

Data	Edizione	Revisione
22 Marzo 2017	05	01
Preparato	Verificato	Approvato
<b>COPIA CONFORME AL DOCUMENTO INTERNO DEL SISTEMA IAS</b>		

## 0. INDICE

0.	Indice	14.	Certificazione Integrate – Congiunte – Combinata
1.	Presentazione e Scopo	15.	Mantenimento validità certificazione
2.	Definizioni	16.	Controllo documenti Sistema di Gestione Ambientale
3.	Accreditamenti	17.	Ricorsi
4.	Applicabilità	18.	Reclami e Contenziosi
5.	Processo di Certificazione	19.	Pubblicazione e conservazione delle registrazioni relative ai clienti ed ai richiedenti la certificazione
6.	Certificato di Conformità	20.	Concessione e uso del Certificato e del Logo
7.	Attività di Sorveglianza	21.	Tariffe
8.	Rinnovo della Certificazione	22.	Riservatezza
9.	Audit Speciali	23.	Riferimenti Normativi
10.	Variazioni dei requisiti per la Certificazione		
11.	Sospensione, Revoca o Riduzione del campo di applicazione della Certificazione		
12.	Certificazione di Organizzazione "Multi-sito"		
13.	Trasferimento della Certificazione da altri OdC		

## 1. PRESENTAZIONE E SCOPO

**IAS Register AG** (di seguito denominato **IAS**) ha sede in **BALERNA - 6828, Via San Gottardo, 112, Svizzera**.

E' un Organismo di Certificazione che eroga, secondo procedure conformi alla ISO 17065, servizi di valutazione e certificazione di conformità di prodotti, processi e servizi alle Norme o ai Disciplinari Tecnici di riferimento (DT).

Nota 1 Secondo ISO/IEC 17065. Il termine "prodotto" è utilizzato nel senso più ampio e comprende i processi ed i servizi; ... omissis .... Nel presente regolamento il termine "prodotto" si riferisce quindi indistintamente ad un "prodotto", ad un "processo" o ad un "servizio" tranne i casi in cui questa distinzione è chiaramente evidenziata.

Il sostegno finanziario per assicurare l'erogazione del servizio e le attività di IAS è fornito dai ricavi previsti per la certificazione.

Scopo del presente regolamento è comunicare le procedure di valutazione, le regole e le procedure per rilasciare, mantenere, estendere o ridurre il campo di applicazione della certificazione, o per sospendere, revocare o rifiutare una certificazione, compresi i diritti e doveri dei richiedenti o clienti, e le informazioni riguardo le procedure per trattare reclami e ricorsi. Il presente regolamento disciplina i rapporti tra IAS e i richiedenti la certificazione e i clienti.

**N.B.** Di seguito con il termine IAS ci si riferirà indistintamente alla funzione responsabile dell'attività specifica prevista nello sviluppo del procedimento di certificazione

## 2. DEFINIZIONI

### 2.1 Certificazione volontaria di prodotto, processo o servizio

La certificazione "volontaria" di prodotto, processo e servizio è basata su Disciplinari Tecnici elaborati IAS REGISTER AG o su norme o altra prescrizione contrattuale di riferimento e viene rilasciata IAS, secondo procedure conformi ai requisiti della norma ISO 17065 ed alle altre norme applicabili.

### 2.2 Certificazione regolamentata di prodotto, processo o servizio

La certificazione "regolamentata" di prodotto, processo e servizio è basata su Disciplinari Tecnici pubblici con disposizioni legislative che ne definiscono l'iter di certificazione, per le quali può essere previsto obbligo di accreditamento.

### 2.3 Disciplinare Tecnico

Documento che descrive in modo completo il prodotto/processo/servizio da certificare, le misure, le prove con le relative modalità di esecuzione e, quando applicabili, i valori e le tolleranze dei parametri, oltre al piano dei controlli, gli elementi di sistema applicabili e le modalità operative da seguire per il rilascio della certificazione. Ovvero riporta tutte le caratteristiche che rendono il prodotto/processo/servizio certificabile.

### 2.4 Piano dei Controlli

Documento che stabilisce la tipologia e la frequenza dei controlli, compreso il piano di campionamento e di verifiche analitiche che l'Organizzazione deve svolgere per garantire la conformità delle caratteristiche certificabili e comunicabili al mercato oggetto del Disciplinare Tecnico stesso. Talvolta il piano dei controlli è definito dalla norma o altra disposizione legislativa applicabile.

## IAS REGISTER AG

Internet: <a href="http://www.ias-register.com">www.ias-register.com</a>	<b>Sede Legale ed Operativa</b>	Telefono: +41 91 682 01 59
E-Mail: <a href="mailto:info@ias-register.com">info@ias-register.com</a>	Via San Gottardo, 112 CH -6828- BALERNA	Fax. +41 91 682 12 48

### 3. ACCREDITAMENTI

IAS è attualmente accreditato per la *Certificazione di Prodotti/Servizi* dall'Ente Italiano di Accreditamento **ACCREDIA** (nr di registrazione **261B**), specificatamente per il settore «Società che forniscono servizi energetici (ESCO)» in accordo alla Norma UNI CEI 11352:2014. Il certificato è consultabile ai siti web [www.accredia.it](http://www.accredia.it) oppure [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com).

E' obiettivo di IAS richiedere di volta in volta, sulla base dell'evoluzione delle normative applicabili, ulteriori Accreditamenti per le specifiche norme di Prodotto/Processo/Servizio.

### 4. APPLICABILITA'

Il presente regolamento è applicabile a tutti i contratti di certificazione di conformità di prodotti, processi e servizi.

Per alcuni schemi di certificazione può essere presente una Appendice che esplicita i requisiti specifici per la certificazione della conformità.

Il presente regolamento e l'eventuale Appendice sono parte integrante del contratto tra IAS e le Organizzazioni clienti e sono il riferimento principale per tutto il personale IAS coinvolto nelle attività di certificazione.

Il presente regolamento e l'eventuale Appendice sono stati redatti coerentemente alla Politica, al Manuale di Corporate e al Manuale di Assessment, alla Mission e al Codice Deontologico di IAS, a fondamento dell'operato di IAS ed al suo impegno di infondere la fiducia nelle organizzazioni Clienti / Parti Interessate attraverso la ricerca di evidenze oggettive di conformità (o non conformità), senza farsi influenzare da interessi di alcun tipo e garantendo l'imparzialità del proprio giudizio nello svolgimento delle attività.

**N.B.** L'assenza del conflitto di interessi è garantita dall'impiego di personale nell'iter di certificazione che non ha fornito consulenza per l'Organizzazione entro i due anni successivi alla fine della consulenza / impiego.

### 5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

La Politica e le procedure nel cui ambito IAS esercita le proprie attività, e la loro amministrazione, risultano non discriminatorie nei confronti di tutte le Organizzazioni. Le procedure non sono utilizzate per impedire o inibire l'accesso ai richiedenti.

Possono accedere alla Certificazione tutte le Organizzazioni, di qualunque natura esse siano, che ne facciano richiesta le cui attività ricadono nel campo di applicazione di competenza di IAS.

#### Domanda di Certificazione: determinazione degli obiettivi, del campo di applicazione e dei criteri di audit

L'inizio dell'iter di certificazione è segnato dall'invio da parte dell'Organizzazione richiedente del modulo IAS "**Richiesta di Quotazione**", contenente informazioni di carattere generale e relative attività specificando il Disciplinare Tecnico e/o la Norma di riferimento applicabile, il campo di applicazione richiesto, le informazioni circa la struttura dell'Organizzazione (risorse umane dirette ed indirette coinvolte nelle attività relative alla certificazione di conformità richiesta, compreso i processi affidati all'esterno "out-sourcing"), nonché l'identificazione dell'eventuale soggetto incaricato della consulenza erogata a favore del richiedente e/o cliente, ecc.. Tale documento risulta necessario per formulare e riesaminare correttamente il documento di offerta.

Nel caso la domanda di certificazione preveda l'emissione di un Disciplinare Tecnico da parte di IAS, l'offerta contemplerà i costi necessari alla redazione e successiva approvazione da parte del Comitato Tecnico del disciplinare stesso.

**N.B.** Eventuali integrazioni / chiarimenti potranno essere richieste prima della emissione della "Quotazione Servizio".

Dopo che la richiesta è stata vagliata positivamente, IAS invia un documento di offerta che, se ritenuta di gradimento, deve essere restituito firmato per accettazione da un rappresentante legale dell'Organizzazione richiedente (modulo IAS "**Quotazione Servizio**"), come precisa volontà di procedere con le attività di valutazione.

Quindi, con l'istituito rapporto contrattuale tra le parti si intenderanno accettati tutti i contenuti espressi con particolare riferimento alle *Condizioni Generali di Contratto* ed al presente *Regolamento di Certificazione* e, se prevista, all'*Appendice specifica di certificazione di conformità di prodotto, processo e servizio*.

Al ricevimento della "**Quotazione Servizio**" approvata, IAS invia lettera di **Conferma d'Ordine**. Successivamente perfezionata la raccolta dei documenti richiesti per l'istruzione del dossier, il Servizio Operativo (SOP) (se del caso supportato da esperti tecnici) procede attraverso il Riesame del Contratto alla determinazione dei Tempi di Audit, all'individuazione ed incarico del Gruppo di Audit «GdA» compreso gli eventuali osservatori, per lo Scopo di Certificazione a garanzia del possesso delle adeguate competenze richieste per la valutazione dei processi, nonché alla programmazione delle attività notificata all'Organizzazione con la «Lettera Nomina GdA».

**N.B.** La verifica della Richiesta di Quotazione ed il Riesame del Contratto rappresentano i momenti sostanziali per la determinazione degli obiettivi, dei criteri dell'audit e dello scopo di certificazione, per i quali IAS può decidere di accettare l'incarico e proseguire l'iter di certificazione della conformità richiesto oppure rifiutare la domanda di certificazione. In quest'ultimo caso sarà compito di IAS informare l'Organizzazione delle ragioni e/o cause che hanno determinato l'inammissibilità mediante comunicazione formale (es.: fax – lettere – e-mail).

La «Lettera Nomina GdA», oltre a comunicare lo sviluppo della programmazione e la composizione del GdA con i rispettivi ruoli, esplicita i Tempi di Audit da erogare per il procedimento di valutazione nelle sue diverse fasi, stabiliti in conformità alle prescrizioni legali applicabili alla fattispecie.

Tale documento è trasmesso anticipatamente all'Organizzazione affinché possa richiedere il Curriculum Vitae delle persone incaricate e/o esercitare il diritto di ricusazione di uno o più membri del GdA. In quest'ultimo caso sarà obbligo di IAS approfondire le motivazioni e se pertinenti rinominare un nuovo GdA.

**N.B.** La composizione del Gruppo di Audit si intenderà accettata qualora non pervengano, entro 3 (tre) giorni dall'invio della «Lettera Nomina GdA», le motivazioni giustificate e scritte da parte dell'Organizzazione per una eventuale ricusazione.

## Validazione del Disciplinare Tecnico e del Piano dei Controlli

Laddove la certificazione "volontaria" di prodotto, processo e servizio è basata su Disciplinari Tecnici e Piani dei Controlli non definiti dalle norme e/o disposizioni legislative applicabili, IAS nomina una commissione interna costituita dal Responsabile Tecnico e uno o più Esperti di settore al fine della loro validazione. Il Disciplinare Tecnico è sottoposto alla visione del Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità al fine di fornire un parere in merito alla salvaguardia dell'imparzialità.

### 5.1 AUDIT INIZIALE DI CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione in certificazione dovrà dimostrare di operare da un tempo adeguato, talvolta stabilito dalla norma o disposizione legislativa o altro documento di riferimento, alla tipologia di prodotto/processo/servizio e che sarà valutato di volta in volta nell'ambito della certificazione di conformità richiesta.

In funzione della tipologia di certificazione di conformità richiesta, e conseguentemente delle norme applicabili, si possono configurare le diverse tipologie di audit di seguito indicate:

- audit riguardanti i sistemi di gestione;
- prove di laboratorio o prove sul campo;
- audit alle linee ed agli stabilimenti produttivi.

In accordo a quanto richiesto dalla normativa applicabile le suddette attività, tutte racchiuse nel termine "audit", possono essere effettuate in alternativa ovvero essere complementari per il raggiungimento dell'obiettivo specifico della certificazione.

#### 5.1.1 Esame Documentale (Back-Office)

Al compimento degli adempimenti sopra illustrati, il Responsabile (Lead-Auditor) del GdA incaricato, acquisito le informazioni da parte di IAS, svolge l'esame documentale, verificando la completezza delle informazioni per la definizione della Pianificazione, in modo da:

- confermare il(i) luogo(hi) dell'Organizzazione e le condizioni particolari della(e) sede(i);
- confermare il prodotto, il processo di produzione e/o di trasformazione e/o di erogazione del servizio;
- confermare lo Scopo ed il campo di applicazione della Certificazione;
- riesaminare l'assegnazione delle risorse per l'attività di Audit;
- determinare (ove applicabile) il campionamento dei siti esterni temporanei e/o ispezione per attività affidate all'esterno.

Sarà quindi cura del Responsabile del GdA trasmettere anzitempo all'Organizzazione l'esito di tale primo esame formalizzato con il «Piano di Audit».

Eventuali anomalie non ostante che dovessero essere rilevate saranno opportunamente comunicate dal GdA alla Organizzazione e saranno oggetto di approfondimento e verifica nel corso della successiva fase di valutazione.

In caso di mancata ricezione di avviso contrario entro le 24h dal suo invio, il Piano di audit si riterrà confermato, fatto salvo che l'Organizzazione potrà comunque richiedere al Lead-Auditor, nel corso dello svolgimento delle attività, eventuali variazioni per sopraggiunte esigenze organizzative interne e/o giustificate motivazioni.

#### 5.1.2 Valutazione On Site

Le attività da effettuare durante la Valutazione possono sintetizzarsi in:

- chiarire eventuali necessità di approfondimento emerse nell'Esame Documentale;
- individuare le principali implicazioni delle attività svolte, dei connessi aspetti cogenti e della loro osservanza;
- accertare la piena conformità delle specifiche del prodotto/processo/servizio oggetto della certificazione ai requisiti del/i documento/i di riferimento;
- nei casi in cui siano previste verifiche analitiche, il GdA preleva campioni di prodotto che saranno inviati a Laboratori accreditati secondo ISO 17025 con i quali IAS ha stipulato regolare contratto. Le verifiche analitiche si considerano concluse positivamente quando IAS, esaminato il rapporto delle prove, accerta che i risultati sono conformi ai requisiti della norma o del Disciplinare Tecnico o altro documento di riferimento;
- gli audit alle linee ed agli stabilimenti produttivi, ai fini della certificazione di prodotto in ambito volontario, saranno svolti come indicato al successivo capitolo "Audit riguardanti i sistemi di gestione" con la differenza che verranno prese in considerazione le sole attività manifatturiere relative al prodotto oggetto della certificazione. Eventuali altre attività aziendali coinvolte nell'iter di produzione saranno altresì intervistate e valutate nella sola ottica della certificazione di conformità richiesta;
- verificare la completezza e la conformità della documentazione del Sistema di gestione in riferimento alla norma di riferimento (Procedure, Istruzioni, ecc.);
- riesaminare lo stato di conformità, la comprensione e la diffusione dei requisiti della norma nell'Organizzazione, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave e di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi per il sistema di gestione, al fine di accertare il grado di preparazione della Organizzazione;
- raccogliere le informazioni necessarie per l'inquadramento dello Scopo e campo di applicazione della Certificazione, compresi i correlati aspetti legali e regolamentari nonché verificare la conformità ad essi;

- esaminare l'assegnazione delle risorse acquisendo una sufficiente conoscenza delle attività, del/i sito/i della Organizzazione, con riferimento a possibili aspetti significativi che necessitano di particolare attenzione;
- verificare il possesso delle capacità organizzative, diagnostiche, progettuali, gestionali, economico e finanziarie richieste dalla norma o altro documento di riferimento;
- verificare la capacità di mantenere conformi i propri prodotti/processi e servizi ai requisiti della norma o altro documento di riferimento.

L'esito della Valutazione viene formalizzato e notificato con il «Rapporto di audit» da parte del Responsabile del GdA. Eventuali carenze sono registrate nella documentazione di Audit.

### 5.1.3 IAS classifica le «Carenze» e le «Opportunità per il miglioramento» in:

IAS classifica le «Carenze» e le «Opportunità per il Miglioramento» riscontrabili nell'espletamento delle attività di valutazione in:

#### Non Conformità Maggiore «NCM»

- quale mancato soddisfacimento di un requisito della norma di riferimento tale da sollevare il dubbio che vi sia un effettivo controllo di processo, o che i processi/prodotti/servizi dell'Organizzazione possano soddisfare requisiti specifici, ovvero un inadempimento riferibile alla documentazione obbligatoria rispetto alla norma specifica di Prodotto/Processo/Servizio o altro documento prescrittivo di riferimento (NC estesa della documentazione obbligatoria rispetto alla norma o altro documento di riferimento - NC estesa della attuazione rispetto ai requisiti della documentazione e/o della norma o altro documento di riferimento - NC rispetto ai requisiti cogenti, prescrizioni legali applicabili, ecc.);
- un numero di «Non Conformità Minori» associate allo stesso requisito o allo stesso fattore, che potrebbe dimostrare un sistematico punto debole della norma specifica di Prodotto/Processo/Servizio;
- una «Non Conformità Minore» che si protragga nel tempo e che conseguentemente generi sostanziali dubbi sulla continuità e costanza nel tempo del rispetto dei requisiti;
- quale disattenzione e/o inosservanza rispetto a requisiti cogenti / prescrizioni legali applicabili, significativi e pertinenti per la fattispecie.

#### Non Conformità Minore «NCm»

- quale mancato soddisfacimento di un requisito della norma e/o di altro documento di riferimento e/o relativo alla documentazione obbligatoria non tale da ridurre la capacità del Sistema di raggiungere i risultati attesi in relazione ai requisiti specifici della norma di Prodotto/Processo/Servizio.

#### Avvertimenti

- raccomandazione al riesame di una evidenza di conformità, che tuttavia potrebbe nel tempo determinare un mancato rispetto di un requisito specificato.

#### Commenti

- opportunità di miglioramento della rappresentazione della conformità a requisiti specificati in relazione alle migliori prassi disponibili nel settore di riferimento dell'Organizzazione.

Le «NCM» devono essere risolte e verificate sul campo nell'efficace svolgimento dell'azione correttiva o da remoto qualora le azioni correttive lo consentissero, prima di poter procedere alla fase successiva dell'Audit e/o all'emissione del certificato di conformità in fase di prima certificazione - rinnovo; nel caso di riscontro di «NCM» durante le visite di mantenimento – estensione – integrazione, trascorso il tempo concesso all'organizzazione per eventuali Azioni Correttive senza verifica della chiusura positiva delle «NCM», c'è l'immediata sospensione del Certificato, come da raccomandazione del Lead Auditor, fino ad avvenuta verifica sul campo o da remoto della chiusura delle stesse (valutazione addizionale).

Il termine massimo stabilito entro il quale l'Organizzazione deve dare disponibilità, per la valutazione addizionale circa la verifica del superamento delle «NCM» è stabilito in 6 mesi; eventuali deroghe saranno valutate di volta in volta in base alle contingenze organizzative del Cliente.

- N.B.** La valutazione addizionale comporta una integrazione contrattuale per stabilire tempi e modalità di prosecuzione dell'iter di certificazione. Le modalità operative sono analoghe a quelle indicate al paragrafo 5.

Il superamento di tale periodo comporta:

- la non emissione del Certificato, in caso di prima certificazione o rinnovo;
- l'immediata revoca del Certificato nel caso di mantenimento – estensione – integrazione.

Le «NCm» devono essere gestite dall'Organizzazione; in prima istanza con proposizione del trattamento/correzione, dell'analisi delle cause e dell'eventuale azione correttiva al Responsabile del GdA per sua accettazione. In caso di accettazione da parte del Responsabile del GdA le «NCm» dovranno essere attuate dall'Organizzazione nei tempi proposti. IAS verificherà nel corso della sorveglianza periodica o di eventuale verifica suppletiva anticipata l'efficacia del trattamento e azione correttiva.

Gli AVV e i Commenti per il miglioramento sono comunicati all'Organizzazione nel rapporto di audit e la loro presa in carico verificata successivamente in fase di verifica di sorveglianza periodica.

- N.B.** Le NCM devono essere risolte prima dell'esecuzione della successiva fase dell'iter di certificazione. In caso di parziale trattamento di NCm e gli AVV, questi dovranno essere oggetto di riproposizione per la successiva attività di audit programmate.  
L'organizzazione può esprimere interesse o meno nel continuare il processo di certificazione in caso di NC

Al termine dello svolgimento dell'Audit il Responsabile del GdA redige e consegna all'Organizzazione il «Rapporto di audit».

A seguito del riesame dell'intero «Fascicolo dell'Audit», il Responsabile del GdA, sintetizza in apposito documento «Raccomandazione di Certificazione» il proprio giudizio di conformità per successiva analisi di Riesame.

## 5.2 RIESAME

Il Riesame del Fascicolo dell'Audit è eseguito da persona indipendente dal processo di Audit di Valutazione, con il compito di riesaminare tutte le informazioni e tutti i risultati alla valutazione.

**N.B.** Il CdC ha l'autorità per il riesame. Le fasi di Riesame e Decisione relativa alla certificazione sono eseguite simultaneamente.

## 5.3 DECISIONE PER LA CERTIFICAZIONE

A seguito del riesame dell'intero «Fascicolo dell'Audit», e solo dopo aver verificato, anche a seguito di eventuale richiesta di ulteriori informazioni e/o di azioni integrative, l'accettabilità delle correzioni e delle azioni correttive proposte (per le Non Conformità Minori) e/o l'attuazione delle azioni correttive e delle correzioni (per le Non Conformità Maggiori), il Lead-Auditor sintetizza in apposito documento «Raccomandazione di Certificazione» il proprio giudizio di "conformità" o "non conformità" per successiva analisi e delibera da parte del Comitato di Certificazione «CdC».

Il «Fascicolo dell'Audit» contiene almeno le seguenti informazioni:

- i rapporti di audit e le verifiche analitiche (se previsto);
- i rilievi (NCM, NCm, AVV) e, ove applicabile, le correzioni, le azioni correttive adottate dal cliente e la loro efficacia;
- la conferma delle informazioni fornite a IAS utilizzate nel riesame della domanda di Certificazione;
- la raccomandazione di certificazione, con le relative condizioni e osservazioni;
- la verifica dei risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione (solo per rinnovo – par. 7);
- ogni altra informazione pertinente (es. informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di audit da parte del cliente).

**N.B.** Il CdC è costituito da una sola persona o da un gruppo, comunque indipendenti rispetto ai soggetti che hanno partecipato alle precedenti attività del processo di Audit, e composto a garanzia del possesso delle competenze ed abilità necessarie per la decisione e delibera conclusiva di ogni procedimento; le conoscenze e le abilità, singole o collettive, devono riguardare i requisiti per lo specifico schema di certificazione, i termini e le condizioni procedurali di IAS, le norme e/o il disciplinare tecnico e/o i requisiti cogenti applicabili al settore ed ai prodotti-processi del cliente, ecc..

Solo ad esito positivo dell'analisi del «Fascicolo dell'Audit», «CdC» decreta l'emissione - mantenimento - estensione del Certificato di Conformità.

In caso di esito negativo sarà compito di IAS disporre gli accertamenti e le integrazioni del caso per l'eventuale miglioramento del superamento, o in alternativa il diniego definitivo, che dovrà essere comunicato all'organizzazione

La documentazione prodotta e raccolta dal Lead-Auditor (Responsabile del «GdA») viene quindi consegnata a IAS che, verificata la sua completezza ed allegati gli ulteriori documenti sussidiari e di controllo interni, rimette all'esame del Comitato di Certificazione «CdC» il costituito «Fascicolo dell'Audit». Tali informazioni comprendono almeno:

- i rapporti di audit;
- i rilievi licenziati e, ove applicabile, le correzioni / le azioni correttive adottate dall'Organizzazione e la loro efficacia;
- la conferma delle informazioni fornite ed utilizzate nel riesame della Domanda di Certificazione;
- la raccomandazione di certificazione, con le relative condizioni e osservazioni;
- la verifica dei risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione maturato (solo per rinnovo);
- ogni altra informazione pertinente (es. informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di audit da parte del cliente).

Il Comitato di Certificazione «CdC» è un organo interno di IAS costituito da una sola persona o da un gruppo, comunque indipendenti rispetto ai soggetti che hanno partecipato alle attività del processo di Audit, e composto a garanzia del possesso delle competenze ed abilità necessarie per esprimere la decisione e la delibera conclusiva di ogni procedimento; le conoscenze e le abilità, singole o collettive, devono riguardare i requisiti per lo specifico schema di certificazione, i termini e le condizioni procedurali di IAS, le norme e/o i requisiti cogenti applicabili al settore ed ai prodotti-processi del cliente, ecc..

Solo ad esito positivo dell'analisi del «Fascicolo dell'Audit», il Comitato di Certificazione «CdC» delibera l'emissione - il mantenimento - l'estensione del relativo Certificato di Conformità.

In caso di giudizio negativo sarà compito del Comitato di Certificazione «CdC» stesso disporre gli accertamenti e le integrazioni del caso per l'eventuale miglioramento, o in alternativa il diniego definitivo; in ogni caso sarà cura di IAS informare formalmente l'Organizzazione circa i motivi che hanno portato a tale decisione.

**N.B.** I Rapporti di Audit rilasciati dal Lead-Auditor possono essere revisionati a cura del «CdC»; i relativi cambiamenti vengono comunicati all'Organizzazione in varie forme o tramite la modifica dei rapporti stessi o tramite apposite comunicazioni formali: l'eventuale Certificato quindi viene emesso sulla base delle modifiche apportate.

## 6 CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il certificato di conformità ha validità a partire dalla data di emissione, purché rispetti i paragrafi seguenti. La scadenza del certificato è riportata nel certificato stesso.

Il Certificato di Conformità è il documento con il quale IAS ufficializza la conformità del *Sistema di Prodotto/Processo/servizio* alla specifica norma di prodotto, trasmesso all'Organizzazione unitamente ad una lettera accompagnatoria quale riepilogo dell'esito del procedimento di valutazione, delle condizioni di mantenimento della certificazione tra cui i tempi entro cui deve essere effettuato il successivo audit di sorveglianza, delle indicazioni sull'utilizzo del marchio.

Il contenuto del Certificato di Conformità è definito in rispetto delle Linee Guida IAF applicabili per lo specifico schema di Prodotto/Servizio/Processo certificativo e/o eventuali informazioni aggiuntive richieste da regolamenti di accreditamento; indicativamente si riporta:

- il numero identificativo ed il corrispondente indice di revisione (in caso di ri-emissione);
- la ragione sociale dell'Organizzazione ed il/i relativo/i sito/i ingerente/i con esplicitazione delle rispettive funzionalità;
- la norma di prodotto/processo/servizio applicabile ed eventuali regolamenti specifici prescrittivi dagli Enti di Accreditamento;
- il Campo di Applicazione;
- la data di emissione corrente (coincidente con la data di decisione del «CdC»);
- la data di scadenza;
- la data di prima emissione (solo in caso di ri-emissione);
- la firma del Funzionario autorizzato (Legale Rappresentante IAS o suo Sostituto).

**N.B.** Eventuali appendici integrative associate al singolo Certificato sono possibili per casi specifici (es. Certificazioni Multi-Sito / Descrizione dei Prodotti/Servizi/Processi).

**N.B.** La concessione del certificato è subordinata al pagamento della tariffa di certificazione.

## 7 ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA (laddove prevista)

L'Organizzazione riceve a seguito di ogni Audit indicazione della programmazione prevista per la successiva sessione periodica all'interno del «Rapporto di Audit», la quale viene successivamente ratificata e, se del caso, modificata da IAS mediante comunicazione circa l'esito del singolo procedimento.

**Relativamente alle sorveglianze si rimanda alle singole "appendici dei regolamenti di certificazione dei singoli prodotti".**

**Ove previsto, quindi**, all'Organizzazione viene comunicato un promemoria della verifica periodica di Mantenimento.

Successivamente all'accordo della programmazione, vengono anticipatamente comunicati da IAS i nominativi del GdA affinché l'Organizzazione possa esercitare il diritto di ricasazione.

Il Responsabile del GdA dovrà quindi comunicare anticipatamente il Piano di Audit all'Organizzazione in modo tale che essa possa esercitare, entro le 24h dalla ricezione dello stesso, il diritto di variazione dello spostamento degli orari stabiliti per i singoli prodotti/processi/servizi sottoposti ad audit.

Le attività di valutazione da effettuare nell'audit sorveglianza periodica presso il cliente devono prevedere la verifica:

- del riesame delle azioni intraprese a seguito dei rilievi (NCM, NCm, AVV) identificati durante il precedente audit;
- del trattamento degli eventuali reclami;
- dell'efficacia delle Organizzazioni nel conseguimento degli obiettivi stabiliti (esempio per lo schema UNI 11352: nell'ambito dell'efficienza energetica);
- dell'avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- della continua tenuta sotto controllo delle attività;
- del riesame di ogni modifica;
- dell'utilizzo di marchi e/o ogni altro riferimento alla certificazione.

Come per l'Audit Iniziale di Certificazione, eventuali carenze riscontrate dovranno essere trattate e le cause rimosse da appropriate azioni correttive così come indicato al precedente punto 5. Le tariffe relative agli Audit periodici sono comprese nel contratto, salvo che si riscontrino dei cambiamenti organizzativi sostanziali. In sintesi, le modalità operative per gli Audit periodici di mantenimento sono quelle identificate nella Valutazione.

Altre attività accessorie all'audit sul campo per sussidio dell'attività di sorveglianza potrebbero comprendere:

- a) richieste di chiarimenti da parte di IAS all'Organizzazione su aspetti concernenti la certificazione;
- b) riesame delle dichiarazioni del cliente riguardo le proprie attività (es.: materiale promozionale, sito web);
- c) richieste all'Organizzazione a fornire documenti e registrazioni;
- d) altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni dell'Organizzazione.

**N.B.** In caso di sospensione del certificato per mancata conduzione degli Audit periodici, la sua validità sarà garantita sola fino alla data dell'ultima attività di verifica positiva svolta presso l'Organizzazione.

## 8 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Anticipatamente la scadenza, in modo da garantire la continuità della validità della certificazione, IAS solleciterà al Cliente la compilazione e l'invio di Richiesta di Quotazione per l'aggiornamento dei dati circa i prodotti/processi/servizi sulla cui scorta, valutati gli eventuali cambiamenti della Organizzazione, farà seguito emissione di nuova Quotazione Servizio, i cui importi saranno determinati in ottemperanza al "Tariffario", mentre per i tempi ci si attenderà a quanto previsto dalle procedure di rinnovo IAS in conformità ai documenti di riferimento. Tali documenti risultano reperibili sul sito web [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com).

**N.B.** Qualora l'Organizzazione non manifesti, a seguito delle comunicazioni inviatele, entro 90 giorni prima del termine di validità del certificato l'intenzione di procedere al rinnovo del contratto, IAS garantirà la validità del certificato fatto salvo la conduzione di un terzo audit di sorveglianza per assicurare il mantenimento dei requisiti di conformità da svolgersi entro 45 gg dalla scadenza. In assenza di tale riscontro, IAS è in autorità di procedere immediatamente all'elevazione di provvedimento sulla validità del certificato (ritenendo lo stesso valido alla data dell'ultimo audit con esito positivo) salvo eccezionali e circoscritte deroghe a fronte di formale richiesta da parte dell'Organizzazione (ad esempio ove applicabili, per specifica legislazione locale in materia di procedura concorsuale/amministrazione controllata, ecc.).

Le modalità di erogazione del Rinnovo, a seguito di accettazione della nuova quotazione, sono le stesse per la Prima Certificazione.

**N.B.** La comunicazione della programmazione, dei tempi di audit e della composizione del GdA avviene con la Lettere Nomina GdA (par. 5)

**N.B.** Per garantire la continuità della Certificazione le attività di Audit per il Rinnovo dovranno in ogni caso avvenire entro la data di scadenza del Certificato.

Le decisioni circa il rinnovo della certificazione sono le stesse definite nel paragrafo 5.

## 9 AUDIT SPECIALI

### Estensioni del campo di applicazione

Le estensioni possono riguardare possibili integrazioni Sito/i Produttivo/i, Prodotto/i, Processi, Servizi simile/i..

In funzione dei nuovi siti produttivi / prodotti, delle eventuali nuove risorse utilizzate e della documentazione prodotta, viene redatto da parte di IAS, il documento «integrazioni contrattuali» della Quotazione Servizio in corso di validità, all'interno della quale sono definiti i costi per i gg/uomo necessari per la visita dell'Audit di estensione, i costi di trasferta ed i diritti di aggiornamento del rapporto e di ri-emissione del documento di conformità. Nel caso di esito positivo delle attività di verifica (come stabilito dal paragrafo 4), verrà emesso un nuovo certificato aggiornato con lo stesso numero e la stessa data di scadenza ma indicizzato nello stato di revisione. Il certificato superato sarà comunque ritirato.

**N.B.** A seconda delle particolari contingenze e grado di urgenza-significatività, tali attività straordinarie potranno essere eseguite in concomitanza con un audit periodico (sorveglianza annuale – rinnovo).

### Audit con breve preavviso

IAS si riserva lo svolgimento presso l'Organizzazione di Audit non programmati "con breve preavviso", con lo scopo di:

- indagare su reclami;
- approfondire condizioni e/o modifiche significative intercorse per l'Organizzazione inerenti: aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà, direzione (es.: dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico), cambiamenti significativi dell'oggetto della Organizzazione, informazioni relative al mancato rispetto delle condizioni di certificazione, uso improprio della certificazione o del marchio, rilievi da precedenti audit, indicazioni da parte del Servizio Tecnico IAS durante l'emissione del certificato;
- verificare, su richiesta e coinvolgimento degli Organismi di Accreditamento, il grado di fiducia nella conformità della Organizzazione ai requisiti specifici nonché l'efficacia del processo di certificazione accreditata (rif. direttive IAF per "visite di sorveglianza del mercato").

In questi casi sarà cura di IAS comunicare alla Organizzazione, antecedente l'attività, le modalità di esecuzione procedendo, se previsto, a quantificare economicamente l'audit (in funzione del tempo da erogare nelle modalità stabilite dal tariffario) ed all'individuazione del GdA attraverso il Riesame del Contratto, ponendo particolare attenzione all'individuazione dei singoli membri poiché non è prevista l'opportunità da parte del cliente di ricusazione.

In caso di rifiuto, senza valide motivazioni da parte dell'Organizzazione, IAS può avviare l'iter di sospensione / revoca della certificazione nelle modalità definite al paragrafo 11 del presente regolamento.

Le tariffe applicate sono concordate con il cliente, sulla base del Tariffario IAS.

## 10 VARIAZIONE DEI REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

### Modifiche ed aggiornamenti delle norme riferimento e altre modifiche

In questo caso è compito di IAS, sulla base di eventuali indicazioni di organi ed enti aventi titolo e/o accordi internazionali / Parti Interessate e/o altre modifiche che potrebbero influenzare la certificazione, informare le Organizzazione dei termini entro i quali i cambiamenti entreranno definitivamente in vigore, accordando tempi ragionevoli affinché possano adeguare i propri sistemi; tutte le informazioni necessarie per l'adeguamento, compresa l'eventuale necessità di stipulare un nuovo contratto di certificazione della conformità, saranno pubblicizzate e notificate secondo i tempi e modi più appropriati per le specifiche fattispecie. L'iter di valutazione è eseguito analogamente al paragrafo 5.

### Modifiche in capo all'Organizzazione cliente

L'Organizzazione è tenuta a comunicare a IAS qualsiasi sostanziale modifica dei prodotti/processi/servizi del tipo funzionale, organizzativa o operativa, compresi gli eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge; l'Organizzazione, inoltre, è tenuta a comunicare immediatamente eventuali ritiri o richiami di prodotto.

IAS valuterà quindi se:

- controllare i cambiamenti in occasione del primo Audit di sorveglianza periodica;
- effettuare un audit supplementare non programmato;
- effettuare una ri-certificazione del sistema.

### Modifica del Certificato

Le modifiche possono riguardare:

1. trasformazioni societarie o di proprietà, variazione ragione sociale, trasferimento sede/i operativa/e e/o legale – amministrativa;
2. nuove Sedi operative, gli indirizzi di contatto e i siti di produzione;
3. modifiche del prodotto/processo/servizio o al metodo di produzione;
4. modifiche importanti al sistema di gestione, organizzazione e direzione;
5. acquisizione / cessione rami aziendali

Nel primo caso raccolte e riesaminate internamente le informazioni inerenti l'Organizzazione (certificato iscrizione Registro Commercio come da regime nazionale e atto notarile) è compito di IAS appurare l'univocità del soggetto giuridico titolare del rapporto contrattuale di certificazione, che lo scopo dell'Organizzazione sia invariato. In tal caso, accettati da parte del cliente i costi di ri-emissione ed aggiornamento formalizzati nel documento «Integrazioni Contrattuali», raccolto giudizio esito positivo durante una seduta del CdC, farà seguito l'emissione di nuovo certificato con lo stesso numero e la stessa data di scadenza, ma indicizzato nello stato di revisione. Il certificato superato sarà comunque ritirato.

Nel secondo e terzo caso, è necessario eseguire una integrazione di contratto ed una nuova attività di audit incentrata sulle integrazioni delle sedi Operative secondo le modalità stabilite al paragrafo 4, procedendo di seguito al ritiro del certificato originario.

Nel quarto caso raccolte e riesaminate internamente le informazioni inerenti l'Organizzazione (certificato iscrizione Registro Commercio come da regime nazionale e atto notarile) è compito di IAS appurare il mantenimento delle condizioni della certificazione. In caso di esito negativo sarà necessario eseguire un nuovo contratto.

Nel quinto caso, ovvero qualora una Organizzazione già certificata sia acquisita da società non certificata e/o costituita "ad hoc", è necessario eseguire un nuovo contratto ed una nuova attività di audit come prima certificazione, procedendo al ritiro del certificato originario. IAS, valutata la struttura e l'Organizzazione aziendale, potrà disporre eventuali deroghe in termini di gg/uomo da dedicare alle attività di verifica.

## 11 RESCSSIONE, SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

### Rescissione

L'organizzazione può rescindere il contratto di certificazione comunicando attraverso raccomandata ricevuta di ritorno o PEC, motivando la decisione assunta. IAS entro 10 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, provvederà a revocare il certificato nelle modalità stabilite al paragrafo "Revoca".

### Sospensione

IAS si riserva la sospensione della validità del certificato se:

- vi è un uso improprio del logo e/o del certificato e/o reclami e/o altre segnalazioni dalle parti interessate sull'utilizzo degli stessi che non siano prontamente corretti;
- vi sono modifiche sostanziali della struttura organizzativa della Organizzazione non comunicate a IAS;
- l'Organizzazione si rende indisponibile entro i termini massimi alla conduzione delle attività periodiche previste dallo stadio del ciclo di certificazione in corso (audit di sorveglianza - di rinnovo - supplementari);
- vi sono non conformità minori riscontrate durante gli Audit che perdurano nei successivi (salvo caso eccezionali);
- sono evidenziate non conformità maggiori, ovvero carenze a prescrizioni di autorizzazioni o di altri documenti prescrittivi di natura tecnica, operativa o analitica, in casi non puntuali o comunque non riconducibili a situazioni di eccezionalità/casualità degli eventi in cui l'Organizzazione non dimostra una corretta modalità di gestione;
- mancato pagamento degli onorari di certificazione entro i termini stabiliti.

Resta ferma la facoltà dell'Organizzazione di sospendere volontariamente la validità della propria certificazione per cause e/o contingenze proprie di cui abbia dato notizia a IAS.

Al riscontro di uno di questi casi, IAS nella funzione di CdC, riesaminate le posizioni, notificherà all'Organizzazione mediante specifica lettera di sospensione i tempi entro i quali correggere / superare le cause all'origine del provvedimento.

Inoltre, per particolari regimi normativi cogenti e secondo i protocolli vigenti, potranno essere disposti avvisi a favore delle Parti Interessate dell'avvenuta sospensione.

La durata massima del periodo di sospensione entro cui l'Organizzazione può chiedere la revoca della sospensione, ed attuare le azioni di ripristino è stabilita in 6 (sei) mesi. Durante tale periodo l'organizzazione deve esimersi nella divulgazione o utilizzazione della certificazione in quanto la stessa è provvisoriamente invalidata.

Quindi, posto che l'Organizzazione disponga entro i tempi stabiliti le opportune azioni per il superamento delle condizioni che hanno comportato la sospensione del Certificato di conformità, IAS, esperite le valutazioni del caso e/o condotto le periodiche attività di audit con esito positivo (come descritto al paragrafo 5), disporrà la notifica e la pubblicazione dell'avvenuto ripristino della validità e gli eventuali ulteriori adempimenti richiesti (comunicazioni Parti Interessate). Nel caso in cui il ripristino della certificazione è condizionato dalla riduzione del campo di applicazione, IAS attuerà tutte le necessarie azioni stabilite al paragrafo "Riduzione".



In caso contrario, ovvero al perdurare delle situazioni di anomalia IAS attiverà l'iter di revoca del certificato.

## Revoca

La Revoca della validità del certificato avviene nei seguenti casi:

- mancata risoluzione – superamento delle cause che hanno comportato la sospensione, ovvero l'inadeguatezza delle misure poste in essere;
- modifiche dei requisiti del presente regolamento a cui l'Organizzazione non può o non vuole adeguarsi;
- fallimento o cessazione per lungo tempo delle attività dell'Organizzazione;
- rinuncia e richiesta di recesso contrattuale da parte del Cliente a mezzo comunicazione scritta;
- perdurare insolvenza onorari di certificazione oltre i termini accordati, con conseguente procedimento legale / giudiziario.

In ogni caso è fatto onere di IAS notificare il provvedimento di revoca all'Organizzazione secondo le modalità ritenute più opportune al caso (fax – e-mail – lettera, ecc.), così come evadere gli adempimenti di pubblicazione, già esposti per il caso di sospensione, quali l'aggiornamento del registro presente sul sito web e la notifica alle Parti Interessate se pertinente.

**N.B.** IAS si riserva, infine, la facoltà di disporre la sospensione o la revoca della certificazione rilasciata, a secondo della gravità delle circostanze, qualora l'Organizzazione non garantisca il rispetto di requisiti prescrittivi e cogenti applicabili per la singola fattispecie ed il contesto operativo. Eventuali procedimenti giudiziari sono riconosciuti quali particolari condizioni, per cui sarà espressa specifica determinazione a seguito di analisi della fattispecie.

## Riduzione del Campo di Applicazione del Certificato

La Riduzione per lo scopo di certificazione può avvenire, ad esempio nel caso di cessazione di sede/i operativa/e, e/o Prodotto/Processi/Servizi.

Le decisioni in tal senso sono assunte secondo le modalità operative applicabili alla fattispecie descritte al paragrafo 5.

## 12 CERTIFICAZIONE DI ORGANIZZAZIONI “MULTI-SITO”

Per la definizione della certificazione multi-sito IAS si attiene a quanto stabilito nella norma, disposizione legislativa o altro documento pertinente per lo schema di certificazione di conformità specifico e, laddove permesso, IAS si attiene a quanto previsto.

## 13 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRI OdC

Per «trasferimento della certificazione» (transfer) si intende il riconoscimento di una certificazione rilasciata da un altro OdC (emittente) in possesso di un'Organizzazione richiedente, al fine di emettere successivamente certificazione IAS attestante la conformità del prodotto/processo/servizio alla norma, disposizione legislativa o altro documento di riferimento. IAS assicura il riconoscimento secondo quanto stabilito dalla norma o disposizione legislativa o altro documento di riferimento, alla tipologia di prodotto/processo/servizio e che sarà valutato di volta in volta nell'ambito della certificazione di conformità richiesta.

### Clausole contrattuali

In caso di ammissibilità della procedura di transfer, i termini economici saranno stabiliti da IAS e formalizzati nella Quotazione Servizio la cui accettazione da parte dell'Organizzazione comporta il consenso di quanto disciplinato nel Regolamento di Certificazione IAS. Si sottolinea che IAS non prevede l'applicazione della procedura precedentemente descritta per il trasferimento di Organizzazioni certificate come “Multi-sito”.

## 14 CERTIFICAZIONE INTEGRATE – CONGIUNTE – COMBinate

### Certificazioni integrate (audit integrato)

Un audit integrato sussiste quando un'Organizzazione ha integrato l'applicazione di requisiti di due o più norme di sistemi di gestione (applicabile ISO 17065 SERVIZI) in un unico sistema di gestione ed è sottoposto ad audit rispetto a più di una norma.

Nell'ambito del complesso degli attuali servizi di certificazione offerti ed in declinazione delle particolari circostanze riscontrabili per le Organizzazioni richiedenti, IAS per la definizione dell'approccio di tale valutazione si riferisce ed applica quanto definito dalle proprie procedure interne e dalle singole Appendici pertinenti per schema.

### Certificazioni combinate (audit combinato)

Un audit combinato sussiste quando un'Organizzazione è sottoposta contemporaneamente ad audit/valutazioni rispetto ai requisiti di due o più norme o disposizione legislativa o altro documento di riferimento.

Nell'ambito del complesso degli attuali servizi di certificazione offerti ed in declinazione delle particolari circostanze riscontrabili per le Organizzazioni richiedenti, IAS per la definizione dell'approccio di tale valutazione si riferisce ed applica quanto definito dalle proprie procedure interne e dalle singole Appendici pertinenti per schema.

### Certificazioni congiunte (audit congiunto)

Un audit congiunto sussiste quando due o più organizzazione di audit cooperano per sottoporre ad audit una unica Organizzazione.

Condizione attualmente non prevista.

### 14.1 Calcolo dei tempi di audit

In generale, per gli audit integrati il tempo di audit è determinato secondo quanto previsto dalla norma, disposizione legislativa o altro documento pertinente applicabile allo specifico schema di certificazione.

In generale, per gli audit combinati il tempo di audit complessivo è la somma dei tempi stabiliti per i singoli schemi certificati.

In ogni caso i tempi stabiliti in sede di riesame del contratto potranno essere soggetti ad aggiustamenti qualora le condizioni annunciate risultino non essere valide; comunque IAS assicura la presenza delle competenze nel GdA incaricato per tutti gli schemi.

## 14.2 Armonizzazione dei cicli di certificazione

Qualora l'Organizzazione sia titolare di più rapporti di certificazione IAS in corso di validità maturati in diversi momenti e richieda esplicitamente la possibilità di combinare le relative attività di valutazione periodiche previste dai cicli di certificazione, IAS ammette, fatto salvo la preliminare disamina della fattibilità/applicabilità e delle particolari circostanze, la possibilità di derogare da quanto previsto in merito agli intervalli di frequenza dei rispettivi termini di scadenza. La definizione delle modalità e dell'approccio saranno perfezionate specificatamente al singolo caso a garanzia comunque dei requisiti richiesti dai specifici schemi.

## 14.3 Gestione dei loghi

Per le certificazioni combinate l'utilizzo annesso dei loghi per il singolo schema, deve rispettare quanto previsto dallo specifico Regolamento uso marchi e loghi.

## 15 MANTENIMENTO VALIDITA' CERTIFICAZIONE

Condizione essenziale per il mantenimento della certificazione è che restino immutate le situazioni che hanno portato al rilascio del certificato di conformità, che gli Audit di sorveglianza abbiano esito positivo e che i pagamenti siano aggiornati e regolari.

## 16 CONTROLLO DOCUMENTI

L'Organizzazione deve mantenere presso la propria sede copia della documentazione necessaria al fine di dimostrare la conformità ai requisiti specificati e renderla disponibile a IAS per le verifiche del caso. Nel caso di cambiamenti sostanziali IAS si riserva la facoltà di eseguire Audit supplementari e non programmati al fine di valutare l'impatto delle variazioni del prodotto/processo/servizio e dell'operatività della Organizzazione.

## 17 RICORSI

L'Organizzazione o qualsiasi Parte Interessata possono ricorrere nei confronti di IAS in merito alle decisioni relative alla concessione, sospensione o revoca della certificazione di conformità, ratificato da CdC in base alla evidenze raccolte.

Le condizioni per l'attivazione della procedura di **Ricorso** sono le seguenti:

- Tutti i ricorsi devono essere inviati all'attenzione del Responsabile Relazioni Istituzionali «RRI», attraverso il link sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) o altri canali istituzionali (lettere, fax, ecc.), entro 30 gg dalla data della comunicazione ufficiale da parte di IAS riferita alla decisione per la certificazione e devono riportare gli estremi del soggetto ricorrente, il riferimento del rapporto di certificazione imputato, la descrizione esaustiva degli eventi e delle motivazioni del ricorso;
- Tutti i ricorsi sono numerati e registrati da parte di IAS in apposito Registro Segnalazioni Terzi – Reclami Clienti – Contenziosi e Ricorsi e l'avvenuto ricevimento viene comunque comunicato per iscritto al ricorrente ed all'Organizzazione titolare del rapporto in esame;
- RRI provvederà ad attivare gli opportuni accertamenti dei motivi del ricorso adottando tutte le correzioni ed azioni correttive appropriate e necessarie informando anche le eventuali parti interessate. IAS potrà programmare una nuova eventuale verifica, incaricando auditor diversi;
- L'indagine deve essere completata entro 45gg dalla presentazione del ricorso, al termine dei quali RRI, o un suo delegato, informerà per iscritto il ricorrente e l'Organizzazione delle decisioni assunte. A secondo della portata, il contenuto del ricorso e l'esito maturato potranno essere oggetto di opportuna pubblicazione a favore dei rapporti correlati al caso (le modalità saranno oggetto di concertazione con le parti interessate a tutela della riservatezza).

IAS conserva presso la propria sede tutta la documentazione relativa ai ricorsi per un periodo di almeno 10 anni dalla data di notifica ultima al ricorrente, mettendoli a disposizione dei responsabili autorizzati IAS e, sia per i settori e schemi accreditamenti che non, dei funzionari degli Enti di Accreditamento per l'espletamento delle loro funzioni.

**N.B.** La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni non comporteranno nessuna azione di natura discriminatoria nei confronti né di chi ha presentato il ricorso né dell'Organizzazione cliente coinvolta.

## 18 RECLAMI E CONTENZIOSI

I Reclami, comunicazioni da parte delle Organizzazioni/Parti Interessate di disservizi patiti circa le modalità di erogazione dei servizi di certificazione oltre a tutte le attività relative ai rapporti coi Clienti (Ritardi, Competenza del Personale interno ed esterno), ed i Contenziosi, inadempienze riguardo alle modalità di fatturazione e pagamento degli onorari relativi al servizio erogato come stabilito contrattualmente, sono resi disponibili e tenuti a disposizione dei rappresentanti autorizzati IAS e, sia per i settori e schemi coperti e non da accreditamenti, dei funzionari degli Organismi di Accreditamento per l'espletamento delle loro funzioni.

IAS prende in considerazione e gestisce Reclami e Contenziosi che rispettino i requisiti e le condizioni di seguito definite:

- Tutti i Reclami/Contenziosi devono essere inviati all'attenzione di RRI, attraverso il link sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) o altri canali istituzionali (fax – e-mail – lettera, PEC ecc.), descrivendo e dettagliando la situazione di denuncia, esplicitando nominativo del promotore ed i motivi originari;
- Tutti i Reclami/Contenziosi sono numerati e registrati da parte di IAS in apposito Registro Segnalazioni Terzi – Reclami Clienti – Contenziosi e Ricorsi;
- IAS provvederà alla gestione del singolo Reclamo/Contenzioso (in ogni caso la decisione deve essere presa, riesaminata ed approvata da funzionari IAS non coinvolti precedentemente nei contenuti del reclamo stesso), evadendo le indagini ed approfondimenti del caso interpellando le eventuali funzioni interessate;
- La gestione deve essere completata entro 30 gg dalla presentazione del reclamo/contenzioso. IAS, informerà per iscritto il reclamante dello stato di avanzamento, dell'esito delle indagini ed approfondimenti e delle decisioni - provvedimenti intrapresi;
- IAS conserva presso la sede tutta la documentazione relativa per un periodo di almeno 10 anni.

In caso di arbitrato la controversia viene decisa da un organo terzo individuale o collegiale, in funzione degli accordi pattuiti nelle clausole contrattuali.

Tutto il processo è assoggettato comunque ai requisiti di riservatezza, sia per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo/contenzioso che il contenuto del reclamo/contenzioso stesso. Dei Reclami e Contenziosi e della loro gestione è periodicamente informato il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

### Accesso alle registrazioni dei Reclami inviati ai Clienti

IAS richiede a ciascuna Organizzazione certificata di rendergli accessibile, su richiesta, le registrazioni di tutti i reclami e delle azioni correttive adottate in accordo con i requisiti delle norme di riferimento o di altri documenti normativi.

### Reclami ricevuti da IAS dalle Parti Interessate

I Reclami ricevuti dalle Parti Interessate circa l'utilizzo improprio della certificazione di prodotto/processo/servizio o elementi incongruenti il prodotto/processo/servizio inerenti la norma applicabile sono resi disponibili e tenuti a disposizione dei rappresentanti autorizzati IAS e dei funzionari degli Organismi di Accreditamento per l'espletamento delle loro funzioni.

La procedura prevede:

- tutti i reclami/contenziosi devono essere inviati all'attenzione del Responsabile delle Relazioni Istituzionali «RRI», attraverso il link sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) o altri canali istituzionali (lettere, fax, ecc.);
- tutti i reclami/contenziosi sono numerati e registrati in apposito Registro Segnalazioni Terzi – Reclami Clienti – Contenziosi e Ricorsi;
- RRI provvederà all'inoltro all'Organizzazione del reclamo/contenzioso;
- l'Organizzazione deve assicurare l'istruttoria dei reclami entro 30 gg dalla presentazione del reclamo e la comunicazione a IAS delle azioni intraprese;
- IAS si riserva la facoltà di intraprendere azioni appropriate al fine di garantire la conformità ai requisiti di certificazione;
- IAS assicura la comunicazione dell'esito delle azioni intraprese;
- IAS conserva presso la sede tutta la documentazione relativa per un periodo di almeno 10 anni.

Tutto il processo è assoggettato al requisito di riservatezza, sia per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo che il contenuto del reclamo stesso.

## 19 PUBBLICAZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI RELATIVE AI CLIENTI ED AI RICHIEDENTI LA CERTIFICAZIONE

Il nominativo delle Organizzazioni certificate ed i dati pertinenti allo scopo sono pubblicati a cura di IAS sul proprio sito web [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) alla voce CLIENTI, assicurandone il loro aggiornamento con particolare riferimento allo stato di validità dei rispettivi certificati / attestati rilasciati.

Inoltre IAS conserva in sicurezza, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni, le registrazioni e la documentazione prodotta nel corso dei rapporti e dell'erogazione dei propri servizi verso le Organizzazioni rispettivamente:

- per almeno 3 anni per coloro che hanno presentato la domanda di certificazione;
- per almeno la durata del ciclo triennale in corso, più un intero ciclo, per coloro che hanno ottenuto la certificazione.

## 20 CONCESSIONE E USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CONFORMITA'

L'Organizzazione cliente può pubblicizzare, nei modi da essa ritenuti più opportuni, l'ottenimento della Certificazione di conformità, purché si attenga alle seguenti disposizioni:

- non faccia dichiarazioni sulla certificazione non coerenti con il campo di applicazione della certificazione stessa;
- non utilizzi la propria certificazione di prodotto in modo tale da portare discredito a IAS e non faccia alcuna dichiarazione riguardo alla propria certificazione di prodotto che IAS possa considerare ingannevole o non autorizzata;
- il Certificato può essere riprodotto integralmente, ingrandendolo o riducendolo, purché esso rimanga leggibile e non sia in nessun modo alterato nei contenuti e nella struttura;
- l'Organizzazione deve comunque chiaramente indicare le eventuali limitazioni e condizioni poste da IAS all'atto del rilascio del suddetto Certificato;
- il Certificato è nominale dell'Organizzazione sottoposta a valutazione, e quindi non è, in nessun caso, trasferibile da un soggetto giuridico ad un altro.
- il Certificato di conformità rilasciato resta comunque di proprietà dell'Organismo di Certificazione, al quale deve essere restituito in caso di cessazione della sua validità per Revoca o Scadenza. La validità dei certificati rilasciati da IAS è stabilita in conformità alla norma, disposizione legislativa e altro documento pertinente applicabile, purché l'Organizzazione rispetti i paragrafi pertinenti del presente regolamento e non si configurino situazioni di cui all'articolo 11);
- il Certificato di conformità, sotto sospensione revoca o scadenza, non può essere utilizzato dall'Organizzazione su tutto il materiale pubblicitario. IAS si riserva opportune azioni al fine di assicurare il rispetto dei requisiti specifici dello schema di certificazione.

Congiuntamente al rilascio del Certificato, IAS concede il diritto di utilizzo del proprio logo alle condizioni specificate nel Regolamento uso Loghi e Marchi.

## 21 TARIFFE

Le tariffe IAS sono determinate individualmente per ogni richiedente la certificazione e si distinguono in:

- Tariffe per la certificazione, comprendenti la fase istruttoria, l'esame documentale, la valutazione e l'emissione del certificato (in caso di esito positivo dell'iter certificativo);
- Tariffe per gli Audit periodici di sorveglianza, comprendenti la valutazione periodica annuale e la redazione del relativo rapporto;
- Tariffe per il rinnovo della Certificazione, che comprendono, alla scadenza dei tre anni di validità del certificato di conformità, la verifica dell'intero sistema gestionale certificato;
- Tariffe per gli Audit supplementari, per gli Audit Speciali, e per i Servizi Aggiuntivi (es. valutazioni preliminari, diritti ed emolumenti per le variazioni amministrative sui apporti di certificazione) calcolate in declinazione della singola fattispecie sulla base dell'onorario giornaliero di audit;
- Spese Trasferta, quali vitto, viaggio e alloggio degli auditor.

Il tariffario IAS è disponibile a tutti coloro che ne fanno richiesta ed accessibile sul sito web [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com).

## 22 RISERVATEZZA

IAS assicura la completa riservatezza circa le informazioni ricevute, comprese quelle ottenute anche da fonti diverse dal cliente, e sulle valutazioni espresse dal proprio personale e dai propri fornitori di servizi. Tali informazioni raccolte, in particolare quelle anche confidenziali di natura commerciale, ed acquisite durante la conduzione della Valutazione/Audit, non possono essere divulgate a terzi, se non a seguito di autorizzazione scritte dalla Organizzazione certificata.

La regola e il vincolo della riservatezza sono indicate esplicitamente in tutti i contratti che IAS stipula con il proprio personale interno, i collaboratori esterni e con gli eventuali subappaltatori, oltre che in ogni singolo conferimento di incarico per gli incaricati delle attività di audit (GdA). Il Codice Deontologico inoltre esplicita gli elementi di riservatezza ai quali IAS si deve attenere.

Tuttavia alle informazioni raccolte nel corso dell'erogazione del servizio di certificazione-valutazione potranno avere accesso gli Organismi di Accredimento nell'espletamento delle loro funzioni, Pubbliche Autorità o Amministrazioni per adempimenti di legge, il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità di IAS Register AG.

## 23 RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi richiamati all'interno del presente documento sono consultabili ai seguenti link:

- European Co-operation for Accreditation [www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)
- IAF – International Accreditation Forum [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)
- ISO [www.iso.org](http://www.iso.org)
- SAS/SECO [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)
- ACCREDIA [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

I riferimenti normativi specifici per ogni schema di certificazione sono richiamati, se previsto, nella specifica Appendice.