



# REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALE

RG01 ed. 02  
Rev05 del 05/12/2024

Pag. 1 di 15

Rev.	Data	DESCRIZIONE delle MODIFICHE	Redatto da	Approvato da
00	29/06/2020	Emissione in seconda edizione	RQ	VRB-22-2020
01	08/07/2021	Recepimento rilievi Accredia	RQ	VRB-13-2021
02	29/08/2023	Recepimento rilievi Accredia (§13.2)	RST	VRB-2023-18
03	19/03/2024	Recepimento rilievi Accredia (§ 2, 3, 9.7), eliminazione riferimenti RT05	RST	VRB-2024-06
04	30/04/2024	Recepimento rilievi Accredia (§7.3)	RST	VRB-2024-09
05	05/12/2024	Adeguamento al regolamento RG00 condizioni generali di contratto	RST	VRB-2024-24

**SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>SCOPO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DEFINIZIONI</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPI DI IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>IMPEGNI DEL CLIENTE</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>ITER DI CERTIFICAZIONE</b>	<b>5</b>
8.1	ACCESSO AI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE	5
8.2	RIESAME DELLA DOMANDA E INVIO DELL'OFFERTA	5
8.3	ACCESSO ALL'ITER DI CERTIFICAZIONE	6
8.4	PIANIFICAZIONE DEGLI AUDIT	6
8.5	CONDUZIONE DELL'AUDIT	6
8.6	TRATTAMENTO DEI RILIEVI	7
<b>9</b>	<b>AUDIT E LORO TIPOLOGIA</b>	<b>8</b>
9.1	AUDIT DI CERTIFICAZIONE	8
9.2	AUDIT DI SORVEGLIANZA	9
9.3	AUDIT DI RINNOVO	9
9.3.1	<i>Superamento della data di scadenza della Certificazione</i>	9
9.4	AUDIT DI MODIFICA DEL CAMPO DI APPLICAZIONE	10
9.5	AUDIT SUPPLEMENTARE	10
9.6	AUDIT SENZA PREAVVISO O CON PREAVVISO MINIMO	10
9.7	VOLTURA E TRANSFER DELLA CERTIFICAZIONE	11
9.7.1	<i>Voltura</i>	11
9.7.2	<i>Transfer</i>	11
<b>10</b>	<b>DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE</b>	<b>13</b>
10.1	DECISIONI SULLA CERTIFICAZIONE	13
10.2	RILASCIO DEL CERTIFICATO	13
10.3	CERTIFICAZIONE DI ORGANIZZAZIONI MULTI-SITO	14
10.4	ELENCO DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE	14
<b>11</b>	<b>GESTIONE DELLE MODIFICHE</b>	<b>14</b>
11.1	MODIFICA DEL SISTEMA DI GESTIONE ADOTTATO DAL CLIENTE CERTIFICATO	14
<b>12</b>	<b>RECLAMI E RICORSI</b>	<b>15</b>
<b>13</b>	<b>CONTENZIOSI</b>	<b>15</b>
<b>14</b>	<b>RISERVATEZZA</b>	<b>15</b>
<b>15</b>	<b>MODIFICHE AL REGOLAMENTO</b>	<b>15</b>
<b>16</b>	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI</b>	<b>15</b>
<b>17</b>	<b>RECESSO E SOSPENSIONE</b>	<b>15</b>

## 1 Scopo

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

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

Le modifiche e le integrazioni al Regolamento sono gestite mediante l'emissione di revisioni successive, nelle quali le porzioni di testo modificate sono evidenziate con linee verticali a lato dello stesso. Il Regolamento si applica congiuntamente al Regolamento RG00 Condizioni Generali di Contratto disponibile alla sezione <https://www.eco-cert.it/regolamenti-generalis> ed è parte integrante del contratto sottoscritto tra ECO e il cliente. ECO provvede ad inviare informativa alla clientela<sup>1</sup> sull'emissione di una nuova revisione del regolamento. ECO provvede a pubblicare sempre una news nella home page del proprio sito in caso di revisione, considerando che ECO applica sempre l'ultima revisione emessa resta onere del cliente verificare quale revisione è attualmente in vigore e adeguarsi agli aggiornamenti.

Per tutto quanto concerne gli obblighi generali, gli impegni, le condizioni economiche, riservatezza, privacy e gestione di reclami e ricorsi vale quanto indicato nel regolamento RG00 Condizioni Generali di Contratto.

## 2 Campo di applicazione

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

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

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

## 3 Documenti di riferimento

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

- Norma ISO/IEC 17021-1 "Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione"
- Norma ISO/IEC 17021-2 "Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione ambientale"
- Norma ISO/IEC 17021-10 "Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro"
- Norma ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali"
- Norma ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario"
- Norma ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"
- Norma ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso"
- Norma ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso"
- Norma ISO 3834 "Requisiti per la saldatura per fusione dei materiali metallici"
- Regolamento ECO RG02 "Regolamento per uso del Logo"
- Regolamento ECO RG22 "Audit in remoto"
- GUIDE IAF – EA applicabili
- RG-01 Accredia "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale"
- RG-01-01 Accredia "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Sistema di Gestione"
- Regolamento Accredia RT-09 "Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione ambientale (SGA)"

<sup>1</sup> I destinatari della comunicazione sono i clienti che hanno un contratto attivo con l'Organismo alla data di emissione della nuova revisione

- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici, Circolari e disposizioni dell'Ente Unico di Accreditamento (ACCREDIA), negli schemi e settori coperti da accreditamento
- Rapporto Tecnico UNI/TR 11331 "Indicazioni relative all'applicazione della UNI EN ISO 14001 in Italia, formulate a partire dalle criticità emerse e dalle esperienze pratiche"
- Rapporto Tecnico UNI/TR 11405 "Sistemi di Gestione Ambientale – Applicazione della norma UNI EN ISO 14001 nella Pubblica Amministrazione con competenze di gestione del territorio"
- Norma ISO 19011 "Guidelines for auditing management systems"

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

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

## 4 Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si riportano le definizioni seguenti:

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

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

Team di audit: Insieme del personale dell'OdC incaricato di svolgere una Verifica Ispettiva

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

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

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

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

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

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

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

## 5 Principi di imparzialità e trasparenza

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

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

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

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

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

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

## **6 Responsabilità**

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

## **7 Impegni del cliente**

Si applica il Regolamento RG00 e inoltre il cliente si impegna a fornire la massima collaborazione ai rappresentanti di ECO durante tutte le fasi dell'iter di Certificazione descritte nel Cap. 8, accettando tutti i requisiti e le prescrizioni posti dai Regolamenti applicabili, impegnandosi a trasferirne i contenuti a tutti i soggetti coinvolti, garantendone il rispetto da parte degli stessi. Predisporre eventuali permessi e autorizzazioni per consentire l'accesso alle aree interessate dallo svolgimento delle attività di audit, siano esse interne o esterne alla realtà aziendale esaminata. Consente l'accesso in loco o la fornitura in copia di tutti i documenti che ECO ritiene utile esaminare ai fini della valutazione di conformità del Sistema di Gestione Aziendale.

Il cliente, prima dell'audit, ha la responsabilità di predisporre almeno quanto segue in ottemperanza ai requisiti posti dalle norme e dai regolamenti applicabili. Tutta la documentazione fornita dal cliente a supporto delle attività di audit dovrà essere predisposta in lingua italiana o in alternativa in lingua inglese. Qualora venga fornita una traduzione, questa deve essere accompagnata anche dalla versione in lingua originale.

## **8 Iter di Certificazione**

Il processo, si svolge secondo le prescrizioni della norma di riferimento, dei regolamenti dell'Ente di Accreditamento, delle norme di cui al Cap. 3 e delle leggi vigenti in materia. Ogni fase è condotta secondo procedure e istruzioni predisposti da ECO.

### **8.1 Accesso ai servizi di Certificazione**

Per accedere ai servizi di certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendale offerti da ECO, il cliente presenta una domanda di Certificazione, alla quale allega quanto indicato di seguito. Il modello di domanda di certificazione è reperibile in formato elettronico sul sito web dell'Organismo ([www.eco-cert.it](http://www.eco-cert.it)) o a mezzo e-mail su richiesta.

La domanda deve essere compilata in ogni sua parte e firmata dal legale rappresentante del cliente, o da persona autorizzata<sup>2</sup>.

Il cliente deve compilare il modello di domanda predisposto da ECO, riportando tutti i dati richiesti e allegando i documenti di cui ai punti seguenti:

- Copia della Visura camerale aggiornata (non anteriore a 3 mesi);
- Nel caso di domanda di Transfer, la documentazione degli audit annuali con relativa documentazione degli esiti della chiusura dei rilievi, fino alla verifica di certificazione o rinnovo precedente.

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

### **8.2 Riesame della domanda e invio dell'offerta**

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

A seguito del riesame effettuato con esito positivo, ECO invia al cliente un'offerta per le attività richieste. L'offerta contiene la quantificazione economica per i servizi di valutazione della conformità per l'intero triennio di validità della certificazione, nonché le tempistiche di svolgimento dei singoli audit quantificati in giorni/uomo sulla base delle pertinenti tabelle IAF<sup>3</sup>, le

<sup>2</sup> rif. par. 9.1.1 della UNI EN ISO 17021-1:2015

<sup>3</sup> documento IAF MD5

modalità di pagamento, il riferimento all'adozione delle prassi descritte nel regolamento generale contrattuale, nel presente regolamento e nel regolamento RG02 per l'uso del marchio.

L'offerta contiene inoltre l'indicazione sulle sedi ove saranno condotti gli audit per le quali il cliente dovrà garantire l'accesso a tutti i soggetti presenti alla verifica. I luoghi coinvolti dagli audit possono comprendere le sedi del cliente, sedi temporanee quali cantieri, le sedi dei fornitori, o altro a seconda della tipologia di certificazione richiesta.

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

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

### **8.3 Accesso all'Iter di Certificazione**

L'accettazione dell'offerta costituisce Ordine e Contratto per le attività di Certificazione richieste e contemporaneamente l'impegno da parte del cliente al rispetto delle clausole contenute nell'offerta stessa e nei regolamenti indicati al par. 8.2. L'ufficio preposto riesamina l'offerta e apre la nuova pratica. Qualora vi fosse la necessità di ottenere eventuali chiarimenti, ECO provvederà a richiederli al cliente prima di procedere all'apertura della pratica stessa.

### **8.4 Pianificazione degli Audit**

L'ufficio di ECO concorda con il cliente le date possibili per lo svolgimento dell'audit e comunica i nominativi del team di audit.

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

Qualifiche del personale<sup>4</sup> e termini di ricsuazione sono specificati nel Regolamento RG00 Condizioni generali di contratto. Nel caso sia necessariamente richiesta la presenza dell'Ente di Accreditamento, ECO provvede ad allegare specifica comunicazione comprensiva della lettera di presentazione di Accredia. La presenza del personale dell'Ente di Accreditamento è motivata esclusivamente dalla conduzione di verifiche in affiancamento al personale costituente il team di audit di ECO e non altera la conduzione dell'audit, né la formulazione dei rilievi eventualmente emersi.

LA, prima della data di svolgimento dell'Audit, provvede ad inviare al cliente il "Piano di Audit" che dettaglia la sequenza delle attività programmate per la verifica dei processi, degli eventuali aspetti legali qualora pertinenti al sistema di gestione, dei requisiti normativi e legislativi di riferimento.

Il piano di audit prevede sempre:

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

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

Il cliente ha la facoltà di richiedere in forma scritta e motivata, lo spostamento della data di esecuzione pianificata per l'audit possibilmente entro il termine di giorni 2 dalla data di ricezione del piano di Audit.

### **8.5 Conduzione dell'audit**

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

L'audit ha inizio con la riunione tra il team di audit, la Direzione del cliente e i responsabili delle aree interessate alla verifica per una breve presentazione reciproca ed in particolare per:

- chiarire e precisare le modalità di svolgimento dell'audit;
- verificare le informazioni e i dati forniti attraverso la domanda di Certificazione;
- confermare il Piano di Audit;

<sup>4</sup> Lead auditori, auditor, esperti tecnici.

- fornire una breve sintesi di come saranno condotte le attività di audit;
- confermare i canali di comunicazione;
- offrire all'organizzazione l'opportunità di porre domande;
- verificare lo scopo di certificazione richiesto;
- verificare il numero dei cantieri o siti esterni operativi, se applicabile;
- verificare la presenza di eventuali subappaltatori;
- valutazione della conformità agli obblighi legislativi (valido solo per le certificazioni ambientali e per la salute e sicurezza dei lavoratori).

Eventuali difformità in merito alle tempistiche pianificate, saranno comunicate immediatamente da LA a ECO, per concordare le modalità di prosecuzione della verifica.

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

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

Il consulente cliente potrà partecipare alle attività di verifica con il solo ruolo di osservatore.

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

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

Il rapporto di audit è inviato a mezzo e-mail al cliente per presa visione e approvazione (tale fase può essere effettuata o rispondendo direttamente all'e-mail o controfirmando il documento).

Il cliente ha la possibilità di formulare eventuali riserve in risposta al rapporto ricevuto.

## **8.6** *Trattamento dei rilievi*

Il cliente è responsabile di inviare ad ECO proposta di trattamento e gestione dei rilievi che fossero eventualmente emersi nel corso dell'audit così come riportati da LA nel rapporto di audit.

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

- **Non conformità** → il rilievo non permette il proseguo dell'iter, per tale motivo il cliente dovrà fornire evidenza della chiusura, trasmettendo quando possibile la documentazione a supporto della stessa o sostenendo un successivo audit supplementare al fine di consentire a ECO di verificare la chiusura della NC. Solo successivamente la risoluzione delle eventuali NC, ECO provvederà a concedere la Certificazione o a rinnovare la stessa. In caso di audit di sorveglianza, il Certificato è da intendersi sospeso fino alla verifica della risoluzione della NC da parte di ECO;
- **Osservazione** → il cliente deve fornire proposta di trattamento e risoluzione del rilievo, la cui chiusura verrà valutata dal team di audit incaricato del successivo audit;
- **Commento (o Raccomandazione)** → è un rilievo che non prevede trattamento, possono essere accettato o rifiutato dal cliente formalizzandone le motivazioni; la relativa chiusura verrà valutata dal team di audit incaricato del successivo audit.

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

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

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

I tempi di risoluzione di NC e successiva verifica di chiusura vengono comunicati al cliente da ECO; generalmente tali tempi sono definiti in base alla tipologia di NC e alla situazione riscontrata, e vanno da minimo di 2 mesi a un massimo di 6.

Il superamento del limite temporale da parte del cliente, salvo motivata comunicazione scritta, comporta la necessità di svolgere nuovamente l'audit di certificazione.

Occorre precisare che nel caso dell'audit di rinnovo, la decisione in merito al rinnovo della certificazione deve essere assunta da ECO prima della data di scadenza riportata sul Certificato. Per tale motivo, qualora la stessa sopraggiunga prima dei due mesi dalla data di conduzione dell'audit di rinnovo, il lasso temporale disponibile per la risoluzione e il trattamento dei rilievi nonché per la conduzione dell'audit di verifica dell'efficacia degli stessi da parte dell'organismo, è da considerarsi inferiore. Il cliente è responsabile di garantire lo svolgimento degli eventuali audit supplementari entro i termini indicati.

## **9 Audit e loro tipologia**

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

### **9.1 Audit di certificazione**

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

In caso contrario lo svolgimento della seconda fase sarà ripianificato.

Le due fasi sono identificate come segue.

- Gli obiettivi dell'Audit di fase 1 sono:
  - riesaminare le informazioni documentate del sistema di gestione che l'organizzazione cliente ha predisposto con riferimento alla norma applicabile a proprio sistema di gestione;
  - valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
  - riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
  - raccogliere informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, la/e localizzazione/i del cliente, i processi e le apparecchiature utilizzati, i requisiti cogenti eventualmente applicabili e i livelli di controllo stabiliti (soprattutto nel caso di multi-site);
  - riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di fase 2 e concordare con il cliente i dettagli dell'audit di fase 2;
  - verificare la pianificazione dell'audit di fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, nell'ambito della norma di sistema di gestione o di altri documenti normativi;
  - valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati effettuati o siano pianificati prima dell'esecuzione della fase 2.
- Gli obiettivi dell'Audit di fase 2 sono almeno:
  - verificare e documentare le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della Norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
  - verificare il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi definiti dalle organizzazioni stesse, coerentemente alle attese della norma di sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo;
  - verificare che il sistema di gestione del cliente e le sue prestazioni siano conformi alle prescrizioni legali o cogenti applicabili alle specifiche attività;
  - verificare il controllo operativo dei processi aziendali e la conformità dello stesso ai requisiti della norma;
  - verificare che siano stati eseguiti e risultino conformi alle richieste della Norma di riferimento gli audit interni e il Riesame della Direzione;
  - verificare che siano conformi ed efficaci le azioni e le responsabilità definite dalla Direzione per la gestione delle politiche relative ai clienti;

- confermare (o modificare) il campo di certificazione come definito nel corso della fase 1;
- confermare eventuali esclusioni rispetto ai requisiti di norma, così come identificati in fase 1.

Terminato l'audit il team si riunisce per riesaminare le risultanze dello stesso, concordare sulle conclusioni, definire e predisporre eventuali NC, OSS o commenti rilevati nel corso delle verifiche per presentarli alla Direzione del cliente in occasione della riunione di chiusura.

## **9.2 Audit di Sorveglianza**

Gli audit di sorveglianza sono condotti al fine di verificare che il Sistema di Gestione sia correttamente attuato mantenuto e migliorato, in conformità ai requisiti della norma di riferimento, delle leggi e regolamenti applicabili. Gli audit di sorveglianza sono condotti entro 12 e successivamente entro 24 mesi dalla data di decisione sulla certificazione e/o rinnovo e sono pianificati dall'Organismo (sulla base dell'anno solare) come descritto nel par. 8.4. ECO invia comunicazione alle Organizzazioni almeno entro i trenta (30) giorni precedenti per concordare le date della verifica.

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

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

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

## **9.3 Audit di Rinnovo**

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

Almeno 60 giorni prima della scadenza della certificazione ECO invia al cliente un promemoria relativo alla scadenza del certificato ed alla necessità di effettuare l'audit di rinnovo. Qualora il cliente fosse interessato a mantenere la certificazione dovrà provvedere a inoltrare a ECO una nuova domanda di certificazione e l'iter di gestione è lo stesso descritto al cap. 8.

L'audit pianificato si svolge con le stesse modalità descritte per la Fase 2 dell'audit di certificazione.

La decisione in merito al rinnovo della Certificazione deve essere presa da ECO entro la data di scadenza del certificato, pena la scadenza dello stesso. Per tale motivo il cliente deve provvedere a fornire la propria disponibilità alla conduzione dell'audit con sufficiente anticipo, in considerazione di una eventuale gestione dei rilievi che potrebbero emergere nel corso dell'audit, anche in considerazione del fatto che potrebbe essere necessaria la conduzione di un successivo audit da parte di ECO per la verifica della risoluzione degli stessi (vedi par. 8.6).

### **9.3.1 Superamento della data di scadenza della Certificazione**

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

- sia che l'audit di rinnovo sia iniziato prima o dopo la scadenza del certificato qualora tutte le attività da esso derivanti (es. verifica di attuazione eventuali NC maggiori, assunzione della decisione positiva sul rinnovo della certificazione), siano state completate entro 6 mesi da tale data, il certificato può essere ripristinato tenendo conto che
  - sarà emesso un nuovo certificato con stessa numerazione del certificato scaduto (mantenimento del numero) e con revisione successiva al precedente,
  - la data di scadenza del nuovo certificato sarà basata sulla data di scadenza riportata sul precedente certificato scaduto,

- la data di emissione del nuovo certificato sarà coincidente con la data della decisione in merito al rinnovo/ripristino della certificazione. Tale data è indicata quale “data di emissione corrente”,
- sul certificato sarà riportata l’assenza di validità della certificazione per il lasso temporale compreso tra la data di scadenza del certificato precedente e la data di emissione corrente del certificato rinnovato/ripristinato;
- sia che l’audit di rinnovo sia iniziato prima o dopo la scadenza del certificato ma entro 6 mesi dalla stessa e qualora le attività da esso derivanti (es. verifica di attuazione eventuali NC maggiori, assunzione della decisione positiva sul rinnovo della certificazione), non possano essere completate entro 6 mesi da tale data, il certificato può essere ripristinato tenendo conto di quanto indicato al punto precedente e che l’audit pianificato per il rinnovo dovrà rispettare le tempistiche definite per la fase 2 di un audit di certificazione senza alcuna riduzione prevista e applicabile all’audit di rinnovo.

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

#### **9.4 Audit di modifica del campo di applicazione**

Nel caso il cliente necessiti di modificare il proprio scopo di certificazione, dovrà inviare una richiesta scritta motivando e descrivendo l’oggetto della stessa.

A seguito della ricezione della domanda, ECO ne riesamina i contenuti, informando il cliente delle tempistiche, delle modalità di svolgimento e dei costi dell’audit inviando nota integrativa all’offerta accettata.

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

#### **9.5 Audit Supplementare**

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

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

La necessità di svolgere di un audit supplementare è comunicata da ECO al cliente. I costi si intendono a carico dello stesso e sono resi noti con comunicazione integrativa come previsto dalle esclusioni dell’offerta. Le modalità di programmazione seguono quanto già indicato nel presente regolamento, salvaguardando il preavviso minimo per consentire l’eventuale la ricusazione dei componenti il team di audit.

#### **9.6 Audit senza preavviso o con preavviso minimo**

Tali verifiche sono eseguite a fronte di segnalazioni gravi che coinvolgono il cliente; la non effettuazione di questa tipologia di audit, comporta la sospensione della certificazione concessa.

Si possono rendere necessari nei seguenti casi:

- a seguito di reclami e/o segnalazioni gravi e fondate;
- a seguito di procedimenti giudiziari connessi con l’attività dell’Organizzazione, con particolare riferimento alle leggi sulle responsabilità da prodotto/servizio difettoso e sulla Sicurezza;
- qualora si accerti il mancato rispetto della documentazione cogente relativa al settore di appartenenza dell’organizzazione;
- nel caso di segnalazioni delle autorità competenti;
- nel caso di accertato uso scorretto o fraudolento della certificazione;

- nel caso di richiesta inoltrata dall'Ente di Accreditamento di visite straordinarie o supplementari.

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

Il cliente dovrà fornire la più ampia disponibilità e collaborazione ai fini del corretto svolgimento dell'attività di verifica.

### **9.7 Voltura e Transfer della Certificazione**

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

#### **9.7.1 Voltura**

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

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

ECO provvederà a valutare quanto ricevuto e procederà a Deliberare l'emissione del Certificato con i dati aggiornati. In questi casi il Comitato di Delibera come indicato al par. 10.1. I costi sono a carico del cliente e quantificati sulla base delle voci di tariffario. ECO provvederà a verificare quanto dichiarato dal cliente nella successiva verifica pianificata.

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

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

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

#### **9.7.2 Transfer**

A seguito di richiesta di trasferimento della Certificazione rilasciata da altri Organismi, ECO attua quanto descritto al cap. 8 nel rispetto delle modalità indicate dal documento IAF MD2. ECO accetta la Certificazione di sistema, nei seguenti casi:

- la motivazione per la richiesta di cambio dell'Organismo di Certificazione sia valida e indicata nella Domanda di Transfer;
- il Certificato dell'organizzazione cliente sia stato emesso da un Organismo di Certificazione Accreditato da ACCREDIA o da un organismo che abbia sottoscritto accordi MLA, EA, PAC, IAAC o IAF e sia coperto da specifico accreditamento (settore IAF). Le organizzazioni in possesso di Certificato non coperto da accreditamento, come sopra descritto, dovranno procedere all'iter di nuova certificazione.
- Qualora il Certificato sia stato emesso da un Organismo di Certificazione che ha cessato l'attività o il cui accreditamento è scaduto, sospeso o revocato, il trasferimento verrà completato entro 6 mesi dalla data di perdita di validità dell'accREDITamento o, se precedente, entro la scadenza del Certificato stesso. In tal caso, ECO informerà ACCREDIA prima del trasferimento;
- il Certificato del cliente non sia in stato di sospensione. In caso contrario, non si potrà procedere al transfer;
- siano resi disponibili il documento di Certificazione ed i rapporti di verifica ispettiva rilasciati dal precedente Organismo di certificazione relativi all'ultimo triennio di validità della certificazione a partire dalla verifica di certificazione o dall'ultimo rinnovo di certificazione;
- siano rese disponibili le evidenze oggettive delle NC riscontrate, delle azioni correttive intraprese e del loro risultato di tutte le verifiche di cui al punto precedente;
- siano resi disponibili eventuali ricorsi e/o reclami ricevuti e le azioni intraprese;
- non siano presenti contenziosi pubblici;

- sia resa disponibile il Certificato di iscrizione alla CCIAA (possibilmente con data di emissione non precedente a 3 mesi rispetto alla data di Domanda di Transfer);
- sia presentata la Domanda di Transfer Certificazione mediante l'apposito modulo presente nel sito web ECO e contenente tutte le indicazioni in merito ai requisiti necessari al transfer.

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

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

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

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

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

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

Il transfer del Certificato non viene effettuato finché:

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

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

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

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

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

## 10 Delibera della Certificazione

Tutti i processi decisionali in merito alla Certificazione sono condotti dal Comitato di Delibera di ECO. La decisione è conseguente il riesame dei documenti raccolti nel corso degli audit<sup>7</sup>.

### 10.1 Decisioni sulla Certificazione

Le decisioni vengono prese dal Comitato di delibera secondo una delle seguenti modalità:

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

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

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

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

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

- rinnovo della Certificazione;
- modifica dello scopo della Certificazione.

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

### 10.2 Rilascio del Certificato

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

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

Sono ulteriormente riportate le seguenti indicazioni in ambito Accreditato:

- Il logo dell'Ente di Accreditazione;
- Eventuali diciture specifiche previste da documenti specifici, in caso di applicabilità degli stessi alle certificazioni da rilasciare;
- I riferimenti ai certificati di Accreditazione ottenuti dall'Organismo.

<sup>7</sup>Tali documenti sono integrati dai documenti di pratica, domanda, offerta, comunicazioni varie e informazioni di pubblico dominio, ecc.

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

- un certificato (madre) all'Organizzazione certificata nel quale sono indicati:
  - l'intero scopo di certificazione;
  - l'elenco dei siti certificati (tabella descrittiva sul retro del certificato);
  - tutti gli altri contenuti descritti precedentemente.
- un certificato (figlio) per ogni sito certificato nel quale sono indicati
  - Il numero del Certificato figlio;
  - I riferimenti all'Organizzazione e al sito oggetto del certificato;
  - I riferimenti al certificato (madre) dell'Organizzazione che descrive l'intero scopo di certificazione;
  - La descrizione dello scopo riferibile al sito oggetto del certificato;
  - Tutti gli altri contenuti descritti precedentemente.

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

ECO dispone che tutte le date sopra riportate coincidano con la data di assunzione delle relative decisioni assunte dal CdD e che non possano essere antecedenti alle stesse.

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

Tutte le informazioni sopra riportate sono da ritenersi pubbliche.

### **10.3 Certificazione di Organizzazioni multi-sito**

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

### **10.4 Elenco delle Organizzazioni Certificate**

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

## **11 Gestione delle modifiche**

### **11.1 Modifica del Sistema di Gestione adottato dal cliente certificato**

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

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

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

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

- effettuare un esame completo della documentazione del Sistema di Gestione Aziendale;

- effettuare un audit supplementare presso la/e sede/i del cliente;
- richiedere la presentazione di una nuova domanda di certificazione.

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

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

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

## **12 RECLAMI E RICORSI**

Si applica quanto previsto dal Regolamento RG00 per le condizioni generali di contratto e dal Regolamento RG34 Segnalazioni, Reclami e Ricorsi presenti sul sito web [www.eco-cert.it](http://www.eco-cert.it).

## **13 CONTENZIOSI**

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti si applica quanto previsto dal Regolamento RG00 per le condizioni generali di contratto e dal Regolamento RG34 Segnalazioni, Reclami e Ricorsi presenti sul sito web [www.eco-cert.it](http://www.eco-cert.it).

Inoltre, è competente esclusivamente il Foro di Ravenna.

## **14 RISERVATEZZA**

Si applica quanto previsto dal Regolamento RG00 per le condizioni generali di contratto presente sul sito web [www.eco-cert.it](http://www.eco-cert.it).

## **15 MODIFICHE AL REGOLAMENTO**

L'aggiornamento continuo del panorama normativo e legislativo applicabile alle attività condotte da ECO e coinvolte dal presente regolamento, potrebbe richiedere la modifica di uno o più paragrafi dello stesso.

ECO rende disponibile l'ultima versione aggiornata del Regolamento sul proprio sito web, presso la propria sede o provvede ad inviarne copia in formato elettronico su richiesta dei clienti. L'aggiornamento del regolamento viene pubblicizzato con le modalità indicate al par. 1.

Il cliente si impegna ad adeguarsi alle nuove condizioni poste dal Regolamento, secondo quanto indicato al par. 1. L'aggiornamento del Regolamento non comporta una nuova emissione dell'offerta già sottoscritte che restano valide a meno della volontà di recesso espressa dal cliente nelle modalità descritte dal Regolamento RG00 per le condizioni generali di contratto.

## **16 CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI**

Si applica quanto previsto dal Regolamento RG00 per le condizioni generali di contratto presente sul sito web [www.eco-cert.it](http://www.eco-cert.it).

## **17 RECESSO E SOSPENSIONE**

Si applica quanto previsto dal Regolamento RG00 per le condizioni generali di contratto presente sul sito web [www.eco-cert.it](http://www.eco-cert.it).