadership della direzione ed approccio basato sul rischio;
e) raccogliere informazioni riguardanti lo scopo del Sistema Gestione, i processi, il sito dell'Organizzazione e i relativi requisiti cogenti applicabili, la conformità rispetto a questi ed il possesso delle eventuali autorizzazioni previste;
f) verificare se composizione e competenze del gruppo di audit assegnato siano adeguate per il successivo stage 2, o se necessitano di competenze aggiuntive;
g) fornire gli elementi fondamentali per la pianificazione del successivo stage 2;
h) valutare se gli audit interni e il riesame della Direzione sono stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema fornisca evidenza che l'Organizzazione è pronta per lo stage 2.

Nel rapporto di audit dello stage 1 vengono fornite indicazioni circa i tempi per l'esecuzione dello stage 2, tenendo conto delle eventuali carenze rilevate nello stage 1 e del tempo necessario all'organizzazione per risolverle. Le azioni intraprese devono essere valutate efficaci.

Qualora intervenissero delle modifiche significative (es. nell'organizzazione, sedi, contesto, variazioni societarie), tra la conduzione dello Stage 1 e il successivo Stage 2, che potrebbero avere impatto sul Sistema Gestione, CETOC TS si riserva il diritto di ripetere in tutto o in parte lo Stage 1, avvertendo il cliente della decisione presa e, se del caso, riemettendo l'offerta economica.

Per una corretta conduzione della verifica ed efficace raccolta delle informazioni richieste, si raccomanda la presenza della direzione dell'organizzazione nei momenti salienti della verifica.

Solo in caso di risultato positivo dello stage 1 è possibile eseguire lo stage 2.

L'Organizzazione può richiedere una deroga a tale prescrizione ma, in ogni caso, il permanere di non conformità al termine dello stage 2 impedirà l'emissione del certificato fino a quando CETOC TS non avrà verificato l'adeguata risoluzione delle stesse.

Gli audit di stage 1 e stage 2 sono eseguiti con un intervallo sufficiente (non superiore ai 6 mesi) per permettere all'Organizzazione di risolvere eventuali carenze rilevate nello stage 1. Se maggiore di 6 mesi sarà necessario svolgere un nuovo audit di stage 1.

La consecutività fra i due stage è ammessa esclusivamente se durante lo stage 1 non siano emerse carenze. È facoltà dell'Organizzazione chiedere una deroga a tale principio, compilando l'apposito spazio sul documento di audit; il permanere di non conformità al termine dello stage 2 impedirà il rilascio della certificazione fino a quando CETOC TS non avrà avuto evidenza della loro risoluzione.

Per ragioni di ottimizzazione della pianificazione degli audit, la consecutività degli audit di stage 1 e stage 2 sono accettate nel caso in cui:

- l'organizzazione sia di piccole dimensioni (fino a 10 dipendenti equivalenti calcolati);
- sia presente sul sito l'intero gruppo di audit designato per l'audit iniziale;

- l'audit di Stage 1 sia terminato senza criticità tali da compromettere il proseguimento dell'audit di certificazione.

Se durante lo stage 1, si evidenzino condizioni tali da richiedere una modifica dei tempi di audit dello stage 2, CETOC TS provvederà ad aggiornare l'offerta economica ed inviarla all'Organizzazione; l'audit di stage 2 potrà essere svolta solo a fronte dell'accettazione da parte dell'Organizzazione della nuova offerta. La mancata accettazione equivarrà alla rinuncia da parte dell'Organizzazione al proseguimento dell'iter di certificazione.

4.3.1.2. Stage 2

Scopo dell'audit di stage 2 è valutare l'attuazione, l'efficacia e la conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione rispetto a requisiti applicabili e riguarda:

a. informazioni ed evidenze della conformità del Sistema di Gestione rispetto ai requisiti applicabili della norma di riferimento o di altri documenti normativi applicabili;
b. monitoraggio, misurazioni, reporting e riesame delle prestazioni con riferimento agli obiettivi e prestazioni fondamentali;
c. prestazioni del Sistema di Gestione dell'Organizzazione rispetto ai requisiti cogenti applicabili;
d. leadership, responsabilità della direzione per la politica dell'Organizzazione;
e. controllo operativo dei processi dell'organizzazione;
f. audit interni e riesame della direzione;
g. collegamenti fra requisiti normativi, politica e obiettivi delle prestazioni, requisiti cogenti applicabili, responsabilità, competenze del personale, attività, procedure, dati sulle prestazioni, risultanze e conclusioni degli audit interni;
h. il continuo miglioramento del sistema di gestione dell'organizzazione;
i. tutte le aree aziendali saranno oggetto di audit.

I risultati complessivi delle due fasi di valutazione e le eventuali carenze riscontrate sono verbalizzate su rapporti di audit che vengono consegnati in copia all'Organizzazione.
L'organizzazione ha la possibilità di esprimere riserve sui risultati dell'audit.
I rapporti di audit si intendono confermati salvo comunicazione contraria da parte di CETOC TS entro 30 (trenta) giorni.
Nel caso in cui al termine dello stage 2 vengano rilevate Non Conformità (NC) od Osservazioni (OSS), l'Organizzazione deve comunicare a CETOC TS entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data dell'audit le azioni correttive che intende apportare (eventualmente allegando documentazione di supporto ad evidenza di quanto attuato).
Al termine dell'audit di stage 2 il gruppo di audit analizzerà le risultanze dello stage 1 e stage 2 per formulare un giudizio complessivo sulle conclusioni dell'audit.
Qualora nello stage 2 venissero riscontrate delle Non Conformità (NC) e queste non venissero chiuse positivamente dall'Organizzazione entro 6 mesi dall'ultimo giorno dello stage 2, si renderà necessario eseguire una nuova stage 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

4.3.2. Valutazione della Conformità della Produzione (CoP)

La valutazione della conformità della produzione si svolge presso la sede dell'Organizzazione attraverso un audit al fine di verificare la conformità del Sistema di Gestione rispetto ai requisiti della norma applicabile e la sua corretta applicazione ed efficacia. La pianificazione viene comunicata preventivamente al Cliente.
L'audit è svolto da un gruppo di audit, costituito da uno o più auditor qualificati secondo logiche di competenza da CETOC TS, la cui composizione viene preventivamente comunicata all'Organizzazione che ha diritto di ricusare uno o più dei componenti del gruppo di audit, entro 3 (tre) giorni dal ricevimento della comunicazione, motivando per iscritto le ragioni. Il Gruppo di audit sarà considerato tacitamente accettato, qualora l'Organizzazione non abbia fatto pervenire a CETOC TS il proprio dissenso nei termini sopra esposti.
Nel caso di richiesta di sostituzione di uno o più dei componenti del gruppo di audit da parte dell'Organizzazione, i costi aggiuntivi derivanti da tale richiesta (per es. costi di trasferta) non previsti nelle condizioni economiche, saranno a carico dell'Organizzazione.
Durante l'audit, l'Organizzazione deve rendere disponibile personale competente dotato di adeguata autonomia (guide) che assistita gli auditor.
L'Organizzazione deve consentire l'accesso in condizioni di sicurezza agli auditor alle aree in cui si svolgono le attività l'oggetto della certificazione, nonché la possibilità di intervistare il personale coinvolto nelle attività e, in generale, mettere a disposizione tutte le informazioni necessarie per la conduzione dell'audit. L'attività di audit comprende l'osservazione diretta delle attività operative in corso (produzione); l'impossibilità di verificarle può comportare - a seconda dei casi - il mancato rilascio della dichiarazione di conformità, o la sospensione, la revoca o la riduzione dell'oggetto della dichiarazione.
Scopo dell'audit è valutare l'attuazione, l'efficacia e la conformità della struttura del Sistema di Controllo della Produzione, rispetto a requisiti applicabili e riguarda:

a. l'idoneità della documentazione del Sistema di Controllo dell'organizzazione;
b. Il sito dell'organizzazione e le eventuali condizioni particolari;
c. Informazioni ed evidenze della conformità della produzione rispetto ai requisiti applicabili della norma di riferimento o di altri documenti normativi applicabili;
d. monitoraggio, misurazioni, reporting e riesame delle prestazioni con riferimento agli obiettivi e prestazioni fondamentali;
e. prestazioni del Sistema di Gestione dell'Organizzazione rispetto ai requisiti cogenti applicabili;
f. leadership, responsabilità della direzione per la politica dell'Organizzazione;
g. controllo operativo dei processi dell'organizzazione;
h. audit interni e riesame della direzione;
i. collegamenti fra requisiti normativi, politica e obiettivi delle prestazioni, requisiti cogenti applicabili, responsabilità, competenze del personale, attività, procedure, dati sulle prestazioni, risultanze e conclusioni degli audit interni;

j. tutte le aree aziendali coinvolte saranno oggetto di audit.

Per una corretta conduzione della verifica ed efficace raccolta delle informazioni richieste, si raccomanda la presenza della direzione dell'organizzazione nei momenti salienti della verifica.
I risultati complessivi e le eventuali carenze riscontrate sono verbalizzate su rapporti di audit che vengono consegnati in copia all'Organizzazione.
L'organizzazione ha la possibilità di esprimere riserve sui risultati dell'audit.
I rapporti di audit si intendono confermati salvo comunicazione contraria da parte di CETOC TS entro 15 (quindici) giorni lavorativi.
Nel caso in cui al termine dell'audit vengano rilevate Non Conformità (NC) od Osservazioni (OSS), l'Organizzazione deve comunicare a CETOC TS entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data dell'audit le azioni correttive che intende apportare (eventualmente allegando documentazione di supporto ad evidenza di quanto attuato).
Qualora le Non Conformità (NC) riscontrate non venissero chiuse positivamente dall'Organizzazione entro 6 mesi dall'ultimo giorno di audit, verrà comunicato all'Organizzazione l'apertura della procedura per la revoca dei certificati di omologazione sottoposti ad audit nell'eventualità che l'organizzazione non risolva le Non Conformità (NC) aperte. Per la verifica della risoluzione delle Non Conformità si effettuerà l'audit prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

4.4. Concessione e registrazione della certificazione

4.4.1. Rilascio della certificazione per i sistemi di gestione

La funzione deliberante di CETOC TS, dopo aver preso visione della documentazione dell'audit (incluso il parere del valutatore), delibera il rilascio o meno della certificazione.
L'esito della delibera è comunicato per iscritto da CETOC TS all'organizzazione unitamente ad eventuali azioni richieste dalla funzione deliberante. Qualora le informazioni a disposizione siano insufficienti per esprimere un giudizio, la funzione deliberante può disporre un supplemento d'indagine per integrare le suddette informazioni.
L'organizzazione è informata da una comunicazione ufficiale che spiega le ulteriori attività da effettuare. Quando la certificazione non è concessa CETOC TS comunica per iscritto all'organizzazione le ragioni di tale decisione. L'Organizzazione che non accetti la decisione presa da CETOC TS può presentare ricorso, esponendo le ragioni del proprio dissenso, in accordo a quanto previsto nel presente Regolamento.
In tal caso, CETOC TS provvederà a riesaminare e confermare o modificare la decisione presa disponendo eventualmente ulteriori accertamenti e visite per le quali potrà utilizzare un gruppo di valutazione diverso da quello che ha effettuato la precedente visita.
In caso di rilascio della certificazione, l'organizzazione riceve un certificato di conformità in formato elettronico con i riferimenti della certificazione rilasciata tra cui il numero del certificato (codice univoco di identificazione), gli indirizzi dei siti coperti, la norma di

riferimento, settore IAF, il campo di applicazione della certificazione, la data di primo rilascio, la data di inizio del ciclo corrente, la data di scadenza - riferita al corrente ciclo di certificazione. Il certificato riporta la firma del Rappresentante Legale di CETOC TS.
Il certificato riporta l'indicazione della data di primo rilascio e la data del rinnovo, per dare evidenza dello stato di copertura del certificato in caso di rinnovo dopo la scadenza.
Il certificato rilasciato all'organizzazione riporta il marchio ACCREDIA soltanto per i settori nei quali CETOC TS è accreditato. Nel caso di acquisizione di un nuovo accreditamento, CETOC TS provvederà alla ri-emissione del certificato. La certificazione ha una validità triennale.
La certificazione viene rilasciata e registrata a fronte del pagamento della quota prevista.

4.4.2. Rilascio della dichiarazione di conformità per COP (valutazione della conformità della Produzione)

La decisione sul rilascio della dichiarazione di conformità relativamente ai certificati di omologazione oggetto dell'audit è responsabilità dell'Authority competente, a cui CETOC TS invierà le risultanze degli audit eseguiti e validati dal Technical Manager.
L'invio all'Authority avviene solamente a condizione che il risultato complessivo della valutazione presso l'Organizzazione sia positivo; ovvero:

a) il piano di azioni correttive predisposto dall'Organizzazione per le eventuali non conformità (NC) ed osservazioni (OSS) rilevate sia accettato da CETOC TS; e
b) nel caso siano state rilevate non conformità, CETOC TS abbia avuto evidenza della loro efficace risoluzione, o attraverso adeguata documentazione fornita dall'Organizzazione stessa o attraverso una verifica supplementare presso l'Organizzazione.

La decisione viene comunicata all'Organizzazione.
In caso di decisione positiva viene rilasciato e registrato la dichiarazione di conformità di produzione dall'Authority;
La sua validità ed il suo rinnovo vengono stabilite dall'Authority sulla base delle risultanze dell'audit.
Nel caso in cui non venga rilasciata la dichiarazione da parte dell'Authority, CETOC TS comunicherà all'organizzazione le modalità per il proseguimento dell'iter.
Se l'Organizzazione non concorda con gli esiti dell'audit può effettuare un reclamo/ricorso o una segnalazione secondo quanto previsto nel paragrafo 10.
A fronte di tale richiesta di appello, CETOC TS riesamina e conferma o modifica quanto di sua pertinenza disponendo eventualmente ulteriori accertamenti e visite per le quali potrà utilizzare un gruppo di valutazione diverso da quello che ha effettuato la precedente visita.
La dichiarazione di conformità viene rilasciata e registrata a fronte del pagamento della quota prevista.
Una copia della documentazione esaminata ed approvata da CETOC TS deve essere:

- inviata in formato elettronico a CETOC TS successivamente all'audit;

- conservata dall'Organizzazione in forma controllata e tenuta a disposizione di CETOC TS per eventuali verifiche.

Qualora l'Organizzazione non concordasse con le decisioni prese dall'Authority, dovrà rivolgersi direttamente all'Authority.

4.5. Uso del certificato e del marchio di certificazione (SGQ)

Per quanto riguarda l'uso del marchio e del certificato si rimanda a quanto contenuto nel "Regolamento per l'uso del marchio e del certificato" RGSGQ02.
L'organizzazione certificata è inserita nell'elenco delle aziende certificate di CETOC TS, che viene trasmesso all'Organismo di Accreditamento.

4.6. Classificazione delle carenze rilevate durante gli audit

Durante gli audit di valutazione della conformità le eventuali carenze del Sistema di Gestione in esame sono classificate come segue:
Non conformità (NC) maggiori:

a) nel caso in cui si rilevi un mancato soddisfacimento di un requisito applicabile o un parziale soddisfacimento di un requisito che:
   - abbia, o lasci ragionevolmente presupporre (o fornisca dubbi significativi) di avere come conseguenza il mancato rispetto di un requisito (cogente o atteso, o richiesto o concordato contrattualmente con il cliente) applicabile al prodotto/servizio fornito nell'ambito delle attività incluse nello scopo di certificazione; e/o
   - abbia, o lasci ragionevolmente presupporre (o fornisca dubbi significativi) di avere come conseguenza l'incapacità del Sistema di Gestione di garantire il rispetto della conformità sia in ambito cogente, che volontario, concordati contrattualmente con i clienti e/o le parti interessate.

b) Un numero di osservazioni relativo al medesimo requisito o aspetto che dia o lasci ragionevolmente presupporre di avere una criticità sistemica.

Osservazioni (OSS) o non conformità minori: nel caso in cui sia riscontrato un parziale non soddisfacimento di un requisito che:

- non abbia, o lasci ragionevolmente presupporre (o fornisca dubbi significativi) di non avere come conseguenza il mancato rispetto di un requisito (cogente o atteso, o richiesto o concordato contrattualmente con il cliente) applicabile al prodotto fornito nell'ambito delle attività incluse nello scopo di certificazione; e/o
- non abbia, o lasci ragionevolmente presupporre (o fornisca dubbi significativi) di non avere come conseguenza l'incapacità del Sistema di Gestione di garantire il rispetto

della conformità sia in ambito cogente, che volontario, concordati contrattualmente con i clienti e/o le parti interessate.

Commenti (COM): indicazioni relative ad azioni finalizzate al miglioramento del Sistema Gestione.
Essi presuppongono la conformità rispetto al requisito applicabile.

L'Organizzazione deve impegnarsi a gestire le Non Conformità ed Osservazioni eventualmente rilevate nel corso dell'audit, tramite l'adozione ed attuazione di adeguate Correzioni ed Azioni Correttive.
Nel caso fossero emerse carenze del sistema di gestione classificate come non conformità o osservazioni, RGA richiede al cliente la loro gestione, l'analisi delle cause e l'adozione di azioni correttive da attuare. RGA rilascia al cliente il modulo di "gestione dei rilievi" (analisi, azioni correttive, responsabilità e tempistiche di attuazione) che deve essere inviato dal rappresentante dell'Organizzazione a RGA entro 10 gg lavorativi dalla data dell'audit. RGA è responsabile del riesame di quanto inviato dall'Organizzazione. Entro 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse, RGA provvede ad inviare all'Organizzazione comunicazione dell'accettazione delle azioni correttive o invia specifica richiesta di integrazione o modifica.
La verifica dell'attuazione delle correzioni ed azioni correttive volte a risolvere le Non Conformità (maggiori) viene effettuata tramite audit supplementare, o sulla base di evidenze documentali da produrre entro 3 mesi dalla chiusura dell'audit; l'ottenimento/mantenimento della certificazione è comunque subordinato all'esito positivo di tale verifica.
La verifica dell'attuazione delle correzioni ed azioni correttive relative alle Osservazioni viene invece generalmente effettuata nel corso dell'audit successivo.
CETOC TS può decidere di organizzare un audit di sorveglianza straordinaria per verificare la corretta implementazione delle azioni definite per risolvere i rilievi emersi (non conformità o in caso di un numero di osservazioni rilevanti che possano avere conseguenze sull'efficacia del sistema di gestione).
Nel caso in cui l'Organizzazione ometta di inviare a CETOC TS un adeguato piano di correzioni ed azioni correttive o, laddove richiesto, evidenze di attuazione di queste ultime, o nel caso in cui non si renda disponibile a sottoporsi alle verifiche supplementari/straordinarie, CETOC TS può adottare provvedimenti quali la sospensione della certificazione e, nel caso di sistemi di controllo della produzione, notificare all'Authority affinché sospenda / revochi le omologazioni oggetto dell'audit.
Per i Commenti non è necessario trasmettere azioni correttive a CETOC TS; nel corso del successivo audit viene richiesto all'Organizzazione di fornire evidenza della presa in carico di tali segnalazioni, o di motivare l'eventuale decisione di non attuare alcuna azione.

4.7. Visite in accompagnamento

Durante le attività svolte da CETOC TS presso le organizzazioni per la valutazione del Sistema di Gestione (rilascio, mantenimento, rinnovo, supplementari) i gruppi di audit incaricati possono essere affiancati da **osservatori**:

- nominati dall'ente di accreditamento al fine di monitorare la conformità del servizio erogato da CETOC TS;
- nominati da CETOC TS al fine di monitorare l'attività dei propri auditor
- Nominati dall'Authority al fine di monitorare la conformità del servizio erogato da CETOC TS.

La presenza di osservatori sarà preventivamente comunicata da CETOC TS all'Organizzazione. Il rifiuto della loro presenza comporta la mancata concessione della certificazione o la sospensione o la revoca della certificazione già concessa.
Gli eventuali danni per l'Organizzazione, attribuibili a tali provvedimenti, non potranno essere imputati a CETOC TS.

5. Mantenimento della certificazione

5.1. Mantenimento della certificazione per i Sistemi di gestione

Durante il periodo di validità del certificato l'Organizzazione deve:

1) mantenere attivo e conforme ai requisiti applicabili il proprio Sistema Gestione.
2) comunicare a CETOC TS le modifiche al Sistema di Gestione relativa all'attività rientranti nel campo di applicazione della certificazione che devono essere sottoposte per approvazione alla Funzione deliberante.
3) comunicare a CETOC TS le modifiche societaria intrapresa dall'Organizzazione, quali ad esempio, cambiamenti di ragione sociale, modifiche della composizione sociale o della proprietà, cessioni o acquisizioni di attività e/o rami di azienda rientranti fra quelle coperte dalla certificazione. CETOC TS valuterà la necessità di svolgere audit non programmati aggiornando di conseguenza il certificato emesso. Le modifiche sono sottoposte per approvazione alla Funzione deliberante di CETOC TS.
4) comunicare tempestivamente a CETOC TS qualsiasi provvedimento adottato nei propri confronti dall'autorità competente per violazione di requisiti di legge applicabili ai prodotti e l'adozione di procedure di richiamo dal mercato di prodotti risultati non conformi ai requisiti, fornendo tutte le informazioni relative all'evento in modo che CETOC TS possa definire la situazione, la sua influenza sulla certificazione ed attuare le verifiche od azioni adeguate.
5) Comunicare tempestivamente a CETOC TS variazioni di aspetti legali, organizzativi, commerciali e modifiche di indirizzi di siti o contatti. CETOC TS valuterà la necessità di svolgere audit non programmati e/o di aggiornamento del certificato emesso

La mancata comunicazione di cui a punti precedenti può comportare la sospensione della certificazione di cui all'art. 8.2.
Durante il periodo di validità del certificato CETOC TS effettua una visita di sorveglianza entro 12 mesi (solari) calcolati a partire dalla data di delibera della certificazione (stage2) o rinnovo (nel caso di subentri).
Nella programmazione degli audit è consentita una tolleranza di massimo tre mesi dalla data dell'ultimo giorno dello Stage 2, sebbene possano essere concordate con CETOC TS delle deroghe, a fronte di motivate giustificazioni fornite dall'Organizzazione, purché venga garantita la conduzione di una verifica di sorveglianza almeno una volta all'anno (solare), fatta eccezione negli anni di Rinnovo della Certificazione.
Nel primo ciclo di certificazione, la prima visita di sorveglianza dovrà essere condotta entro e non oltre 12 mesi calcolati a partire dalla data di decisione della certificazione. Le visite di sorveglianza saranno programmate in modo tale da consentire di verificare, nell'arco dei tre anni di validità del certificato, almeno una volta, ogni requisito applicabile della norma di riferimento secondo cui il Sistema di Gestione è stato certificato. Eventuali verifiche di sorveglianza supplementari ravvicinate possono essere disposte da CETOC TS in relazione ai risultati delle visite di certificazione o di sorveglianza effettuate.
L'effettuazione degli audit di sorveglianza oltre i termini indicati comporta la sospensione della certificazione. Durante le visite di sorveglianza CETOC TS verificherà anche il corretto utilizzo del marchio di certificazione da parte dell'Organizzazione certificata.
CETOC TS, qualora lo ritenga necessario, può disporre visite di sorveglianza non programmate, il cui costo è a carico di CETOC TS nel caso in cui non vengano rilevate delle non conformità.
Le visite di sorveglianza, programmate e non, si svolgono secondo le stesse modalità previste per la visita di certificazione, sia per quanto riguarda lo svolgimento sia per la compilazione dei relativi rapporti di audit e per le eventuali non conformità rilevate.
CETOC TS si riserva la possibilità di verificare il mantenimento dello stato di conformità delle certificazioni rilasciate anche attraverso:

a) inchieste e/o questionari rivolti alle organizzazioni certificate in riferimento ad aspetti riguardanti la certificazione;
b) la valutazione di documentazione e/o dichiarazioni delle organizzazioni certificate in relazione alle attività oggetto della certificazione e diffuse in qualsiasi forma verso il mercato (per es. materiale pubblicitario, siti web, ecc.);
c) la richiesta alle organizzazioni certificate di documentazioni e/o registrazioni (in qualunque forma siano esse disponibili);
d) altri sistemi di monitoraggio delle prestazioni delle organizzazioni certificate;
e) audit con breve preavviso (minimo di 5 giorni) o senza preavviso per indagare sui reclami, in risposta a cambiamenti o come attività di verifica per clienti con certificazione sospesa; queste ultime vengono erogate a titolo non oneroso per il cliente solamente nel caso in cui l'audit abbia esito positivo. Per ulteriori dettagli, si veda l'art. 8.5.

Se durante gli audit di mantenimento o a seguito di comunicazioni specifiche dell'Organizzazione, si evidenzino condizioni tali da richiedere una modifica dei tempi di audit (quali ad esempio, variazione del numero degli addetti, del numero delle sedi/siti, variazione di sedi operative, variazioni del numero di attività oggetto di certificazione o variazioni dello scopo di certificazione…) CETOC TS provvederà ad aggiornare l'offerta economica ed inviarla all'Organizzazione; gli audit successivi potranno essere svolti solo a fronte dell'accettazione da parte dell'Organizzazione della nuova offerta. La mancata accettazione equivarrà alla rinuncia da parte dell'Organizzazione e comporta le azioni conseguenti di cui all'art. 8.1) Rinuncia.
Al termine delle attività di verifica del mantenimento dello stato di conformità delle certificazioni rilasciate, i singoli rapporti di sorveglianza vengono riesaminati dalla funzione proponente e di seguito dalla funzione deliberante per la delibera a seguito di cui CETOC TS comunica i risultati all'Organizzazione confermando il mantenimento o meno della certificazione.
Inoltre Accredia, l'Organismo di Accreditamento, nell'ambito dell'attività di sorveglianza del mercato, può effettuare audit di Market Surveillance o attività di mistery audit, condotti direttamente da Ispettori Accredia presso le Organizzazioni clienti di CETOC TS al fine di valutare il livello di fiducia nella conformità del sistema di gestione e di efficacia del processo di certificazione accreditato mediante osservazioni dirette. Per le attività di Market Surveillance si rimanda al par. 8.6.
Tali audit possono essere disposti sia a seguito di identificazione di situazioni critiche rilevate direttamente da Accredia o di situazioni inadeguate di cui viene a conoscenza, sia a fronte di segnalazioni e/o reclami ad essa pervenuti.
Non è possibile rifiutare da parte dell'Organizzazione cliente la presenza degli ispettori Accredia pena l'applicazione di provvedimenti di sospensione (par. 8.2) e successivamente di revoca (par. 8.3).

Qualora CETOC TS apportasse modifiche al presente Regolamento, esse devono essere comunicate per iscritto a tutte le organizzazioni certificate o in corso di valutazione, specificando le tempistiche per adeguare il proprio Sistema Gestione alle nuove disposizioni.

5.2. Sorveglianza della dichiarazione di conformità della Produzione (CoP)

Durante il periodo di validità della dichiarazione di conformità, l'Organizzazione deve:

1) mantenere attivo e conforme ai requisiti applicabili il proprio Sistema di controllo della produzione.
2) comunicare a CETOC TS le modifiche al Sistema di Gestione relativa all'attività rientranti nel campo di applicazione della dichiarazione che devono essere sottoposte per approvazione all'Authority.

3) comunicare a CETOC TS modifiche societaria intrapresa dall'Organizzazione, quali ad esempio, cambiamenti di ragione sociale, modifiche della composizione sociale o della proprietà; cessioni o acquisizioni di attività e/o rami di azienda rientranti fra quelle coperte dalla dichiarazione di conformità. CETOC TS valuterà la necessità di svolgere audit non programmati aggiornando di conseguenza la dichiarazione emessa. Le modifiche sono sottoposte per approvazione all'Authority.
4) comunicare tempestivamente a CETOC TS qualsiasi provvedimento adottato nei propri confronti dall'autorità competente per violazione di requisiti di legge applicabili ai prodotti e l'adozione di procedure di richiamo dal mercato di prodotti risultati non conformi ai requisiti, fornendo tutte le informazioni relative all'evento in modo che CETOC TS possa definire la situazione, la sua influenza sulla dichiarazione di conformità ed attuare le verifiche od azioni adeguate.
5) Comunicare tempestivamente a CETOC TS variazioni di aspetti legali, organizzativi, commerciali e modifiche di indirizzi di siti o contatti. CETOC TS a seguito di comunicazione all'Authority valuterà la necessità di svolgere audit non programmati e/o di aggiornamento della dichiarazione di conformità emessa.

La mancata comunicazione può comportare la sospensione della dichiarazione di cui all'art. 8.2)

CETOC TS, durante il periodo di validità della dichiarazione, effettua una visita di sorveglianza secondo le tempistiche stabilite dal piano di controllo della produzione condiviso in sede di primo audit di valutazione, da disposizioni di legge o dalle specifiche previsioni dell'Authority di riferimento. In questo caso, dunque, le tempistiche possono variare da sei mesi a tre anni.

Le visite di sorveglianza, programmate e non, si svolgono secondo le stesse modalità previste per i primi audit di valutazione, sia per quanto riguarda lo svolgimento sia per la compilazione dei relativi rapporti di audit e per le eventuali non conformità rilevate.

Se durante gli audit di sorveglianza o a seguito di comunicazioni specifiche dell'Organizzazione, si evidenzino condizioni tali da richiedere una modifica dei tempi di audit, CETOC TS provvederà ad aggiornare l'offerta economica ed inviarla all'Organizzazione; gli audit successivi potranno essere svolti solo a fronte dell'accettazione da parte dell'Organizzazione della nuova offerta.

La mancata accettazione equivarrà alla rinuncia da parte dell'Organizzazione e comporta le azioni conseguenti di cui all'art. 8.1) che segue.

6. Rinnovo della certificazione SGQ

Il rinnovo della certificazione è subordinato all'esito positivo dell'audit di rinnovo che deve essere eseguito entro la data di scadenza del certificato al fine di valutare il continuo soddisfacimento rispetto ai requisitivi normativi e legislativi applicabili.
L'audit di rinnovo (o "ricertificazione") verte su un riesame generale del Sistema Gestione certificato e comprende la verifica di tutti i requisiti normativi ed il riesame dei rapporti di audit del precedente ciclo. In particolare, viene valutato:

a) l'efficacia del Sistema di Gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza e applicabilità allo scopo della Certificazione;
b) l'efficacia del Sistema di Gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi dell'Organizzazione e dei risultati attesi;
c) l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di migliorare le prestazioni.

Qualora il Sistema di Gestione o il contesto operativo dell'Organizzazione abbiano subito modifiche significative (es., variazioni di aspetti legali applicabili, commerciali, organizzativi, della proprietà...), le procedure di rinnovo della validità della Certificazione saranno le medesime attuate per la valutazione iniziale (Stage 1 e Stage 2), altrimenti l'audit di Stage 1 e Stage 2 saranno coincidenti.
Rispetto alla data di scadenza del certificato, l'audit di rinnovo deve essere eseguito con un anticipo sufficiente affinché la funzione deliberante deliberi il rinnovo del certificato entro la scadenza dello stesso.
A tale scopo l'audit di rinnovo presso l'Organizzazione e tutte le azioni conseguenti ad esso (per es. invio di documentazione, del piano di azioni correttive, esecuzione di verifiche in campo supplementari, ecc.) dovranno essere concluse prima della scadenza del certificato.
Qualora per cause di forza maggiore, l'Organizzazione sia impossibilitata ad effettuare l'audit di rinnovo nei tempi previsti potrà richiedere tramite comunicazione scritta che motivi la richiesta, un posticipo che sarà gestito secondo le seguenti casistiche:

- Caso 1) l'attività di rinnovo è iniziata prima o dopo la data di scadenza della certificazione e viene completata positivamente entro 6 mesi dalla data di scadenza. L'audit di rinnovo sarà eseguito senza alcuna modifica dei tempi previsti e/o onere aggiuntivo per l'organizzazione. In questo caso il certificato rinnovato manterrà invariata sia la numerazione sia la data di prima emissione e avrà come data di scadenza quella del precedente certificato + 3 anni; sul certificato verrà indicato il periodo di mancata validità, riportando la "Data di Scadenza Triennio Precedente" e la data di emissione del rinnovo dopo la scadenza.
- Caso 2): l'attività di rinnovo è iniziata prima o dopo la data di scadenza della certificazione ma viene completata oltre i 6 mesi ma non oltre 1 anno dalla data di scadenza: la durata dell'audit sarà uguale a quella prevista per un audit iniziale di stage 2 (e come minimo non inferiore alla durata di un rinnovo) con conseguente aggravio dei costi per l'organizzazione che verranno comunicati preventivamente da

CETOC TS. In questo caso si può mantenere la storicità del certificato riemettendo il certificato con la numerazione del precedente e una nuova data di prima emissione e avrà come data di scadenza quella del precedente certificato + 3 anni; sul certificato verrà indicato inoltre il periodo di non validità, riportando la "Data di Scadenza Triennio Precedente".

- Caso 3): l'iter di Rinnovo (verifica e delibera) viene completato oltre un anno dalla data di scadenza del certificato: Sarà avviato un nuovo iter di certificazione ed effettuato un audit iniziale comprensivo di stage 1 e stage 2. In questo caso sarà emesso un nuovo certificato con nuova numerazione e nuova data di prima emissione.

Sono considerate cause di forza maggiore tutte quelle situazioni che impediscano di valutare lo svolgimento delle attività/processi per le quali l'Organizzazione è certificata (per es. personale in cassa integrazione; ristrutturazioni aziendali; catastrofi naturali). Quando l'attività di audit viene iniziata e/o completata dopo la scadenza del certificato, CETOC TS in concerto con l'Organizzazione può sempre decidere di effettuare un audit iniziale (Stage 1 e Stage 2), emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità del certificato precedente.

CETOC TS deve altresì mantenere le registrazioni relative alla richiesta di autorizzazione e della relativa delibera, a disposizione dell'organismo di accreditamento. In ogni caso in cui, per ragioni non imputabili a CETOC TS, il rinnovo del certificato possa avvenire solamente successivamente alla data di scadenza dello stesso, CETOC TS non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali danni che l'organizzazione dovesse subire nel periodo in cui il certificato risulterà scaduto. Ogni certificato successivo al primo ha la validità di 3 (tre) anni, calcolati a partire dalla scadenza del primo certificato emesso.

7. Estensione e riduzione della certificazione

L'Organizzazione ha la facoltà di richiedere modifiche della certificazione al fine di:

a) estenderla, ovvero
- introdurre requisiti aggiuntivi applicabili
- includere nuove attività
- includere nuove sedi societarie, siti o filiali

b) ridurla, ovvero escludere
- requisiti applicabili già certificati (a condizione che ciò sia ammesso dalla norma di riferimento)
- attività già certificate (a condizione che ciò sia ammesso dalla norma di riferimento)
- sedi societarie, siti o filiali già certificate (nei casi in cui ciò è ammesso o richiesto dai documenti emessi dall'Organismo di accreditamento)

Per avviare l'iter è necessario che l'Organizzazione presenti formale richiesta inviando l'apposito "Modulo Richiesta Offerta" alla mail quotets@cetoc.it, indicando l'estensione o la riduzione del campo di validità della certificazione.

In base alla richiesta ricevuta, CETOC TS provvede, comunicandole all'organizzazione, ad effettuare tutte le attività di verifica necessarie, quali un esame della documentazione del sistema di gestione o un audit supplementare sul campo; tali attività possono determinare una revisione dell'offerta economica in essere.
Una volta concluse con esito positivo le verifiche effettuate CETOC TS riemette il documento di certificazione opportunamente modificato.
L'Organizzazione è tenuta ad adeguare opportunamente ogni riferimento alla certificazione eventualmente riportato sui documenti aziendali o comunque diffuso al mercato.

Nel caso dei Sistemi di controllo per la conformità della produzione una volta concluse con esito positivo le verifiche effettuate CETOC TS provvede ad inviare la documentazione richiesta dall'Authority per il rilascio e la conseguente riemissione del documento di certificazione opportunamente modificato; da parte sua l'Organizzazione è tenuta ad adeguare opportunamente ogni riferimento alla dichiarazione di conformità eventualmente diffuso al mercato.

8. Rinuncia, sospensione e revoca della certificazione e subentro

8.1. Rinuncia

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione, nei seguenti casi:

a) alla scadenza del Certificato, dando preavviso scritto almeno 3 (tre) mesi;
b) non accetti eventuali modifiche al presente Regolamento o alle condizioni dell'Authority preposta ove applicabile;
c) non accetti eventuali modifiche delle condizioni economiche;
d) modifiche dei requisiti applicabili stabiliti dalle norme o dai documenti di riferimento.
e) Nel caso della Conformità della Produzione, quando la linea di produzione relativa a specifica omologazione viene terminata.

Nei casi b), c), d) ed e) l'Organizzazione deve dare comunicazione scritta della propria decisione entro trenta (30) giorni dalla data di notifica delle variazioni da parte di CETOC TS ed in ogni caso prima dell'effettuazione di eventuali attività previste dal presente regolamento (per esempio sorveglianze già programmate).
La rinuncia comporta da parte dell'Organizzazione:

- la restituzione dell'originale del Certificato;
- il non utilizzo della dichiarazione di certificazione e l'eliminare da tutti i prodotti e documenti di ogni riferimento o simbolo relativo alla certificazione.
- la cessazione immediatamente dell'utilizzo del Marchio e dei riferimenti alla certificazione (distribuzione di materiale che lo riproduca).

- Nel caso di Conformità della Produzione alla cancellazione da parte delle Authority dei relativi certificati di omologazione.

In caso di rinuncia CETOC TS provvede alla cancellazione dell'Organizzazione dal registro delle certificazioni ed all'applicazione delle penali previste dal presente regolamento, tranne nei casi a) e b) sopra citati. Inoltre, non è ammissibile un'eventuale domanda di certificazione della stessa Organizzazione prima di un anno dalla data di rinuncia, salvo eccezioni valutate dalla Direzione di CETOC TS.

Nel caso di rinuncia, l'attestazione di conformità del Sistema di Gestione / Sistema di valutazione per la conformità di produzione (per le attività incluse nello scopo di certificazione indicate sul certificato) mantiene la propria validità fino alla data di esecuzione dell'ultimo audit a seguito del quale è stata confermata.

Qualora l'organizzazione desideri avere una attestazione che confermi la conformità del Sistema di Gestione fino alla data in cui ha comunicato la rinuncia, dovrà farne esplicita richiesta scritta a CETOC TS che eseguirà, a tale scopo, un audit supplementare la cui durata e costo sarà preventivamente comunicata all'organizzazione. L'attestazione di conformità che potrà essere rilasciata solamente in caso di esito positivo dell'audit, ovvero nel caso siano state rilevate non conformità (NC) ed osservazioni (OSS) il piano di azioni correttive proposto dall'organizzazione sia accettato da RGA e che l'organizzazione abbia fornito evidenza della loro efficace risoluzione (attraverso adeguata documentazione fornita dall'organizzazione stessa o attraverso una verifica supplementare presso l'organizzazione).

La rinuncia deve essere comunicata tramite PEC cetocts@legalmail.it, raccomandata A.R., CETOC Technical Service Srl – Via della Bufalotta 374 – Roma.

8.2. Sospensione

La validità della certificazione dei sistemi di gestione può essere sospesa per un periodo limitato (massimo 6 mesi) da CETOC TS nei seguenti casi:

1) la mancata conformità ad uno o più requisiti applicabili della norma di riferimento del Sistema di Gestione certificato;
2) riscontro di carenze nel Sistema di Gestione tali da avere dubbi o evidenze sulla conformità del prodotto/servizio fornito dall'Organizzazione e sul rispetto di requisiti cogenti di prodotto/servizio;
3) permanenza di non conformità ai requisiti applicabili a seguito di azioni correttive/trattamenti approvate da CETOC TS non attuate o non efficaci;
4) non rispetto delle condizioni definite per il mantenimento della certificazione (vedere art. 5);
5) uso scorretto o improprio del certificato, per cui l'organizzazione non ha intrapreso le azioni richiesti da CETOC TS;

6) non accettazione da parte di CETOC TS di modifiche apportate dall'Organizzazione al suo Sistema di gestione;
7) mancata esecuzione, per cause non imputabili a CETOC TS, delle attività previste per il mantenimento della certificazione entro le scadenze previste;
8) impedimento nel consentire lo svolgimento di audit addizionali oppure di audit con breve o senza preavviso o visite di Market surveillance svolte dall'Organismo di Accreditamento, Accredia;
9) permanenza dello stato di insolvenza dopo il primo richiamo;
10) richiesta volontaria e motivata da parte dell'Organizzazione (permessa una sola volta nel triennio di certificazione);
11) mancato adeguamento del Sistema di Gestione alle nuove edizioni delle norme, oltre il periodo di transitorio concesso.

Il provvedimento di sospensione viene comunicato in forma scritta all'Organizzazione tramite PEC o lettera raccomandata, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla decisione, definendo le condizioni per il ripristino della certificazione ed il termine entro il quale devono essere attuate.
Nel caso del sopracitato p.to 8), la sospensione della certificazione può essere richiesta anche dall'organizzazione stessa a seguito di richiesta scritta a CETOC TS specificando le motivazioni e i tempi entro i quali si prevede possa essere regolarizzata tale situazione di morosità al fine di revocare la sospensione. In tal caso, verrà richiesto il pagamento di una quota pari al 30% dell'importo relativo alle attività di mantenimento non ancora eseguita che, se svolta entro un anno dalla data pianificata, verrà considerata come anticipo di quanto dovuto altrimenti verrà trattenuta come penale per mancata attività.
La sospensione può avere una durata massima di 6 (sei) mesi; nel caso in cui le cause che hanno determinato il provvedimento di sospensione non vengano rimosse entro 6 (sei) mesi, CETOC TS deciderà, a seconda dei casi, se prorogare il termine del provvedimento di sospensione di al massimo altri 6 (sei) mesi oppure revocare la certificazione. In ogni caso la durata del periodo di sospensione non può andare oltre la scadenza del certificato.
Durante il periodo di sospensione, l'Organizzazione è comunque tenuta al pagamento degli importi per il mantenimento della certificazione e non può utilizzare il/i certificato/i ottenuto/i salvo diverse indicazioni da parte di CETOC TS, né qualificarsi come Organizzazione certificata.
Nel periodo di sospensione, CETOC TS:

- può sospendere l'attività di sorveglianza di cui all'art. 5, salvo quanto contenuto al successivo par. 8.3;
- provvede, ove necessario, a registrare sul database delle Organizzazioni certificate lo stato di sospensione;
- comunica, ove richiesto, il provvedimento di sospensione alle Autorità e/o Enti interessati.

La sospensione viene revocata solo dopo che CETOC TS abbia verificato il ripristino della conformità ai requisiti o della risoluzione delle cause che hanno determinato il provvedimento.
Prima di procedere al ripristino della certificazione, CETOC TS può effettuare verifiche documentali e/o presso l'Organizzazione al fine di accertare l'effettiva risoluzione delle problematiche precedentemente riscontrate; tutte le spese relative a tali verifiche aggiuntive sono a carico dell'Organizzazione certificata.

8.3. Revoca

La revoca della certificazione può essere decisa da CETOC TS o dall'Authority preposta per i sistemi di valutazione della conformità di produzione. Essa è comunicata per iscritto all'Organizzazione nei seguenti casi:

a) mancata eliminazione delle cause che hanno determinato la sospensione nei termini decisi da CETOC TS;
b) rilevazione di non conformità considerate particolarmente gravi;
c) non osservanza, conseguente a negligenza grave, delle disposizioni del presente regolamento;
d) frequenti inosservanze degli impegni assunti, anche in forma non grave;
e) fallimento o liquidazione dell'Organizzazione;
f) sospensione della fornitura del prodotto o del servizio;
g) rifiuto od ostacolo alle visite di verifica;
h) inappropriato uso della certificazione;
i) persistere della morosità nei pagamenti dei servizi di CETOC TS;
j) per ogni altro serio motivo a giudizio di CETOC TS;
k) trascorso un periodo massimo di tre mesi di sospensione, l'Organizzazione rifiuti lo svolgimento di visite di Market surveillance svolte dall'Organismo di Accreditamento, Accredia;

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

- restituire l'originale del Certificato entro quindici (15) giorni dalla relativa comunicazione;
- non utilizzare la dichiarazione di certificazione ed eliminare dalla carta intestata e da tutti i documenti i marchi ed ogni riferimento alla certificazione;
- provvedere al saldo di tutti gli importi dovuti a CETOC TS.

La revoca comporta da parte di CETOC TS:

- la comunicazione al Cliente della decisione presa circa la validità del certificato;
- la cancellazione dell'Organizzazione dal registro delle certificazioni;
- la comunicazione del provvedimento di revoca alle Autorità e/o Enti interessati le quali nel caso della valutazione della conformità della produzione provvederanno alla cancellazione dei relativi certificati di omologazione;

- l'interruzione dell'attività di controllo previste ai paragrafi 5 e 6 che precedono;
- l'applicazione delle penali previste dal presente Regolamento;
- la non ammissione all'istruzione di una eventuale domanda di certificazione della stessa Organizzazione prima che sia passato un anno dalla data di rinuncia, salvo eccezioni valutate dalla Direzione di CETOC TS.

Verificandosi situazioni per le quali è necessario intervenire urgentemente in relazione all'eventuale pericolosità sociale dell'evento, CETOC TS, su iniziativa della Direzione o della funzione deliberante, ha facoltà di assumere decisioni di revoca della certificazione.
Ogni decisione di CETOC TS, nonché gli eventuali provvedimenti urgenti assunti, saranno comunicati in forma scritta all'Organizzazione tramite PEC o lettera raccomandata, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla decisione.

8.4. Subentro (trasferimento della certificazione da altro Organismo di Certificazione)

Un'organizzazione in possesso di certificazione del proprio Sistema di Gestione da parte di un Organismo di Certificazione accreditato ACCREDIA o riconosciuto in ambito MLA (Multi Lateral Agreement) può richiedere a CETOC TS di subentrare alla relativa certificazione.
Tale organizzazione deve trasmettere a CETOC TS i seguenti documenti:

- Manuale del proprio Sistema Gestione, ove previsto
- Copia del certificato del proprio Sistema di Gestione in corso di validità
- Domanda e contratto firmati
- Copia dei rapporti di audit relativi all'ultima verifica di rilascio/rinnovo e delle successive sorveglianze eseguite con le eventuali Azioni Correttive proposte/messe in atto a seguito dei rilievi evidenziati
- Eventuali reclami ricevuti con le Azioni Correttive intraprese
- Dichiarazione di sussistenza di eventuali procedimenti legali
- Motivazioni circa la richiesta di trasferimento del le attività di audit a fini certificativi.

Solamente i certificati validi possono essere soggetti al trasferimento: nel caso si venga a conoscenza della sospensione del certificato o di impedimenti dichiarati dall'Ente cedente, il processo di trasferimento non sarà possibile.
La documentazione sarà riesaminata dalla funzione deliberante di CETOC TS che potrà deliberare tra le seguenti opzioni:

- Emissione del certificato per le medesime attività/siti certificati e con medesima data di scadenza
- Visita pre-trasferimento di approfondimento delle aree di criticità emerse (numero di non conformità e/o tipo di provvedimenti di sospensione in essere)
- Non rilascio della certificazione in caso di certificato scaduto o ritirato dal precedente organismo di certificazione.

In occasione del primo audit dopo il subentro, il Technical Manager chiederà a RGA di predisporre un piano di audit che dettagli processi/requisiti/attività da verificare.
Al termine del processo di trasferimento, CETOC TS informerà l'Ente cedente dell'avvenuta emissione del certificato.

8.5. Audit con breve preavviso o senza preavviso

CETOC TS può effettuare anche audit con breve preavviso - svolti entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di notifica – o senza preavviso, per indagare sui reclami ricevuti, su violazioni del Regolamento o della legislazione applicabile, in seguito a modifiche dell'Organizzazione ovvero come azione conseguente nei confronti dell'Organizzazione cui è stata sospesa la certificazione.
In tali occasioni la facoltà di ricusazione sarà da considerarsi inapplicabile. CETOC TS si impegna a scegliere il gruppo di audit in modo tale da ridurre i potenziali rischi connessi all'impossibilità dell'Organizzazione di esercitare tale facoltà.
Accredia può condurre verifiche senza preavviso a CETOC TS in accompagnamento presso i clienti di CETOC TS. In tali occasioni l'Organizzazione non può rifiutare la presenza di ispettori dell'Organismo di Accreditamento, ACCREDIA.

8.6. Market Surveillance e Mystery audit

Accredia, l'Organismo di Accreditamento, nell'ambito dell'attività di sorveglianza del mercato, può svolgere, oltre alle verifiche tradizionali, delle attività di Market Surveillance Audit o Mistery Audit.
Il Market Surveillance Audit è un audit condotto direttamente da Ispettori Accredia presso le Organizzazioni clienti di CETOC TS al fine di valutare il livello di fiducia nella conformità del sistema di gestione e di efficacia del processo di certificazione accreditato mediante osservazioni dirette.
La visita si svolge presso l'Organizzazione cliente alla presenza di personale dell'Organizzazione e di CETOC TS ed ha una durata di una giornata.
Essa non coincide ad audit di sorveglianza o di rinnovo condotta da CETOC TS.
Il contatto con l'Organizzazione oggetto di verifica viene gestito direttamente da CETOC TS.
L'Organizzazione dovrà rendere disponibile ad Accredia la documentazione che gli auditor di CETOC TS hanno preso a riferimento durante gli audit precedenti.
Il piano di audit verrà predisposto dal Gruppo di Verifica di Accredia, e sarà comunicato da CETOC TS all'Organizzazione entro tre giorni lavorativi prima dell'effettuazione della Market Surveillance Audit. Le modalità di svolgimento di questa verifica seguono i contenuti del documento IAF ID 04.
Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, fatti salvi motivi eccezionali di forza maggiore, la validità del certificato viene sospesa fino a quando non viene concesso

il benestare alla verifica, per un periodo massimo di tre mesi. Scaduti i tre mesi, in assenza del benestare alla verifica, la certificazione viene revocata.

8.7. Trasferibilità della Certificazione - Modifiche nell'assetto organizzativo

L'uso delle Certificazioni rilasciate CETOC TS è strettamente riservato all'Organizzazione e non è trasferibile, salvo nei casi di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento, affitto di azienda o di un ramo d'azienda della società interessata.
In questi casi l'Organizzazione dovrà inviare una comunicazione a CETOC TS in modo tempestivo, comunque non oltre quindici (15) giorni dall'avvenuta iscrizione della relativa registrazione nel Registro delle Imprese, ove prevista; l'inosservanza di questo termine può dare luogo all'applicazione del provvedimento di sospensione o di revoca della certificazione.
Nei casi sopra descritti, l'Organizzazione dovrà inoltre trasmettere a CETOC TS richiesta scritta di mantenimento della certificazione in capo al soggetto risultante della vicenda modificativa dell'assetto organizzativo, corredata di copia del relativo certificato di iscrizione alla Camera di Commercio e di eventuali documenti ulteriori, qualora siano ritenuti necessari. CETOC TS provvederà quindi ad accertare, eventualmente anche attraverso una verifica supplementare, che il Sistema di Gestione non abbia subito modifiche, o comunque sia conforme ai requisiti della norma di riferimento.
Il trasferimento della certificazione è subordinato all'esito positivo delle valutazioni effettuate, nonché al saldo di tutti gli importi dovuti dall'Organizzazione cedente. I costi dell'aggiornamento della certificazione e dell'eventuale verifica supplementare (documentale e/o presso l'Organizzazione) sono a carico del soggetto risultante dalla vicenda modificativa.

8.8. Variazioni Legislative, Normative, Regolamenti

Qualora venissero apportate modifiche alle norme di riferimento per la certificazione, CETOC TS ne darà tempestiva comunicazione all'Organizzazione certificata, la quale avrà la facoltà di adeguarsi ai nuovi requisiti entro il termine che le verrà indicato, o di rinunciare alla certificazione.
Nel caso in cui l'Organizzazione decidesse di mantenere la certificazione, CETOC TS provvederà a verificare la conformità dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni normative. Le spese per le eventuali attività di verifica relative e la riemissione del certificato sono a carico dell'Organizzazione certificata.
CETOC TS si riserva inoltre di apportare modifiche ed integrazioni al presente Regolamento senza il preventivo consenso dell'Organizzazione certificata; in tal caso, CETOC TS provvederà a comunicare l'avvenuta modifica del Regolamento tramite informativa ai Clienti

o, nel caso in cui tali modifiche non abbiano influenza sull'attività svolta presso l'Organizzazione, tramite pubblicazione sul proprio sito web www.cetocts.com.
Qualora tali modifiche abbiano influenza sull'attività svolta presso l'Organizzazione, comportando impatti significativi (es. variazione della frequenza o della durata delle visite, ecc.), CETOC TS provvederà ad informare quest'ultima, formulando, laddove necessario, una nuova offerta; l'Organizzazione avrà facoltà di rinunciare alla certificazione nei trenta (30) giorni successivi alla relativa comunicazione (vedi art.8.1).
Eventuali costi per attività di valutazione documentale e/o in campo, derivanti dalle modifiche normative o regolamentari di cui sopra sono comunque a carico dell'Organizzazione.

9. Limiti della certificazione e responsabilità

9.1. Responsabilità dell'organizzazione - manleva

L'Organizzazione si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme ai requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, ecc., di tipo internazionale, nazionale o locale, con particolare riguardo ai prodotti, processi e servizi che rientrano nello scopo di certificazione.
Il rilascio ed il mantenimento della certificazione non costituiscono attestazione né garanzia da parte di CETOC TS del rispetto di tutti i requisiti cogenti gravanti sull'Organizzazione e, in generale, della conformità legislativa di quest'ultimo.
Pertanto, l'Organizzazione è e rimane l'unico responsabile sia verso se stesso, sia verso terzi del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa, e dei propri prodotti/servizi, alle normative applicabili, nonché alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere.
L'Organizzazione s'impegna altresì a tenere indenne CETOC TS ed i suoi dipendenti, ausiliari e collaboratori da qualsiasi reclamo, azione e/o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività di CETOC TS in base al presente Regolamento.

9.2. Inadempimento CETOC TS – limiti alla responsabilità

Salvo nei casi di dolo o colpa grave, la responsabilità di CETOC TS verso l'Organizzazione per qualsiasi danno derivante dall'esecuzione o dall'inadempimento, totale o parziale, delle proprie obbligazioni oggetto del contratto di certificazione, sarà limitata all'ammontare massimo di tre (3) volte il compenso dovuto per l'attività di valutazione svolta al momento dell'errore o dell'omissione che ha cagionato il danno.

9.3. Clausola di decadenza

Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti di CETOC TS dovrà essere avanzata dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre un (1) anno dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo.

9.4. Esclusione della responsabilità di CETOC TS

Salvo i casi di dolo o colpa grave, anche nei casi di accertato inadempimento da parte di CETOC TS, resta escluso il risarcimento a favore dell'Organizzazione dell'eventuale lucro cessante, come ad esempio, interruzione di attività aziendale, perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento o di previsti profitti.

10. Reclami, ricorsi e segnalazioni

Per qualsiasi problematica inerente il servizio erogato fino a 15 giorni dalla notifica della decisione è possibile avanzare per iscritto un reclamo sul servizio prestato o un ricorso sui risultati della valutazione della conformità mediante le seguenti modalità:

- Posta Raccomandata A/R all'indirizzo: Via della Bufalotta 374, 00139 Roma
- e-mail all'indirizzo: cetocts@legalmail.it

CETOC TS provvederà ad analizzare le cause e a rispondere tempestivamente su eventuali azioni correttive intraprese attraverso il proprio Responsabile Qualità, a seguito di un ricontrollo della pratica di certificazione a cura di personale indipendente dallo staff tecnico di CETOC TS che ci ha lavorato.

10.1. Reclami

I reclami possono pervenire alla CETOC TS da privati, dalla committenza e dai richiedenti/licenziatari la certificazione e in generale da chiunque ne abbia interesse (es. cliente di un'organizzazione certificata da CETOC TS).
L'Organizzazione o la Parte interessata potrà presentare reclamo a CETOC TS, in forma scritta, nel caso ritenga che la qualità del servizio di certificazione offerto non risponda a quanto dichiarato nel presente Regolamento (es. decisioni assunte, comportamenti adottati da CETOC TS o da suo personale/collaboratori nel corso delle attività svolte, segnalazioni relative all'operato da parte di un'organizzazione certificata) riportando i riferimenti del reclamante e fornendo dettagli sull'oggetto del reclamo.
CETOC TS garantisce la massima riservatezza sia rispetto a chi lo ha presentato sia rispetto al contenuto e la massima indipendenza nel loro trattamento.

CETOC TS analizza e valuta la fondatezza degli stessi ed invia comunicazione all'organizzazione della presa in carico del reclamo entro 15 giorni lavorativi. CETOC TS esamina il reclamo, sentendo eventualmente i rappresentanti dell'Organizzazione. CETOC TS mantiene aggiornato il reclamante durante la gestione del reclamo e sui suoi risultati, fornendo una risposta all'organizzazione entro 3 (tre) mesi dalla presentazione del reclamo. Qualora CETOC TS valuti l'infondatezza delle motivazioni del reclamo, procederà a comunicare per iscritto al reclamante le motivazioni.

10.2.Ricorso

L'Organizzazione e le parti interessate in generale possono presentare ricorso a CETOC TS in forma scritta, per la tutela del proprio interesse, contro le decisioni di CETOC TS stesso, esponendo le ragioni del dissenso, entro 15 giorni dalla data di notifica della decisione. Tutti i ricorsi vengono gestiti garantendo la massima indipendenza nel loro trattamento.
CETOC TS analizza e valuta la fondatezza degli stessi ed invia comunicazione all'organizzazione della presa in carico del ricorso entro 15 giorni lavorativi. Nel caso in cui si valutasse l'infondatezza del ricorso, CETOC TS dovrà inviare comunicazione scritta al ricorrente illustrandone le ragioni entro 15 giorni lavorativi. Per l'analisi della fondatezza, delle cause e del trattamento del ricorso, il team incaricato sarà composto da personale non coinvolto direttamente nell'attività in oggetto.
CETOC TS comunicherà la composizione del team di analisi e manterrà aggiornato il ricorrente sullo stato di avanzamento relativi alla gestione del ricorso; infine fornisce una risposta all'organizzazione ricorrente entro 3 (tre) mesi dalla presentazione del ricorso. Il ricorrente può sollevare obiezioni sulla composizione del team.
Le spese relative all'appello sono a carico dell'Organizzazione, salvo i casi di riconosciuta fondatezza.

11. Durata del contratto – recesso – penali

11.1.Durata

Il Contratto di certificazione, di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante e sostanziale, decorre dall'accettazione dell'offerta di CETOC TS e rimane in vigore per tutta la durata di validità della certificazione, salvo recesso dell'Organizzazione o di CETOC TS con lettera raccomandata a/r o PEC almeno 90 (novanta) giorni prima della data di termine del Contratto di certificazione.

11.2.Penali

Fatte salve le condizioni di rinuncia alla certificazione previste al par. 8.1 che precede, l'Organizzazione certificata o certificanda che recede dal contratto, oltre agli importi previsti per le attività già eseguite, è tenuta al pagamento delle seguenti penali:
a) dopo l'accettazione dell'offerta e prima dell'esecuzione della Stage 1 o delle attività di Rinnovo/Subentro concordate: un importo pari al 30 (trenta) % di quello previsto per la Certificazione (fase 1+fase2) o di Rinnovo/Subentro;
b) nel periodo intercorrente fra la visita iniziale di Stage 1 e Stage 2: un importo pari al 30 (trenta) % di quello previsto per la fase 2;
c) fra il 1° e il 12° mese di validità del certificato: l'intero importo relativo alle attività di mantenimento previste e non ancora eseguite per il periodo di riferimento (1° sorveglianza), escluse le attività già eseguite e pertanto comunque dovute;
d) fra il 13° e il 24° mese di validità del certificato: l'intero importo relativo alle attività di mantenimento non ancora eseguite e previste per il periodo restante di validità del certificato, escluse le attività già eseguite e pertanto comunque dovute.
e) oltre i termini previsti (vedere 8.1 a): l'intero importo relativo alle attività di rinnovo previste.

11.3.Recesso

Ciascuna Parte contraente ha la facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento, comunicando il recesso a mezzo PEC o raccomandata A.R. a firma del Legale Rappresentante. Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la rinuncia alla certificazione.
CETOC TS ha la facoltà di recedere dal Contratto di certificazione nel caso in cui l'Organizzazione sia stata oggetto di provvedimenti o condanne per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti al Sistema di Gestione oggetto di certificazione o per mancata comunicazione a CETOC TS di tali provvedimenti o condanne.
Il recesso da parte di CETOC TS comporta la revoca della certificazione, che resta comunque in vigore fino alla data prevista per la visita periodica successiva.

11.4.Mutuo riconoscimento delle certificazioni con altro ente di certificazione

Al fine di poter tutelare le organizzazioni certificate nel caso in cui un contenzioso legato al "servizio difettoso" comporti il fallimento, liquidazione o scioglimento dei CETOC TS ovvero nel caso di perdita dell'accreditamento in uno o più settori, CETOC TS garantisce la continuità delle certificazioni rilasciate, attraverso un processo di trasferimento delle stesse, stabilendo all'occorrenza un apposito accordo di mutuo riconoscimento con un altro organismo di certificazione. Resta inteso che tale processo sarà avviato solo previo

consenso scritto della organizzazione certificata CETOC TS che, in alternativa, ha diritto a rinunciare alla certificazione. Tale trasferimento avverrà nel rispetto delle prescrizioni definite dal documento IAF MD2 / GLOBAL ACI-TECH-3-002 (M) "Transfer of accredited certification of Management Systems".

12. Trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ("Regolamento generale protezione dati") e del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. ("Codice della privacy"), i dati personali direttamente forniti dall'Organizzazione ovvero tramite terzi, sono e saranno trattati da CETOC TS - ed in particolare registrati e conservati in una banca dati - al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con l'Organizzazione.
Il trattamento di dati richiesti avviene mediante strumenti informatici, manuali e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Esso è necessario per lo svolgimento dei rapporti contrattuali con CETOC TS, con la conseguenza che l'eventuale rifiuto di fornirli, determinerà l'impossibilità per CETOC TS del rispetto degli accordi.
I Dati saranno trattati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento dei rapporti contrattuali con l'Organizzazione, fatta salva la conservazione dei dati per un ulteriore periodo di 10 anni (variabile nel caso di particolari regolamenti e direttive UE che richiedano un termine di conservazione ulteriore) dalla scadenza dell'ultima prestazione eseguita, per adempiere agli obblighi di legge e regolamentari previsti.
I Dati potranno essere comunicati da CETOC TS, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti di accreditamento, Organismi di certificazione, Amministrazioni, Istituzioni, Associazioni, Autorità Giudiziarie e Autorità di Pubblica Sicurezza nonché a ogni altra Autorità competente in materia e, in generale, ad ogni soggetto pubblico e privato la cui comunicazione si renda obbligatoria per legge. Detti soggetti tratteranno i Dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.
La diffusione dei Dati è finalizzata esclusivamente a garantire le istituzioni ed i consumatori circa il rilascio, l'esistenza, la rinuncia, la sospensione o la revoca della certificazione.
Titolare del trattamento
Il "Titolare del trattamento" dei dati è CETOC TS Srl, con sede legale in Roma, Via della Bufalotta 374
Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento generale protezione dati e dell'art. 7 del Codice della Privacy (Diritti dell'interessato), l'Organizzazione potrà in ogni momento esercitare i diritti di accesso, rettifica o cancellazione (c.d. "diritto all'oblio"), di limitazione del trattamento, nonché alla portabilità dei propri dati inviando un'apposita richiesta all'indirizzo: infots@cetoc.it.

I Dati potranno essere comunicati e trattati da società terze o da altri soggetti (a titolo meramente esemplificativo fornitori di servizi informatici, istituto di credito, studi professionali, consulenti) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare del trattamento, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.
L'elenco dei responsabili esterni del trattamento appositamente nominati che trattano i Dati è disponibile presso il Titolare del trattamento.

13. Legge applicabile e foro competente

La documentazione contrattuale, di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante, è disciplinata dalla legge italiana. Nell'eventualità di controversie insorgenti tra CETOC TS e il Cliente in relazione all'interpretazione e all'esecuzione del presente contratto e per le eventuali azioni legali per la gestione di ricorsi approvati dal Legale Rappresentante di CETOC TS, il foro esclusivo competente sarà il foro di Roma.