

**REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE
DI CONFORMITA' DI PRODOTTO
(SERVIZIO/PROCESSO)**

8	20.10.2023	Pagg. 13-14	<i>Presidente CSI/Schema</i>	<i>Amministratore Delegato</i>
7	19.01.2021	Pagg. 4-5-9	<i>Presidente CSI/Schema</i>	<i>Amministratore Delegato</i>
Rev.	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 2 di 15
------------------	--	--

1. GENERALE – Scopo e campo di applicazione	pag. 3
2. OBBLIGHI CONTRATTUALI	pag. 3
2.1 Obblighi di CEPAS	
2.2 Obblighi dell'Organizzazione richiedente	
3. RIFERIMENTI	pag. 4
4. TERMINI, DEFINIZIONI e ACRONIMI	pag. 5
4.1 Termini	
4.2 Definizioni	
4.3 Acronimi	
5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	pag. 6
5.1 Richiesta di certificazione e riesame della stessa	
5.2 Esame della documentazione fornita dal richiedente	
5.2.1 Esame presso CEPAS	
5.2.2 Esame presso cliente	
5.2.3 Gestione dei risultati dell'esame	
5.3 Valutazione presso il Richiedente	
5.3.1 Valutazione della Gestione per la Qualità	
5.3.2 Verifica delle caratteristiche del "prodotto"	
5.3.3 Esiti della valutazione	
5.3.4 Risoluzione NC	
5.3.5 Verifica AC e verifiche supplementari	
5.3.6 Proposta per la certificazione	
5.3.7 Concessione della certificazione	
6. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	pag. 10
6.1. Audit sul S.G.Q.	
6.2. Audit non pianificati	
6.3. Partecipazione esterne agli audit	
7. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE	pag. 10
8. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CERTIFICATIVE	pag. 11
8.1 Modifiche al S.G.Q. dell'Organizzazione	
8.2 Modifiche ai prodotti/servizi certificati	
8.3 Modifiche alle Norme e Regolamenti Tecnici e Legislativi	
8.4 Modifiche al Regolamento CEPAS	
9. AUDIT ADDIZIONALI	pag. 12
10. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO CERTIFICAZIONE	pag. 12
10.1 Condizioni per la sospensione della certificazione	
10.2 Condizioni per l'annullamento della certificazione	
10.3 Procedura di sospensione, ritiro e annullamento	
10.4 Diritti ed obblighi dell'Organizzazione	
11. CONDIZIONI D'USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CONFORMITA' CEPAS	pag. 14
12. TRATTAMENTO DATI	pag. 14
13. RECLAMI	pag. 14
14. SEGNALAZIONI RECLAMI, RICORSI	pag. 14
14.1 Segnalazioni	
14.2 Reclami	
14.3 Ricorsi	
15. REQUISITI COGENTI E LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE	pag. 15

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 3 di 15
------------------	--	--

1. GENERALE - scopo e campo di applicazione

Scopo del presente documento è di fornire le regole generali per la valutazione e certificazione dei prodotti/servizi oggetto del contratto di certificazione applicabile, in accordo ai requisiti normativi richiamati nel contratto e da specifici documenti di riferimento.

Il presente documento descrive tutte le regole e le responsabilità relative all'iter di certificazione CEPAS di conformità di prodotto/processo/servizio in seguito "prodotto" in ambito volontario e/o cogente. Al presente regolamento devono attenersi sia il richiedente la certificazione che CEPAS per quanto attiene il processo di certificazione sopracitato.

Il richiedente che dimostra di operare in accordo al presente regolamento e di tutte le procedure CEPAS applicabili riceve, alla positiva conclusione dell'iter di certificazione, un certificato di conformità di prodotto e ha il diritto di apporre il marchio di conformità CEPAS per i prodotti oggetto di certificazione, nel rispetto del presente e di tutti gli altri documenti CEPAS applicabili.

2. OBBLIGHI CONTRATTUALI

2.1 Obblighi di CEPAS

CEPAS, come propria politica, si impegna a concedere libero accesso ai propri servizi, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite a tutte le organizzazioni richiedenti la certificazione di prodotto. CEPAS si impegna a non esercitare alcuna attività di consulenza, nemmeno attraverso subappalti ad organizzazioni correlate.

Per attività di consulenza si intende (come da RG01-03 di Accredia e ISO 17065) partecipazione in:

- progettazione, fabbricazione, installazione, manutenzione o distribuzione di un prodotto certificato o di un prodotto da sottoporre a certificazione, o
- progettazione, attuazione, gestione o manutenzione di un processo certificato o di un processo da sottoporre a certificazione, o
- progettazione, attuazione, erogazione o manutenzione di un servizio certificato o di un servizio da sottoporre a certificazione.

CEPAS assicura che i dipendenti e i collaboratori esterni con contratto continuativo che abbiano influenza nel processo di certificazione, ad eccezione dei soli Ispettori liberi professionisti non abbiano fornito consulenza nei due anni precedenti e si impegna a non svolgere attività di consulenza, secondo la definizione di cui sopra.

CEPAS assicura che le decisioni in materia di certificazione siano basate sulla valutazione di un insieme di evidenze oggettive e che tali evidenze sono frutto di un campionamento.

CEPAS, come propria politica, si impegna a gestire la certificazione in modo imparziale e pertanto assicura attraverso tutte le fasi della valutazione l'obiettività e l'assenza di conflitti d'interesse. Per tale fine CEPAS ha costituito nell'ambito della propria organizzazione un Comitato preposto alla Salvaguardia della Imparzialità (CSI), composto da membri esterni indipendenti e competenti (e sottoposto alla verifica della rispondenza alla missione da parte dell'Ente di Accredimento per gli schemi accreditati).

CEPAS prevede di comunicare al proprio Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità e ad ACCREDIA gli eventuali casi in cui le organizzazioni certificate siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o a violazioni di leggi concernenti i prodotti forniti e/o i servizi erogati o comunque afferenti all'oggetto di certificazione.

CEPAS si impegna a considerare e trattare come confidenziali le informazioni acquisite.

CEPAS, qualora decida o sia richiesto di sviluppare schemi proprietari di certificazione si impegna a svilupparli nel rispetto delle indicazioni previste da ISO/IEC 17067, RG01-03 e RG19 al fine di rendere eventualmente possibile l'accredimento dello schema.

E' comunque da escludere qualsiasi tipo di coinvolgimento di CEPAS come progettista, produttore e/o attuatore, installatore e/o operatore e/o fornitore, distributore e/o manutentore dei prodotti/processi/servizi soggetti a certificazione.

CEPAS Si impegna a mantenere elenchi accessibili al pubblico, con riferimenti della certificazione di ciascuna Organizzazione certificata.

2.2 Obblighi dell'Organizzazione richiedente

L'Organizzazione richiedente si impegna a rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili al processo di certificazione contenuti nello schema di certificazione emesso da CEPAS e a rispettare tutte le regole emesse da ACCREDIA, quando applicabile, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelle in esso richiamati.

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 4 di 15
------------------	--	--

L'Organizzazione richiedente si impegna a rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti pertinenti al "prodotto" contenuti nella "documentazione applicabile al prodotto" (vedi definizioni).

L'Organizzazione richiedente si impegna ad attuare le opportune modifiche/revisioni quando comunicate e richieste da CEPAS. L'Organizzazione richiedente si impegna ad assicurare, in caso di produzione/fornitura di serie/continua la costante conformità del "prodotto". L'Organizzazione richiedente si impegna a dare tempestiva comunicazione a CEPAS entro e non oltre 10 giorni dalla ricezione del primo avviso dell'autorità, in caso di eventuali procedimenti giudiziari e/o provvedimenti sanzionatori da parte di autorità competenti, in relazione ad aspetti legati alla certificazione rilasciata da CEPAS.

L'Organizzazione richiedente si impegna a pianificare ed eseguire gli audit interni, garantendo la copertura di tutti i processi ricadenti nello scopo della certificazione, e ad eseguire e documentare almeno un riesame da parte della direzione, con frequenza almeno annuale. L'Organizzazione richiedente si impegna ad approfondire le cause dei reclami.

L'Organizzazione richiedente si impegna a mantenere la registrazione dei reclami attinenti alla conformità rispetto ai requisiti della certificazione, mettere a disposizione di CEPAS, se richiesto, tali registrazioni, nonché prendere adeguate misure a fronte di tali reclami e carenze, ed a mantenere registrazioni ad evidenza delle misure intraprese.

L'Organizzazione richiedente si impegna ad esercitare la necessaria sorveglianza sui subfornitori (inclusi consulenti ed ispettori) tramite valutazione e sorveglianza (se necessario) non escludendo l'esame dei documenti e delle registrazioni, ed il sopraluogo di apparecchiature, siti, settori e personale.

L'Organizzazione richiedente si impegna a consentire la partecipazione di osservatori di ACCREDIA alle attività di CEPAS.

3. RIFERIMENTI

Tutti i riferimenti a Leggi, Norme e documenti CEPAS non datati richiamati nel presente documento si intendono nella loro revisione vigente.

Nel presente Regolamento sono presi come riferimento i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità CEPAS (Manuale, Procedure, Regolamenti), le norme applicabili e, per le attività coperte da accreditamento ACCREDIA, i documenti di riferimento indicati in LS02 e richiamati nel DI06 CEPAS.

Riferimenti normativi equivalenti saranno di volta in volta valutati e le loro eventuali variazioni future saranno prese in considerazione solo ai fini dei loro effetti sul Regolamento stesso.

- D.P.R. n. 146/2018
- Regolamento (UE) n. 517/2014
- Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067
- Regolamento (CE) n. 304/2008
- Regolamento (CE) n. 307/2008
- Regolamento (CE) n. 1516/2007
- Regolamento (CE) n. 1497/2007
- Schemi di accreditamento Accredia approvati dal Ministero dell'Ambiente per lo schema FGAS
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 – Valutazione della conformità- requisiti per gli organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- ISO/IEC 17067:2013 - Valutazione della conformità - Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto
- EA-02/11 EA Policy for conformity assessment schemes
- EA-1/22- EA policy for conformity assessment schemes
- EA-2/17 – EA Guidance on the horizontal requirements for the accreditation of conformity assessment bodies for notification purposes
- ISO/IEC 17000 Conformity assessment - Vocabulary and general principles
- ISO/IEC GUIDE 28:2004 Conformity assessment - Guidance on a third-party certification system for products
- UNI CEI 70006:2008 - Linee guida per un sistema di certificazione di terza parte per prodotti
- Regolamenti ACCREDIA RG-01, RG01-03, RG-09
- Schemi di accreditamento Accredia del sistema FGAS del 29/01/2019
- Circolare ACCREDIA N° 8/2014 - Chiarimenti relativi alle attività condotte dagli OdC accreditati nello schema F-GAS
- Circolari informative Accredia DC 11/2020 del 04.06.2020 e DC 12/2020 del 05.06.2020

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 5 di 15
------------------	--	--

- MC02 CEPAS – prescrizioni per l’uso del certificato e marchio
- Schemi di certificazione CEPAS PG52 e PG55

4. TERMINI, DEFINIZIONI E ACRONIMI

4.1. Termini

Si fa riferimento alla terminologia applicabile come definita nelle norme nella revisione corrente

- UNI EN ISO 9000
- UNI EN ISO 19011
- ISO/IEC 17000 Conformity assessment — Vocabulary and general principles
- RG01-03, RG01, RG09 Accredia
- Schemi di accreditamento Accredia FGAS del 29.01.2019

4.2. Definizioni

Si definiscono inoltre i seguenti termini:

- Documentazione applicabile al “prodotto”: documentazione che contiene i requisiti e le prescrizioni applicabili al “prodotto” stesso. La documentazione applicabile al prodotto/servizio/processo può consistere di uno o più dei seguenti documenti:
 - Regolamenti comunitari, nazionali e cogenti
 - Linee guida e documenti prescritti (ISO, ISO CASCO, IAF e EA)
 - Norme Tecniche di prodotto/ servizio emesse dagli Enti Normatori (es. ISO, EN, UNI) e/o disciplinari/schemi di categoria e/o di associazione e/o proprietari
 - Documenti CEPAS (schemi di certificazione) definiti da CEPAS
 - RT XX ., Circolari e DT XX ACCREDIA applicabili
- Schema di certificazione prodotto: documento che definisce, per tipo di prodotto, le disposizioni minime e le esigenze da prendere in considerazione nello svolgimento dell’iter certificativo, con particolare riferimento alle attività di valutazione del S.G.Q. e delle prove/controlli da svolgere sui prodotti al fine di valutarne la conformità alle specifiche stabilite.
- Marchio: Marchio apposto da CEPAS al licenziatario (sul certificato) che ha concluso positivamente tutte le valutazioni. Tale marchio attesta l’avvenuto ottenimento del “certificato di conformità di prodotto”.
- Non conformità maggiore (NC):
 - una mancanza sistematica o intenzionale ad adempiere a specifici requisiti dello schema di certificazione applicabile od a regolamenti / procedure aziendali ad esso relativi e/o
 - una mancanza nell’adempire a requisiti di legge applicabili al prodotto nell’ambito dello scopo di certificazione e/o
 - più non conformità minori inerenti uno stesso requisito della norma aventi diretta influenza sul prodotto fornito e/o
 - un’intenzionale mancanza nell’implementazione delle azioni correttive prevista per la chiusura di conformità emerse e/o
 - una mancanza che sollevi dubbi sulla capacità del raggiungimento degli obiettivi del processo/servizio oggetto di certificazione.

Non conformità minore (NC):

- una non conformità che riguardi qualsiasi mancanza del sistema / prodotto oggetto di certificazione non rientrante nella definizione di non conformità maggiore.

4.3 Acronimi

- MATTM: Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
- CSI: Comitato per la salvaguardia della imparzialità
- GAS: Gruppo di Approvazione Settoriale
- LTM: Local technical manager
- OM: operation manager
- RCP: Referente per la Certificazione Prodotto

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 6 di 15
------------------	--	--

- ISP: Ispettore
- OR: Organizzazione Richiedente
- VI: Verifica ispettiva –Audit (documentale e in campo – di sorveglianza/rinnovo, ecc...)
- OdA: Organismo attestazione
- NC: Non conformità maggiori o minori
- OSS: Osservazioni
- AC: Azione correttiva

5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

5.1. Richiesta di certificazione e riesame della stessa

Il richiedente presenta la richiesta di certificazione, specificando sotto la propria responsabilità, lo schema di certificazione a cui intenda uniformarsi e per cui intende chiedere l'attestato di conformità unitamente a tutte le informazioni previste dal paragrafo 7.2 della ISO/IEC 17065 utilizzando il Modulo/i MDxx presenti sul sito CEPAS (www.cepas.it)

CEPAS provvede a verificare la propria possibilità di effettuare l'attività di certificazione richiesta mediante specifico e documentato processo di riesame del contratto.

In caso CEPAS riscontri carenza di proprie competenze, capacità, risorse per la certificazione richiesta, ne darà formale comunicazione al richiedente declinando la richiesta.

Analogamente può accadere che in sede di riesame CEPAS si renda conto della necessità di circoscrivere delle attività a fronte dello stesso scopo di certificazione per certificazioni già rilasciate. In questo caso CEPAS provvederà alla debita presa in carico nelle certificazioni già emesse e se richiesto ne darà giustificazione al cliente.

In caso di riesame positivo CEPAS invia al richiedente la relativa offerta per la certificazione mediante il modulo MDxx Offerta/Contratto, i tempi ed i costi necessari per la fase di valutazione iniziale, per il mantenimento e per la verifica di rinnovo della certificazione.

Questa è prefissata in 3 anni, 5 anni, o 10 anni salvo particolari richieste (per periodi inferiori ai tre anni) da presentare in fase di definizione del contratto da parte del richiedente.

L'offerta è basata sul tariffario CEPAS vigente e comprende:

- identificazione dello schema/disciplinare di certificazione
- esame documentazione del richiedente
- audit iniziale
- assistenza all'esecuzione prove/verifiche di tipo sui servizi/prodotti/processi
- audit di sorveglianza
- audit di rinnovo
- esecuzione prove/verifiche sui prodotti/servizi/processi a campione
- eventuali verifiche supplementari
- controlli in campo durante l'erogazione del servizio di formazione (RT30), quando applicabile
- emissione documenti contrattuali
- spese ispettori (al costo) come da tariffario vigente
- costi del certificato e iscrizione al registro
- iscrizione ai registri /siti delle autorità e successiva gestione presso gli stessi a cura CEPAS quando cogente ai sensi dello schema di certificazione del "prodotto"

Insieme all'offerta di certificazione viene inviato lo schema di certificazione di cui fanno parte il presente Regolamento, il regolamento specifico, il tariffario, il Codice Deontologico (ove previsto) e le Prescrizioni per l'uso del Marchio.

Il richiedente accetta le regole contrattuali facendo firmare al rappresentante legale la modulistica.

In assenza di Specifiche Tecniche approvate dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI), il TM, coinvolgendo (secondo le rispettive competenze) il Referente Certificazione Prodotto (RCP) o Referente di schema, definisce le necessarie indicazioni attraverso procedure o Linee Guida. L'Ispettore responsabile della valutazione verificherà la conformità dei documenti del richiedente ai "documenti applicabili al prodotto".

In occasione di ognuna delle attività di verifica sopra citate (verifica della documentazione, audit iniziale, visite di mantenimento, visite straordinarie, ecc.) può essere richiesta la partecipazione di osservatori (ad es. ispettori di ACCREDIA). La presenza di detti osservatori deve essere preventivamente comunicata da CEPAS e accettata dall'Organizzazione anche nel caso di mancanza di preavviso da parte di Accredia. L'eventuale mancata accettazione della presenza di ACCREDIA comporta il mancato rilascio o il ritiro del certificato sotto il relativo accreditamento.

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 7 di 15
------------------	--	--

Generalmente le attività di verifica iniziale sono articolate in due fasi separate. Quando previsto dallo specifico schema di certificazione, ed indicato nella relativa procedura di riferimento, la verifica sarà condotta in un'unica fase.

5.2 Esame della documentazione fornita dal richiedente

In occasione dell'accettazione dell'offerta di certificazione, CEPAS concorda con il richiedente le modalità di verifica/esame della documentazione.

Tale verifica costituisce la prima fase dell'attività e viene effettuata presso CEPAS o presso il cliente, in accordo allo schema di certificazione.

5.2.1 Esame presso CEPAS

L'esame viene effettuato da parte di personale interno CEPAS, qualificato per lo scopo, o da ispettore esterno incaricato ad hoc, in quanto presente nel registro CEPAS e in possesso delle specifiche.

Il richiedente trasmette a CEPAS, una copia dei seguenti documenti in forma controllata:

- Norme di riferimento/Documento tecnico/Disciplinare. Il Documento tecnico può essere integrato/sostituito dalla documentazione aziendale per la Qualità (D.A) / Procedure relativi al prodotto/servizio oggetto di certificazione.
- Programma audit interni (ove applicabile). Tale piano deve far riferimento specifico alle caratteristiche oggetto di certificazione e alla normativa cogente applicabile al prodotto.
- Lista delle altre tipologie di documenti inerenti il prodotto oggetto di certificazione (procedure, istruzioni, registrazioni ecc.).

I suddetti documenti devono contenere tutte le informazioni atte ad eseguire, preliminarmente all'audit di certificazione:

- la valutazione del rispetto dei requisiti cogenti (che rappresenta un prerequisito per la prosecuzione delle attività, quando applicabile)
- la valutazione dei requisiti tecnici di "prodotto"
- la valutazione dei mezzi tecnici ed organizzativi disponibili
- la predisposizione programmi di controlli: durante l'erogazione nel caso di servizi), controlli sul mercato, ecc, analisi customer satisfaction

5.2.2 Esame presso cliente

L'Ispettore prende in esame tutti i documenti citati in precedenza, integrandoli, se del caso, con altri documenti disponibili nel sito dell'organizzazione richiedente.

5.2.3 Gestione dei risultati dell'esame

Dalla verifica documentale possono emergere anomalie classificabili in rilievi e osservazioni:

- le osservazioni indicano la necessità di chiarimenti o approfondimenti da effettuare durante la successiva fase di audit in campo
- i rilievi richiedono una gestione da parte dell'Organizzazione prima della proposta di certificazione, come, ad esempio, la modifica o l'integrazione dei documenti. Devono quindi essere risolti prima della successiva fase di audit, durante la quale sarà presa in esame l'efficacia delle azioni intraprese. L'eventuale mancata risoluzione avrà come conseguenza la formulazione di non conformità.

Nel caso i documenti risultino carenti, l'Ispettore informa CEPAS e il richiedente che l'audit non potrà avere luogo finché le modifiche necessarie non saranno apportate.

Nel caso emerga la necessità di ripetere l'audit, l'Organizzazione richiedente deve formalizzare per iscritto la sua volontà o meno di conseguire comunque la certificazione con CEPAS.

L'esito della verifica viene comunicato alla Organizzazione richiedente attraverso apposito modulo prima della data concordata per l'audit di certificazione salvo che l'entità dei commenti non richieda la remissione della documentazione dell'OR per un supplemento di verifica.

La verifica dei citati documenti viene eseguita confrontando la documentazione con:

- Le norme tecniche /regolamenti di "prodotto "(ove applicabile)
- Specifiche/disciplinari di "prodotto "
- Regolamenti Tecnici ACCREDIA (ove applicabile)
- I requisiti CEPAS inerenti lo specifico schema di certificazione.

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 8 di 15
------------------	--	--

L'Ispettore, una volta analizzati e valutati i documenti del richiedente, predispone, ove applicabili:

- Il programma tecnico di valutazione iniziale e periodica sui prodotti, secondo il modulo MD28all
- Il programma temporale delle valutazioni sul S.G.Q. del richiedente dell'erogazione dei servizi, incluso nel Modulo MD28all

Il programma di verifica per la certificazione di prodotto indicherà:

- I membri del gruppo di audit
- Le unità organizzative e gli elementi da valutare
- I tempi previsti per le valutazioni

L'Organizzazione Richiedente può rifiutare la nomina dell'Ispettore proposto da CEPAS e in tal caso, se le obiezioni sono oggettivamente giustificate, CEPAS provvederà alla designazione di un nuovo Ispettore.

5.3 Valutazione presso il Richiedente

5.3.1 Valutazione della Gestione per la Qualità

La valutazione viene condotta dall'Ispettore secondo un programma definito e tende a valutare l'applicazione di quanto dichiarato nella documentazione di richiesta e più in generale in tutta la documentazione del sistema di gestione per la qualità del richiedente, nonché la corrispondenza a quanto stabilito nello specifico schema /disciplinare di certificazione.

5.3.2 Verifica delle caratteristiche del "prodotto"

Sulla base della pianificazione concordata, sono eseguiti, presso i luoghi di erogazione del "prodotto", i controlli diretti a verificare la corrispondenza delle caratteristiche del "prodotto" con quanto dichiarato nel documento di riferimento per la certificazione.

5.3.3 Esiti della valutazione

A conclusione della visita di valutazione tutte le eventuali non conformità (nel seguito NC) sono registrate nel relativo rapporto riepilogativo MD28, di cui è rilasciata copia al richiedente.

5.3.4 Risoluzione NC

- NC minori:

i moduli di Non Conformità (MD28) devono essere compilati e firmati in originale dall'Organizzazione, nella parte ove si descrivono le proposte di azioni correttive. Tali azioni e i relativi tempi di chiusura dovranno essere accettati e controfirmati dall'Ispettore in sede di riunione finale.

I moduli di Non Conformità compilati dovranno essere resi disponibili in occasione della successiva verifica di mantenimento o di rinnovo, nel corso della quale l'Ispettore incaricato verificherà l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive implementate. Nel caso non fosse possibile concordare le azioni correttive direttamente in riunione finale, l'Organizzazione valutata dovrà inviare a CEPAS i moduli compilati per accettazione entro 1 mese.

- NC maggiori:

le azioni correttive richieste dalle non conformità maggiori devono essere attuate dall'Organizzazione e il loro completamento deve essere verificato da CEPAS entro tre mesi dal termine dell'audit.

Tutte le NC relative a difformità conseguenti a controlli sui "prodotti" sono classificate come Maggiori.

5.3.5. Verifica AC e verifiche supplementari

Dopo aver verificato l'adeguatezza delle AC (per le NC minori) e/o l'attuazione delle AC (per le NC maggiori), l'ISP completa il modulo MD28 e, ove necessario, invia a CEPAS una apposita comunicazione riportante il giudizio di approvazione delle stesse o la richiesta di ulteriori informazioni e/o azioni integrative.

CEPAS comunicherà l'esito finale all'Organizzazione.

Sulla base dell'importanza delle NC, l'Ispettore può proporre a CEPAS una verifica supplementare per verificare l'attuazione delle AC proposte.

In questo caso, la verifica di follow-up deve essere concordata con il cliente (sul modulo MD28) e comunicata formalmente da CEPAS anche relativamente agli eventuali costi come previsto da tariffario.

5.3.6. Proposta per la certificazione

L'ISP raccoglie la documentazione dell'audit e la integra con eventuali documenti, al fine di presentarla a CEPAS per la decisione finale relativa al rilascio della certificazione, fase del riesame, affidata al G.A.S.

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 9 di 15
------------------	--	--

I risultati della verifica sono documentati nel modulo MD28. Le eventuali NC devono essere registrate nei moduli MD28 dall'ISP.

Al fine di poter presentare la proposta al GAS, tutte le Non Conformità devono essere prese in carico dal richiedente. Nel caso il richiedente non apporti le adeguate AC entro i tempi stabiliti, il referente di schema può richiedere la rivalutazione completa dell'iter di certificazione.

Si possono quindi verificare le seguenti potenziali situazioni:

1. Nessuna NC Maggiore (assenza NC o NC risolte): in tal caso l'ISP raccomanda a CEPAS di proseguire nell'iter di certificazione;
2. Necessità di un audit supplementare per la valutazione delle AC intraprese. Questo può essere svolto presso il richiedente e/o tramite invio della documentazione necessaria a CEPAS, insieme agli originali dei moduli compilati;
3. Necessità di ripetere l'audit nel caso gli esiti dell'audit iniziale sia negativo;
4. Necessità di ripetere completamente l'audit nel caso le situazioni NC siano tali da non poter proseguire l'iter di certificazione entro i tempi necessari. Ciò comporta comunque la conferma per iscritto della richiesta da parte del richiedente di voler conseguire la certificazione con CEPAS.

Negli ultimi tre casi i costi relativi ad eventuali audit supplementari/ documentali c/o CEPAS per la valutazione delle AC e per ulteriori prove sui prodotti, saranno a carico del richiedente.

Nel caso in cui i tempi di ripetizione della visita di valutazione e delle relative prove di servizio di cui al punto 4, risultino superiori ai sei mesi, il CEPAS potrà fare cadere le condizioni contrattuali di cui all' MD11, che dovrà essere riesaminato secondo la presente procedura.

A seguito di esito positivo della risoluzione di NC, l'ISP completa con data e firma il rapporto di audit raccomandando la certificazione del richiedente al GAS CEPAS; nel caso di esito parzialmente o totalmente negativo di tale verifica, l'ISP stabilisce le ulteriori evidenze oggettive da raccogliere prima di poter raccomandare la certificazione del richiedente.

Nel caso in cui le NC non vengano risolte entro 30 giorni dalla emissione delle relative non conformità CEPAS può ritenere necessaria una completa rivalutazione dell'iter di certificazione del richiedente da tenersi secondo le modalità sopra esposte.

Nel caso di audit da ripetere, non potendo stabilire a priori tempi prefissati per la ripetizione della verifica ispettiva iniziale, CEPAS fa decadere le condizioni contrattuali in essere qualora tale ripetizione sia richiesta oltre 6 mesi dalla data del primo audit iniziale.

5.3.7. Concessione della certificazione

Il certificato di conformità del servizio viene rilasciato da CEPAS a seguito della valutazione positiva della pratica da parte del GAS.

Sul certificato verranno riportate almeno le seguenti informazioni:

- Ragione Sociale ed indirizzo Organizzazione e delle sedi di erogazione dei servizi
- Le tipologie di servizi certificati e le relative caratteristiche oggetto di certificazione
- Lo Schema di certificazione CEPAS
- La norma di riferimento e/o il Documento tecnico
- Il periodo di validità del certificato.

In aggiunta, per i contenuti specifici dei certificati emessi in accordo ai Reg.ti 307/2018, 2015/2067, 304/2008, DPR 146/2018 e Schema Accreditemento ACCREDIA vale quanto indicato negli schemi PG55 e PG52.

La validità del certificato è di norma stabilita in 5 anni o 10 anni, a patto che tutti gli audit di sorveglianza e le verifiche dei servizi risultino conformi .

Il Certificato è utilizzabile dall'Organizzazione secondo quanto previsto dai successivi punti 11 e 12 ed il corretto utilizzo verrà valutato in fase di verifica di sorveglianza e in forma indiretta attraverso tutto il periodo di validità.

6. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Durante la validità del certificato, vengono eseguiti da parte di CEPAS degli audit periodici atti a valutare il mantenimento delle condizioni di conformità. Queste sono eseguite mediante le modalità elencate nel seguito.

6.1. Audit sulla Documentazione aziendale.

Si realizzano attraverso verifiche pianificate (almeno annuali) da eseguire presso l'Organizzazione, in accordo al piano di sorveglianza emesso dall'ISP, in modo da assicurare nell'arco della durata del contratto la valutazione di tutte le funzioni

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 10 di 15
------------------	--	---

e di tutti gli elementi della documentazione aziendale applicabile. Nel corso degli audit annuali l'ISP CEPAS prende in esame anche le modalità di gestione dei reclami inerenti il servizio oggetto di certificazione e l'utilizzo del certificato e sulla documentazione correlata. L'Organizzazione deve pertanto rendere disponibile agli ispettori CEPAS tutte le registrazioni documentali e le evidenze oggettive inerenti la gestione dei reclami e l'uso del certificato riportante il logo/marchio.

CEPAS deve dare un preavviso di almeno 5 giorni, ove possibile, di calendario all'Organizzazione per l'effettuazione dell'audit.

6.2. Audit non pianificati

CEPAS si riserva il diritto, motivato per iscritto all'Organizzazione, di eseguire audit addizionali a quelli del programma di verifica; ciò può rendersi necessario nel caso di:

- Uso scorretto del certificato CEPAS
- Reclamo per situazioni di NC che possono intaccare l'immagine di CEPAS
- Modifiche della documentazione dell'Organizzazione e/o al Regolamento CEPAS
- Modifiche ai servizi e alle relative specifiche
- Revisioni della normativa di riferimento per la certificazione
- Necessità di verificare l'attuazione di non conformità maggiori (follow up)
- Richieste emerse in fase di emissione del certificato
- Revoca della sospensione del certificato

Gli Audit sono documentati nel modulo MD28. Le eventuali NC devono essere registrate negli moduli dall'ISP.

La gestione è analoga a quella delle NC in audit iniziale.

Nel caso in cui le AC non siano chiuse entro i tempi stabiliti la certificazione deve essere sospesa.

In tutti questi casi i costi saranno a carico del cliente qualora gli audit aggiuntivi abbiano esito negativo.

6.3 Partecipazioni esterne agli audit

Oltre a rappresentanti dell'Ente di accreditamento (per le certificazioni accreditate) CEPAS si riserva di far partecipare agli audit propri osservatori, previa comunicazione anticipata del nominativi e verifica delle eventuali riserve (presentate per iscritto) dall'Organizzazione.

7. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Il certificato di conformità viene rinnovato al suo scadere conformemente a quanto pattuito contrattualmente. Il contratto con CEPAS stabilisce, oltre ai costi per l'audit di certificazione e gli audit di mantenimento, la quotazione per l'audit di rinnovo. L'audit di rinnovo avrà per oggetto tutte le attività dell'audit di certificazione ma svolte in un'unica fase.

Al fine di potere garantire la continuità della certificazione l'iter completo di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso di validità.

Quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, sono identificate situazioni di non conformità, CEPAS definirà i tempi limite entro cui attuare correzioni ed azioni correttive pena la scadenza della certificazione.

L'audit per il rinnovo della certificazione va svolta entro il periodo di validità del certificato ed in ogni caso con congruo anticipo rispetto alla scadenza dello stesso, in modo da disporre del tempo necessario per la gestione di eventuali Non Conformità e delle operazioni di riesame dei documenti, funzionali all'emissione del certificato aggiornato.

Il certificato ha un termine di validità di 5 o 10 anni che decorre da:

- 1) data di delibera per la certificazione da parte di CEPAS – per le prime certificazioni
- 2) data della scadenza del precedente certificato – per i rinnovi eseguiti entro i termini sopra citati

Le integrazioni del campo di applicazione non influenzano la data di scadenza del certificato. Allo scadere del periodo di validità della certificazione, le Organizzazioni che non avranno provveduto al completamento della procedura di rinnovo non avranno più diritto a dichiararsi certificate da CEPAS e dovranno cessare l'utilizzo del logo di certificazione.

CEPAS deciderà in merito al rinnovo in base ai risultati dell'audit, che comprende la valutazione delle segnalazioni pervenute dai clienti dell'Organizzazione durante il quinquennio di certificazione.

All'atto della richiesta di rinnovo della certificazione devono essere seguite le attività relative al riesame del contratto secondo la presente procedura. L'ISP, analizzando i rapporti dei precedenti audit definisce il nuovo programma di audit.

CEPAS deciderà in merito al rinnovo in base ai risultati dell'audit, che comprende la valutazione delle segnalazioni pervenute dai clienti dell'Organizzazione durante il periodo di certificazione.

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 11 di 15
------------------	--	---

8. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CERTIFICATIVE

Nel corso del periodo di validità della certificazione, le condizioni attinenti il rilascio e mantenimento della certificazione possono essere modificate in seguito a modifiche di:

- Norme tecniche, documenti legislativi applicabili
- Regolamenti CEPAS e Regolamenti ACCREDIA
- “Prodotto” oggetto di certificazione e relative specifiche/disciplinari
- Documentazione Aziendale di riferimento per la gestione in qualità del servizio/prodotto dell’Organizzazione

8.1 Modifiche dell’Organizzazione

L’Organizzazione è tenuta a comunicare formalmente a CEPAS tutte le modifiche relative a proprietà / stato legale, principali responsabilità, indirizzi /sedi, aspetti significativi del sistema e/o dei processi e, in generale, qualsiasi cambiamento organizzativo e/o documentale con influenza sul servizio certificato tramite raccomandata, pec o email descrivente le modifiche e i cambiamenti apportati entro 30 giorni di dette modifiche.

Tutti gli aggiornamenti documentali devono essere eseguiti anche sulla documentazione distribuita al CEPAS. I documenti superati devono essere comunque conservati per eventuali verifiche da parte dell’ISP.

CEPAS valuterà questi cambiamenti al fine di determinare se non ci siano conflitti con la normativa di riferimento, con il campo di applicazione del certificato, con lo schema di certificazione con le specifiche dichiarate sui servizi; CEPAS deciderà circa la necessità di eseguire un audit supplementare in merito alle modifiche apportate. I costi di questa o di eventuali analisi di documenti saranno a carico dell’Organizzazione

Le modifiche ritenute minori saranno comunque valutate durante l’audit successivo.

8.2 Modifiche ai prodotti/servizi certificati

Qualora l’Organizzazione decida di modificare le specifiche ed i relativi valori di riferimento dei prodotti/servizi certificati, o di variare la tipologia di quelli oggetto della certificazione, ne deve dare comunicazione scritta a CEPAS per approvazione. Il TM, sentito il referente di schema, deciderà in merito all’esecuzione di un audit, nel caso le modifiche siano sostanziali, secondo il medesimo iter previsto per il primo rilascio, o eseguendo le visite di sorveglianza sui prodotti/servizi secondo le nuove specifiche. Nel caso da tali visite emergano cambiamenti sostanziali, CEPAS dovrà rivalutare altresì l’utilizzo del certificato dei prodotti/servizi.

L’Organizzazione non potrà approvare le modifiche fino all’ottenimento dell’approvazione da parte di CEPAS. In seguito a tali modifiche, CEPAS definirà il nuovo programma di audit da eseguire sui prodotti.

Nel caso fosse necessario, CEPAS potrà altresì variare lo scopo ed il campo di applicazione della certificazione.

I costi delle necessarie verifiche aggiuntive o di eventuali analisi di documenti saranno a carico della Organizzazione.

8.3 Modifiche alle Norme ed ai Regolamenti Tecnici e Legislativi

CEPAS si riserva di valutare il recepimento di eventuali nuove normative, cogenti e non, relative ai prodotti/servizi e verificherà attraverso valutazioni supplementari la conformità alle nuove specifiche. Tale attività verrà eseguita qualora le variazioni riscontrate possano modificare sostanzialmente composizione e caratteristiche del prodotto/servizio.

I costi delle necessarie verifiche aggiuntive o di eventuali analisi di documenti saranno a carico della Organizzazione.

8.4 Modifiche al Regolamento CEPAS

CEPAS notificherà le eventuali modifiche dei propri regolamenti che regolano il rapporto con all’Organizzazione, definendo i limiti temporali per l’adeguamento o per esercitare il diritto di recesso dal contratto con CEPAS.

9. AUDIT ADDIZIONALI

CEPAS si riserva il diritto, motivato per iscritto all’Organizzazione, di eseguire audit addizionali (anche con breve preavviso di 5 giorni di calendario) a quelli del programma di verifica; ciò può rendersi necessario ad esempio per verificare l’attuazione di non conformità maggiori (follow-up), per richieste emerse in fase di emissione del certificato, per la revoca della sospensione del certificato, quando l’Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema considerate rilevanti da CEPAS.

Audit addizionali possono essere richiesti anche nel caso di ricevimento di notizie di incidenti gravi e/o eventuali provvedimenti giudiziari / gravi irregolarità o segnalazioni connesse con il prodotto/servizio certificato a seguito di richieste specifiche da parte di ACCREDIA. In questi casi i costi saranno a carico del cliente qualora gli audit aggiuntivi abbiano esito negativo. L’ente di accreditamento, inoltre, si riserva di effettuare verifiche senza preavviso presso CEPAS e presso le sedi delle organizzazioni clienti (Accredia RG-01).

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 12 di 15
------------------	--	---

10. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

CEPAS ha il diritto di sospendere, ritirare od annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto con notifica a mezzo di lettera raccomandata A/R, pec o email alle condizioni espresse nella relativa procedura PG07.

Dopo la notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, l'Organizzazione deve sospendere l'utilizzo del certificato e del relativo marchio; i provvedimenti di ritiro o di annullamento implicano anche la restituzione del certificato.

10.1 Condizioni per la sospensione della certificazione

La certificazione all'Organizzazione può essere sospesa da CEPAS al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- Non conformità maggiori emerse durante l'audit o su proposta dell'ISP incaricato
- a seguito di audit di follow-up, al permanere di tutte o di maggior parte delle non conformità precedentemente segnalate
- qualora l'Organizzazione non attui le azioni correttive richieste entro il tempo prestabilito
- qualora si riscontrino gravi carenze inerenti il sistema di gestione qualità dell'Organizzazione sulla base di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da audit.
- qualora l'Organizzazione non permetta di effettuare le verifiche periodiche all'interno dei termini temporali previsti
- qualora il licenziatario non permetta di effettuare le verifiche straordinarie che CEPAS e/o l'ente di accreditamento ritenga necessarie per la valutazione di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive di carenze emerse sul mercato
- uso scorretto o ingannevole della certificazione CEPAS
- non rispetto dei termini di pagamento delle quote di certificazione e scadenze
- non accettazione di eventuali modifiche ai regolamenti di certificazione
- comportamento rivolto ad intaccare la reputazione di CEPAS
- richiesta formale di sospensione
- comunicazione di eventuali procedimenti legali in corso.

Inoltre la certificazione può essere sospesa da CEPAS, per un periodo non superiore a 6 mesi, nel caso in cui l'Organizzazione ne faccia volontaria e motivata richiesta o in caso di calamità naturali occorse nell'area geografica; il periodo di sospensione non modifica il periodo di validità del certificato e le quote dovute.

La certificazione potrà essere riattivata a seguito del ripristino delle condizioni di conformità ai requisiti. A tale scopo CEPAS potrà effettuare specifici audit, se necessario.

Entro 10 giorni dalle suddette decisioni CEPAS provvederà ad aggiornare la situazione nel registro telematico in accordo al DPR 146/2018, nel caso delle organizzazioni certificate negli schemi FGAS.

10.2 Condizioni per l'annullamento della certificazione

La certificazione può essere annullata da CEPAS in base alle seguenti condizioni:

- al persistere delle situazioni citate nel precedente paragrafo nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione
- qualora la gravità del comportamento dell'Organizzazione, supportata da evidenze oggettive, renda necessario tutelare l'immagine CEPAS con provvedimenti urgenti, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti dell'Organizzazione
- qualora il licenziatario intenda rinunciare alla certificazione CEPAS, con formale disdetta, prima dell'audit di rinnovo della certificazione, e non intenda procedere all'ultimo audit di sorveglianza secondo le modalità previste negli schemi e regolamenti CEPAS.

10.3 Procedura di sospensione, ritiro, annullamento

Prima di intraprendere uno dei provvedimenti citati nei paragrafi 10.1, 10.2, CEPAS può contattare l'Organizzazione al fine di addivenire ad una risoluzione consensuale dei problemi in oggetto. Nel caso in cui non sia possibile stabilire tale risoluzione o che tale risoluzione non avvenga nei tempi e nei modi concordati, CEPAS deve notificare all'Organizzazione (a mezzo raccomandata A/R o pec o email) le ragioni del provvedimento di sospensione o ritiro della certificazione, definendo inoltre tutte le azioni necessarie a ripristinare o riattivare il contratto. Dovranno inoltre essere indicati i termini e le condizioni per l'utilizzo della certificazione e del certificato CEPAS durante tale periodo.

Nel caso di annullamento della certificazione CEPAS notifica all'Organizzazione tale provvedimento ed i relativi tempi di decorrenza.

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 13 di 15
------------------	--	---

10.4 Diritti ed obblighi dell'organizzazione

L'Organizzazione può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la rescissione del relativo contratto con l'obbligo di cessare di utilizzare il certificato CEPAS sotto qualsiasi forma e/o nelle comunicazioni.

I ricorsi contro decisioni avverse adottate da CEPAS in merito a:

- certificazione/qualificazione
- ricertificazione/riqualificazione
- sospensione o annullamento delle stesse
- esito esami/valutazioni

devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta, all'attenzione dell'Amministratore delegato entro 45 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione e devono, tra l'altro, fornire dettagli circa:

- le generalità della persona e organizzazione che presenta ricorso,
- la descrizione dettagliata dell'evento e delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento,
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Ogni ricorso viene registrato su apposito registro dal LTM che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento. L'Amministratore delegato e il LTM promuovono un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con la finalità di risolvere la controversia. L'accertamento può anche comportare il sottoporre nuovamente il caso alle delibere all'organo deliberante.

I ricorsi e i reclami sono gestiti da CEPAS come indicato nei paragrafi successivi.

Qualora l'organizzazione interessata voglia prendere visione, tramite suo singolo rappresentante, della propria documentazione, può farlo presso la sede CEPAS, senza potere effettuare copia in qualsiasi forma e formato.

Tutti gli eventuali reclami e/o ricorsi sono presentati al CSI.

11. CONDIZIONI D'USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CONFORMITÀ CEPAS

Il rilascio del certificato da parte di CEPAS non dispensa l'Organizzazione dagli obblighi legislativi che riguardano la fornitura di beni e servizi.

L'Organizzazione può esporre il certificato contenente il marchio CEPAS nella propria sede e sui certificati emessi, indicando le condizioni e le limitazioni imposte da CEPAS al rilascio o a seguito di provvedimenti.

Il certificato può essere riprodotto solo in forma integrale secondo quanto definito nel certificato stesso.

Il certificato contenente il marchio non può essere esposto su altri prodotti non oggetto del campo di applicazione del certificato. Il licenziatario non deve usare il certificato e/o il marchio CEPAS in modo da falsare lo scopo della certificazione stessa, o ingannare il consumatore.

Qualsiasi modalità di utilizzo del certificato contenente il marchio deve essere preventivamente concordato con CEPAS, attraverso l'invio della bozza riportante le modalità con cui il licenziatario desidera esporre questo, previa applicazione delle regole definite.

12. TRATTAMENTO DATI

Salvo obblighi legali le informazioni ottenute sia dai dipendenti che dai collaboratori esterni di CEPAS sono trattate con riservatezza e segreto professionale e non saranno divulgate se non a seguito del consenso scritto dell'Organizzazione o delle persone interessate. CEPAS si impegna a mantenere aggiornate e rendere disponibili al pubblico e ad ACCREDIA le informazioni riguardanti i certificati delle organizzazioni compresi quelli la cui certificazione è stata sospesa, ritirata ed annullata. Tutti i documenti relativi alla certificazione possono essere condivisi con ACCREDIA.

13. RECLAMI RICEVUTI DALLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE

CEPAS richiede all'Organizzazione richiedente di:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui è a conoscenza relativi alla conformità dei prodotti certificati rispetto ai requisiti della norma di riferimento e rendere disponibile a CEPAS, su richiesta tali registrazioni,
- adottare le opportune azioni correttive a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei prodotti o servizi che hanno effetto sulla conformità ai requisiti della certificazione,
- documentare le azioni adottate,
- comunicare a CEPAS entro 10 giorni i reclami ricevuti relativi all'ambito delle certificazioni.

CEPAS srl	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DI PRODOTTO (SERVIZIO/PROCESSO)	Sigla: RG03 Rev. 8 Pag. 14 di 15
------------------	--	---

14. SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI

14.1 Segnalazioni

Le segnalazioni provenienti dalle parti interessate, riguardanti casi di organizzazioni certificate coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o a violazioni di leggi concernenti i prodotti forniti e/o i servizi erogati o comunque potenzialmente afferenti all' oggetto di certificazione CEPAS sono raccolte in qualsiasi forma (scritta o verbale) e comunicate all'attenzione dell'Amministratore Delegato o di LTM.

LTM e AD sono responsabili della gestione di tali segnalazioni secondo le stesse modalità previste per i reclami.

14.2 Reclami

CEPAS gestisce varie forme di reclamo sui servizi svolti e riferibili alle organizzazioni certificate.

L'Amministratore Delegato e il LTM esaminano i reclami pervenuti, prendono i provvedimenti che ritengono più opportuni, li registrano curandone la corretta archiviazione ed informano periodicamente il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità.

Le modalità operative inerenti la gestione delle attività conseguenti i reclami sono riportate nella Procedura PG07.

14.3 Ricorsi

Al ricevimento di comunicazioni scritte, LTM e l'Amministratore Delegato svolgono una verifica preliminare per accertare se trattasi di reclamo o ricorso e le motivazioni ed i contenuti di quanto ricevuto.

All'Amministratore Delegato e al LTM competono la responsabilità della registrazione, validazione ed esame. CEPAS comunica la ricezione del ricorso entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso, ove possibile, e fornisce informazione sulla gestione dello stesso.

L'esito conclusivo del trattamento del ricorso è comunicato nei tempi ragionevolmente utili per l'espletamento della verifica.

La gestione dei dati raccolti, nell'ambito dei ricorsi, avviene nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679, secondo le misure di sicurezza descritte nella "Procedura per la gestione dei dati e misure di sicurezza" (PG18).

I ricorsi contro decisioni avverse adottate da CEPAS in merito a:

- certificazione/qualifica
- ricertificazione/riqualificazione
- sospensione o annullamento delle stesse
- esito di valutazioni

devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta, all'attenzione dell'Amministratore Delegato entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione e devono, tra l'altro, fornire dettagli circa:

- la generalità della persona e dell'organizzazione che presenta ricorso,
- la descrizione dettagliata dell'evento e delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento,
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Ogni ricorso viene numerato e registrato su apposito registro da LTM che informa l'Amministratore Delegato, che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento.

L'Amministratore Delegato promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con la finalità di risolvere la controversia.

L'accertamento può anche comportare il sottoporre nuovamente il caso agli organi deliberanti.

Qualora il ricorso abbia esito positivo, l'Amministratore Delegato ne dà comunicazione scritta al ricorrente.

15. REQUISITI COGENTI E LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione s'impegna a conformare e mantenere conformi i propri prodotti/servizi a tutti i requisiti di legge applicabili. La certificazione riguarda solo la conformità del servizio dell'Organizzazione alla norma di riferimento, e non costituisce perciò un attestato del rispetto dei predetti requisiti di legge.

L'OdC ha la responsabilità di verificare a campione che l'Organizzazione conosca e sia in grado di gestire la conformità legislativa relativa al servizio certificato, mentre l'Organizzazione rimane l'unica responsabile del corretto svolgimento delle sue attività e dell'osservanza degli obblighi di legge connessi ai prodotti, processi e servizi forniti, e agli obblighi contrattuali verso i propri clienti.