



REGOLAMENTO PER ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ'

Rev.	Data	Descrizione della Modifica	Elaborato	Verificato	Approvato
00	30.04.20	Prima Emissione	G. Biroli	G. Zivelonghi	G. Zivelonghi
01	18.09.20	Aggiornati § 2, 6.3, 7.6, 7.7, 8.2, 11.3, 14	G. Biroli	G. Zivelonghi	G. Zivelonghi
02	01.03.21	Aggiornamento Generale a seguito di Variazione Anagrafica Società	G. Biroli	G. Zivelonghi	G. Zivelonghi



INDICE

Sommario

INDICE 2

1. Scopo e campo di applicazione 4

2. Documenti di riferimento 4

3. Definizioni 5

4. Principi di Indipendenza, imparzialità e trasparenza 5

5. Obblighi e Diritti dell'organizzazione certificati 6

6. Aspetti commerciali 6

6.1 Domanda di certificazione 6

6.2 Riesame della Domanda 7

6.3 Emissione offerta 7

7. Processo di Certificazione 7

7.1 Audit iniziale di certificazione 7

7.2 Audit di stage 1 8

7.3 Audit di stage 2 8

7.4 Risultanze dell'audit 9

7.5 Rapporto di audit 10

7.6 Rilascio e validità del certificato 11

7.7 Concessione ed uso del marchio di certificazione 11

8. Sorveglianza e rinnovo 12

8.1 Sorveglianza 12

8.2 Audit straordinari 12

8.3 Audit di estensione e di riduzione 13

8.4 Rinnovo della certificazione 13

9. Modifiche 14

9.1 Modifiche allo schema di certificazione 14

9.2 Modifiche al sistema di gestione certificato o alle attività svolte 14

9.3 Trasferimento della certificazione da un'organizzazione ad un'altra 15

9.4 Trasferimento della certificazione da altro Organismo 15

10. Sospensione, revoca e rinuncia 16

10.1 Sospensione della certificazione 16

10.2 Revoca della certificazione 16

10.3 Rinuncia alla certificazione 17

11. Concessione d'utilizzo del logo ATS EUROPE 17

11.1 Concessione in uso 17

11.2 Riproduzione del certificato di conformità 18

11.3 Riproduzione del logo di certificazione 18

11.4 Provvedimenti 18

11.5 Utilizzo del marchio Accredia 18

12. Ricorsi, reclami e contenziosi 19

12.1 Ricorsi 19

12.2 Reclami 19

12.3 Contenziosi 20



Regolamento di Certificazione

Rev. 2 del 01.03.2021

13.	Riservatezza	20
14.	Impegni dell'organismo	20
ALLEGATO A - INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR) DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27/04/2016		21



1. Scopo e campo di applicazione

Il regolamento di seguito descritto stabilisce le modalità adottate da ATS EUROPE S.r.l. (ATS EUROPE) per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità delle Organizzazioni fornitrici di prodotti e/o servizi che la richiedono.

Le attività di ATS EUROPE sono condotte nel rispetto delle seguenti normative e regolamenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 “Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione”;
- Guide e Documenti Obbligatorii (Mandatory Documents) IAF/EA applicabili (esempio IAF ID1, MD1, MD2, MD5, ecc);
- UNI EN ISO 19011:2018 “Linee Guida per Audit di Sistemi di Gestione”;
- Regolamenti Generali e Tecnici dell’Ente di Accreditamento

Le condizioni che hanno un impatto sul rapporto tra l’Odc e le Organizzazioni che richiedono servizi di certificazioni, sono richiamate nelle pertinenti sezioni del presente documento, che rappresenta un elemento di perfezionamento del rapporto contrattuale con le medesime.

Scopo della certificazione dei Sistemi di Gestione è garantire - con un adeguato livello di confidenza - che l’Organizzazione operi secondo la Norma o le Norme relative ai Sistemi di Gestione stessi (ad es. UNI EN ISO 9001). ATS EUROPE persegue tale scopo valutando in primis la documentazione dell’Organizzazione richiedente e poi eseguendo un’attività di audit indipendente, composta da un audit iniziale e successivamente di sorveglianza e di rinnovo. Tali attività sono determinate in modo che durante lo svolgimento dell’intero programma di audit, sia verificata l’applicazione di tutto il Sistema di Gestione dell’Organizzazione, considerando che, anche al fine di verificarne la sua efficace applicazione, alcuni requisiti sono sottoposti a verifica in ogni audit. Nell’esecuzione delle attività di audit, ATS EUROPE non garantisce che le stesse abbiano esito positivo, né, di conseguenza, si impegna ad emettere il relativo certificato se non a esito positivo dell’audit. L’attività svolta da EVIT TS è limitata alla verifica di conformità alla Norma posta alla base del Sistema di Gestione, restando a carico dell’Organizzazione richiedente l’audit, la responsabilità di garantire la piena conformità a tutti i requisiti cogenti (es. leggi, regolamenti).

Lo scopo del presente regolamento è quello di fornire le seguenti garanzie:

- Trasparenza dei rapporti contrattuali tra Odc e Organizzazioni clienti, inclusi i reciproci diritti e doveri
- Garanzia di criteri non discriminatori, di massima trasparenza ed imparzialità nei confronti del mercato
- Libero accesso alla certificazione per tutte le imprese/soggetti senza discriminazione alcuna; in tal senso per qualsiasi tipologia di impresa saranno applicati i contenuti del presente regolamento
- Criteri omogenei e trasparenti nella valutazione della conformità dei requisiti dei Sistemi di Gestione delle Organizzazioni
- Collaborazione con l’Ente Unico Nazionale (ACCREDIA) nel corroborare il loro impegno ed il loro lavoro finalizzato anche a garantire servizi di certificazione affidabili al mercato e al consumatore / utilizzatore finale
- Che non si prescinda mai, in nessun caso, da valori e principi quali: legalità, affidabilità, trasparenza e l’imparzialità.

2. Documenti di riferimento

Per la definizione del rapporto che intercorre tra ATS EUROPE e il Richiedente, si applicano i requisiti contenuti nei documenti seguenti:

- ISO/IEC 17000 Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali
- ISO 9000 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
- ISO/IEC 17021-1 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems
- UNI CEI ISO/IEC 17021-3:2019 Requisiti per gli Organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione. Parte 3: Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione per la qualità
- Accredia RG-01 rev. corrente - Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida - Parte Generale
- Accredia RG-01-01 rev. corrente - Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione del sistema di gestione
- Accredia RG-09 rev. corrente - Regolamento per l’utilizzo del Marchio ACCREDIA
- UNI EN ISO 9001 rev. corrente, Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 19011 rev. corrente, Linea Guida per audit di sistemi di gestione
- IAF MD 1 rev. corrente, Mandatory Document for the Audit and Certification of a management System Operated



- by a Multi-Site Organization
- IAF MD 2 rev. corrente, Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management System
- IAF MD 3 rev. corrente, Advanced Surveillance and Recertification Procedures (ASRP)
- IAF MD 4 rev. corrente, Use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems
- IAF MD 5 rev. corrente, Determination of Audit Time of Quality and Environmental Management Systems
- IAF MD 11 rev. corrente, Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IMS)
- IAF MD 17 rev. corrente, Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies
- IAF ID 4 rev. corrente, Market Surveillance visits to Certified Organizations
- IAF ID 12 rev. corrente, Principles on Remote Assessment
- IAF MD 10 rev. corrent, IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021: 2011

3. Definizioni

Valgono le definizioni riportate nelle norme menzionate a paragrafo 2 del presente documento

4. Principi di Indipendenza, imparzialità e trasparenza

ATS EUROPE non fornisce ad alcun Soggetto o Organizzazione, servizi di assistenza per l'attuazione e/o manutenzione dei Sistemi di Gestione; di fatto, pertanto, non eroga prestazioni di consulenza di nessuna tipologia, né negli ambiti di accreditamento, né al di fuori degli ambiti di accreditamento e nemmeno servizi di Audit interni; esempi di attività di consulenza sono:

- l'elaborazione o produzione di manuali o procedure
- la fornitura di consigli specifici, istruzioni o soluzioni per lo sviluppo e l'attuazione di un sistema di gestione.

L'OdC dichiara di dissociarsi e di non riconoscere legami con qualsiasi soggetto operante nel mercato che pubblicizzi i propri servizi come tali da facilitare il conseguimento delle certificazioni, impegnandosi nel caso si riscontrassero concreti elementi a prova di questo a denunciarne ad Accredia i riferimenti.

In modo particolare e dettagliato l'OdC:

- Non assume incarichi che non siano servizi di certificazione o di Valutazione / Audit di parte terza
- Non eroga alcuna forma di consulenza di qualsivoglia natura, nemmeno attraverso società partecipate, controllate o con qualsiasi forma giuridica di collaborazione possibile.
- Non eroga servizi di verifica ispettiva interna per le Organizzazioni.
- Non certifica Sistemi di Gestione di Organizzazioni che, negli ultimi due anni di tempo, abbiano ricevuto consulenza da Organismi/Società con cui l'OdC stesso ha relazioni o collaborazioni.
- Non possiede quote o partecipazioni in Società di consulenza
- Non possiede quote o partecipazioni di Società certificate dall'OdC stesso
- Non possiede soci (persone fisiche) che abbiano quote o incarichi societari in Società di consulenza o che siano Società di consulenza o Società certificate / certificate dall'OdC.
- Non condivide sede/i o filiali con strutture di consulenza di sistemi di gestione
- Non sponsorizza attività di strutture di consulenza, corsi di formazione, convegni e meeting promossi da società di consulenza
- Non presenta casi tali per cui il personale che effettua l'audit ed il personale che delibera l'emissione del certificato possieda quote delle Società certificate e/o certificande o abbia incarichi Societari
- Non presenta casi tali per cui il personale dipendente che effettua l'audit ed il personale dipendente che delibera l'emissione del certificato, abbia incarichi di altro tipo da parte di Società certificate o certificande da OdC stesso.
- Non presenta casi tali per cui il personale che effettua l'audit ed il personale che delibera l'emissione del certificato sia un libero professionista con incarichi avuti da Società certificate o certificande da OdC stesso.
- Non presenta casi tali per cui sia incaricata per attività di auditing e/o di delibera del certificato, una società di consulenza.
- Non possiede finanziamenti da Società certificate o da Società di consulenza
- Non pubblicizza in alcun modo attività di consulenza
- Non concede compensi a consulenti/Società di consulenza per la segnalazione dell'Organizzazione certificata



- Non eroga corsi di formazione a singole Organizzazioni
- Non eroga corsi di formazione per i quali non si sia espresso il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità o per i quali non si sia adeguatamente valutato il rischio di imparzialità e conflitto di interesse ed intraprese opportune azioni.

Tutto il personale interno ed esterno dell'Odc firma un impegno alla riservatezza, assenza di conflitti di interesse ed assenza di rapporti con l'Organizzazione cliente da valutare antecedenti e successivi a minimo nr. 2 anni.

5. Obblighi e Diritti dell'organizzazione certificata

OBBLIGHI:

L'Organizzazione certificata si impegna a:

- garantire la conformità della struttura alla normativa di riferimento;
- comunicare a ATS EUROPE le eventuali modifiche organizzative e di struttura;
- comunicare a ATS EUROPE la variazione del numero dei propri addetti, così da consentire eventuali audit straordinari o l'anticipo degli audit di sorveglianza;
- garantire che l'utilizzo della certificazione non porti discredito a ATS EUROPE;
- non pubblicizzare la certificazione in modo ingannevole o non autorizzata;
- mantenere traccia, mediante apposite registrazioni, dei reclami eventualmente pervenuti;
- consentire l'accesso, presso i propri siti anche ai valutatori dell'ente di accreditamento di ATS EUROPE, in affiancamento ai suoi valutatori;
- comunicare a ATS EUROPE eventuali procedimenti giudiziari o amministrativi in corso relativamente alle attività oggetto della certificazione.

DIRITTI:

L'Organizzazione certificata ha diritto di:

- richiedere informazioni di base su ogni componente del Gruppo di Audit;
- esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami o ricorsi;
- richiedere la sostituzione dei Componenti del Gruppo di Audit (Responsabile del Gruppo di Audit o Auditor), qualora sussistano motivi che potrebbero pregiudicare l'imparzialità del Gruppo stesso, secondo le modalità previste dal presente regolamento;
- verbalizzare le eventuali riserve ai rilievi evidenziati.

6. Aspetti commerciali

6.1 Domanda di certificazione

Il processo di Certificazione si può attivare nelle seguenti modalità:

- a) Richiesta mediante apposito modello dell'Odc disponibile sul proprio sito premendo il pulsante "richiesta d'offerta".
- b) Richiesta mediante comunicazione mail, fax o in qualsiasi altra forma relativa all'esigenza di certificazione del proprio Sistema di Gestione Aziendale.

Qualora pervenisse la domanda nella modalità di cui al punto b), l'Odc invia all'Organizzazione il modello di cui al punto a) o conduce insieme al cliente una compilazione del medesimo che dovrà poi comunque venire sottoscritto dal legale rappresentante dell'Organizzazione richiedente.

Le informazioni contenute sul modello di domanda di offerta sono le seguenti:

- Ragione sociale completa dell'Organizzazione
- Scopo richiesto (attività da sottoporre a certificazione)
- Lo standard di riferimento (e altri documenti normativi applicabili)
- Chiara indicazione circa l'utilizzo di Società di Consulenza per la predisposizione del Sistema di Gestione aziendale (nome e cognome consulente e Società se applicabile)
- Certificato di iscrizione alla CCI AA o documento equivalente in corso di validità
- Il dato medio di fatturato degli ultimi 3 anni
- Il numero di addetti dell'organizzazione
- Il numero di addetti in termini di outsourcing e le relative attività in outsourcing
- Le unità produttive e sedi operative da sottoporre a certificazione (siti distaccati / cantieri etc...)



6.2 Riesame della Domanda

Il Responsabile Commerciale riceve la domanda di offerta ed esegue il relativo riesame congiuntamente al direttore Tecnico e/o all'esperto tecnico

Il Responsabile Commerciale qualora necessario, telefona all'Organizzazione per ottenere conferma circa i dati forniti nel modulo di domanda di certificazione, approfondendo eventualmente informazioni poco chiare o incomplete. In particolare vengono approfonditi e ragionati i seguenti aspetti:

- DATI RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE (Ragione Sociale, Iscrizione CCIAA, numero di addetti equivalenti, Fatturato medio degli ultimi 3 anni, nome del consulente e della società di consulenza di cui ha usufruito l'Organizzazione).
- DATI TECNICI (Scopo di certificazione da proporre, settore IAF di appartenenza, Tipologia di audit e standard di riferimento, attività in outsourcing, processi soggetti a validazione, descrizione di eventuali cantieri / siti esterni)
- AUDIT TIME (tempi di audit previsti per stage 1, stage 2, sorveglianza 1 e 2 e Rinnovo)

In relazione alla valutazione dei dati di cui sopra (Dati Organizzazione, Dati Tecnici, Audit Time), vengono condotte le seguenti attività di verifica e validazione, da cui scaturisce la decisione di erogare o non erogare il servizio:

- Coerenza tra tutti i dati dell'Organizzazione, Dati Tecnici e Audit Time definito in conformità ad Annex A (per SGQ) guida IAF MD 5:2015 ed eventuali altri documenti di riferimento applicabili
- Individuazione preventiva del Gruppo di Audit qualificato e competente per erogare il servizio ed in particolare che sia competente per l'AREA TECNICA individuata per l'Organizzazione.
- Individuazione preventiva del Comitato di Delibera competente per la delibera.
- Registrazione della decisione di erogare o non erogare il servizio (nel caso in cui l'OdC ritenesse di NON poter erogare il servizio, vengono registrati i motivi di cui a tale decisione e viene fornita risposta per iscritto all'Organizzazione richiedente; tale decisione non sarà comunque in conflitto con i Principi di Imparzialità-Competenza-Responsabilità-Trasparenza-Riservatezza; i motivi di non accettazione della domanda possono riguardare a titolo d'esempio: assenza delle autorizzazioni richieste dalla legge per svolgere l'attività etc...)

6.3 Emissione offerta

In funzione delle informazioni fornite e dei dati riesaminati, l'OdC elabora l'offerta economica, in conformità al proprio Tariffario approvato dal Comitato Garante per l'Indipendenza e l'Imparzialità, disponibile per le Organizzazioni clienti su richiesta.

I contenuti dell'Offerta emessa sono i seguenti:

- Standard di riferimento
- Indicazione del settore EA definito
- Indicazione circa l'Accreditamento (e trasparenza in caso di NON Accreditamento)
- Scopo di certificazione
- Riferimento all'esclusione dei requisiti
- Informazioni per comprendere come è stata calcolata l'offerta
- Audit Time dell'Audit di certificazione: stage 1 (Esame del Manuale e Procedure presso la sede dell'Organizzazione e verifica della struttura del SGQ); stage 2 (Applicazione di ogni processo del Sistema di Gestione, presso la sede dell'Organizzazione)
- Audit Time dell'Audit di sorveglianza 1, per il mantenimento della certificazione (non oltre i 12 mesi dalla data di fase 2 della certificazione)
- Audit Time dell'Audit di sorveglianza 2 per il mantenimento della certificazione (non oltre i 24 mesi dalla data di decisione della certificazione)
- Audit Time dell'Audit di Rinnovo (pianificata a circa 33 mesi dalla data di decisione della certificazione ed eseguita a circa 35 mesi dalla data di decisione di certificazione)
- Decisione di ri-certificazione (sempre e comunque entro e non oltre 36 mesi dalla data di decisione della certificazione)

Al ricevimento dell'Offerta, l'Organizzazione la restituisce controfirmata dal Legale Rappresentante; tale offerta controfirmata e contenente i riferimenti ai paragrafi del presente documento, costituisce contratto tra Organizzazione ed OdC.

7. Processo di Certificazione

7.1 Audit iniziale di certificazione

L'OdC contatta l'Organizzazione e stabilisce una data dell'Audit di Certificazione; successivamente incarica il Gruppo di



Verifica Ispettiva mediante incarico ufficiale contenente i dati dell'Organizzazione cliente, inclusi i riferimenti alla società di consulenza ed al consulente di cui ha usufruito l'Organizzazione. Qualora il GVI rilevasse problematiche particolari (es.: rischio di imparzialità correlato al nominativo del consulente), è sua responsabilità rifiutare l'incarico adducendo le motivazioni del caso.

Diversamente l'auditor può accettare l'incarico per iscritto o mediante silenzio assenso, trascorsi numero 2 giorni dall'invio dell'incarico medesimo. L'OdC informa in seguito mediante comunicazione e-mail o fax l'Organizzazione circa la data di Audit e la composizione del GVI specificando l'opportunità di ricusare il Gruppo di Verifica entro 2 giorni lavorativi (diversamente vale il silenzio assenso) ed eventualmente fornendo le relative motivazioni del caso.

L'audit di certificazione si svolge in due fasi, entrambe svolte presso l'Organizzazione; la stage 1 è prevalentemente di tipo documentale, lo stage 2 riguarda sia aspetti documentali che operativi. La programmazione dello stage 1 dell'audit avviene mediante l'invio di una "Conferma Audit", nella quale sono comunicate:

- data di svolgimento dell'Audit di Fase 1;
- i nominativi del Gruppo di Audit;
- indicazioni sullo svolgimento dell'audit.

La Pianificazione dell'Audit è effettuata, a cura del Responsabile del Gruppo di Audit, mediante l'invio di un Piano di Audit. L'Organizzazione può richiedere al Responsabile del Gruppo di Audit che all'audit partecipi uno o più consulenti; in tal caso questi rivestono esclusivamente il ruolo di Osservatori, non potendo intervenire in alcun modo durante le attività di verifica. All'audit possono prendere parte attivamente, intervenendo nelle attività condotte, solo i dipendenti dell'Organizzazione o i consulenti esterni inseriti in Organigramma. Qualora all'audit partecipi uno o più Valutatori di ACCREDIA, tale evento sarà reso noto all'Organizzazione attraverso la comunicazione dell'audit ed il Piano di Audit. L'Organizzazione non può rifiutare la presenza dei Valutatori ACCREDIA, pena l'interruzione dell'iter di certificazione.

7.2 Audit di stage 1

ATS EUROPE dopo aver stabilito con l'Organizzazione la data di esecuzione dello stage 1, provvede a comunicarla al Responsabile del gruppo di audit incaricato mediante affidamento incarico. Il Responsabile del gruppo di audit incaricato provvede ad inviare all'Organizzazione il Piano di Audit, nel quale identifica le attività che saranno svolte, con i relativi tempi. Nel piano di audit sono inoltre riportati anche i nominativi dei componenti del Gruppo di Audit, compreso, quando presenti, gli esperti. Prima dell'esecuzione delle attività il Gruppo di Audit deve incontrare la Direzione dell'Organizzazione per definire un canale comunicativo chiaro, per illustrare le procedure ed i criteri che saranno adottati nell'audit, per chiarire eventuali dubbi e per stabilire un clima collaborativo e basato sulla reciproca fiducia. Lo stage 1 consiste prevalentemente di una valutazione di tipo documentale; il Gruppo di Audit provvede infatti a valutare la conformità del manuale del sistema di gestione e, all'occorrenza, delle procedure che si ritiene necessario visionare per avere un quadro complessivo quanto più vicino alla realtà. In occasione dello stage 1 sono tra l'altro valutate:

- conoscenza dei processi da parte del personale aziendale;
- congruenza dei dati forniti dall'Organizzazione in fase contrattuale con quelli rilevati sul campo, al fine di segnalare eventuali giorni/risorse aggiuntive.

Eventuali incongruenze rilevate tra i dati forniti in fase contrattuale e dati rilevati sul campo potrebbero rendere necessaria l'emissione di una nuova offerta; qualora l'Organizzazione non accettasse la nuova offerta elaborata, l'iter certificativo si interrompe, fatto salvo il diritto di ATS EUROPE di trattenere le eventuali somme già versate dall'Organizzazione.

Durante la verifica l'Organizzazione si impegna a fornire all'Auditor tutti gli elementi necessari per consentire una corretta valutazione, ed in particolare:

- i documenti relativi al sistema di gestione relativamente al campo di applicazione richiesto;
- i rapporti degli Audit Interni;
- le risultanze del Riesame della Direzione.

Al termine dello stage 1 il Responsabile del Gruppo di Audit provvede all'elaborazione di un Rapporto di Audit di stage 1, nel quale sono riportate le risultanze dell'audit, compreso le eventuali problematiche che sarebbe opportuno risolvere prima dell'esecuzione dell'audit di stage 2. L'Organizzazione si impegna a sottoscrivere il Rapporto elaborato e discusso, potendo laddove ritenuto necessario/opportuno, verbalizzare, negli appositi spazi predisposti, le eventuali riserve. ATS EUROPE si riserva in ogni caso la valutazione delle riserve espresse, fornendo le proprie decisioni, sempre per iscritto, entro dieci giorni dalla data di esecuzione dell'Audit.

7.3 Audit di stage 2

L'esecuzione dell'Audit di audit di stage 2 è sempre preceduta dalla trasmissione all'Organizzazione, a cura del Responsabile del Gruppo di Audit, di un piano delle attività di riferimento. Il tempo massimo ammissibile tra data di esecuzione dello stage



1 e data di esecuzione dello stage 2 è di sei mesi, oltre i quali le risultanze dello stage 1 non sono più ritenute attendibili. In tali casi sarà ripercorso l'iter commerciale, con invio di una nuova offerta e ripetizione, all'accettazione, dell'attività di stage 1. L'audit di stage 2 potrà essere condotto in stretta sequenza (giorno/i immediatamente successivo/i, oppure stessa giornata – es. pomeriggio –) allo stage 1 (nel qual caso il Piano di Audit sarà elaborato direttamente presso l'Organizzazione al termine dello stage 1) sempre che:

- non siano risultate anomalie in Fase I tali da richiedere tempi più lunghi per la loro risoluzione;
- non siano state rilevate incongruenze tra dati forniti in fase di offerta e dati rilevati sul campo, con conseguente necessità di risorse/tempi aggiuntivi;
- ci sia la disponibilità dell'intero Gruppo di Audit per l'esecuzione delle attività.

L'Audit di stage 2 ha sempre inizio con una riunione con i rappresentanti dell'Organizzazione, nella quale il Responsabile del Gruppo di Audit presenta le attività di verifica, conferma il piano ed i canali di comunicazione, illustra le modalità operative che saranno adottate e chiarisce eventuali dubbi. Durante l'esecuzione dell'audit l'Organizzazione si impegna a fornire ai valutatori tutti gli strumenti, le informazioni e i documenti necessari per garantire una corretta valutazione; in particolare si fa riferimento alla documentazione del Sistema di Gestione ed alle relative registrazioni. Inoltre l'Organizzazione si impegna a fornire tutte le informazioni atte a garantire un accesso ed una permanenza presso i propri siti (intendendo per siti anche gli eventuali cantieri temporanei assoggettati a verifica) in piena sicurezza, in linea con le vigenti normative. Nel corso dell'audit il Gruppo di Audit verificherà la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, secondo un criterio di campionamento, basandosi su interviste, sull'osservazione delle attività e delle condizioni e dell'ambiente di lavoro, sui documenti e sulle registrazioni, su analisi di dati ed indicatori di prestazioni, su banche dati di computer e siti web, ecc. Nell'esecuzione delle attività di verifica il Gruppo di Audit dovrà essere accompagnato dal personale aziendale incaricato.

7.4 Risultanze dell'audit

Le risultanze dell'audit possono evidenziare sia conformità che rilievi rispetto ai criteri stabiliti; in particolare, in caso di inosservanza dei requisiti della norma di riferimento, il Gruppo di Audit formalizza rilievi, classificandoli come di seguito descritto:

- Non Conformità (NC);
- Osservazioni (O);
- Commenti (C).

La classificazione è realizzata tenendo in debita considerazione quanto segue:

Le Non Conformità (NC) sono considerate rilievi gravi, la cui presenza non consente la prosecuzione dell'iter di certificazione. L'audit quindi non può avere esito positivo, e l'Organizzazione è chiamata a risolvere le problematiche riscontrate prima dell'esecuzione di un nuovo Audit (audit straordinario). Esempi di Non Conformità gravi possono verificarsi nei seguenti casi: mancato soddisfacimento di un requisito normativo (es. mancata esecuzione audit interni, mancata esecuzione del Riesame della Direzione, ecc.), ecc.

Le Osservazioni (O) sono considerate rilievi minori, la cui presenza non pregiudica l'integrità del Sistema di Gestione, a meno che più osservazioni siano concentrate tutte sullo stesso requisito normativo, evidenziando un mancato controllo del processo di riferimento. In presenza di Osservazioni, quindi, il Sistema di Gestione può essere considerato sostanzialmente conforme alla norma di riferimento, e l'Organizzazione è chiamata ad individuare le cause che hanno generato l'anomalia, il trattamento e l'azione correttiva relativa. L'azione decisa, riportata sulla modulistica rilasciata dal Responsabile del Gruppo di Audit in fase di riunione finale, va comunicata mediante formale trasmissione, entro 30 giorni dall'esecuzione dell'audit, al Responsabile del Gruppo di Audit, che potrà accettarla o richiedere eventuali chiarimenti. Nel caso in cui l'Organizzazione non sia in grado di rispettare tali termini, è necessario ripetere l'audit (nel caso di audit di fase 2 di certificazione) ovvero procedere con la sospensione del certificato (nel caso di audit di sorveglianza), secondo le modalità definite nel presente regolamento. La verifica dell'adozione delle azioni intraprese sarà eseguita in fase di audit di sorveglianza.

I Commenti (C) sono considerati spunti di miglioramento o raccomandazioni; la loro presenza non ha alcuna incidenza sul giudizio relativo alla certificabilità. L'Organizzazione non deve comunicare le decisioni circa l'adozione di eventuali azioni tese a gestire un commento, sebbene, in occasione dei successivi audit di sorveglianza, sarà verificata la presa in carico dei commenti rilasciati e le decisioni circa la loro gestione.

Per i rilievi che generano la necessità di comunicare il trattamento e l'azione correttiva (NC, O), nel caso in cui, ricevuta la comunicazione delle decisioni prese dall'organizzazione, il RGVI non le ritenga idonee, comunicherà tale decisione:

- all'Organizzazione oggetto di audit;
- alla Direzione Tecnica di ATS EUROPE

In tal caso ATS EUROPE comunicherà all'Organizzazione la necessità di:



- ripetere l'audit (nel caso di audit di fase 2 di certificazione);
- procedere con la sospensione del certificato (nel caso di audit di sorveglianza), secondo le modalità definite nel presente regolamento.

La gestione delle azioni correttive predisposte come risposta di evidenze classificate come non conformità o osservazioni, viene effettuata secondo le modalità descritte di seguito. In seguito alla formalizzazione di una evidenza come NC o come O, l'organizzazione cliente predispose un opportuno piano di gestione del rilievo, identificando:

- Il trattamento previsto per la risoluzione della NC e O;
- l'analisi delle cause identificate;
- le azioni correttive definite per la rimozione delle cause che hanno generato la NC e O.

Il RGVI ha il compito di riesaminare tali proposte effettuate dal cliente, per stabilire se queste siano accettabili. Tale riesame viene registrato sulla modulistica predisposta, nei campi pertinenti. Tale registrazione viene rilasciata anche al cliente, al fine di informarlo circa il risultato di tale riesame. Successivamente viene effettuata la verifica dell'efficacia della correzione e dell'azione correttiva, che può essere effettuata sulla base di un riesame delle informazioni documentate fornite dal cliente o, dove necessario, attraverso una verifica in campo. Tale verifica viene effettuata da RGVI e viene registrata direttamente sul modulo, nei campi pertinenti. Tale registrazione viene rilasciata anche al cliente, al fine di informarlo circa il risultato di tale verifica. In relazione alla modalità di effettuazione della verifica dell'efficacia della correzione e dell'azione correttiva, il RGVI comunica al cliente qualora siano necessari un audit aggiuntivo completo, un audit aggiuntivo limitato, ovvero un'evidenza documentata (da confermarsi durante audit successivi) per verificare l'efficacia della correzione e delle azioni correttive.

Nel caso in cui il RGVI non sia in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive di ogni eventuale non conformità maggiore, entro 3 mesi dopo l'ultimo giorno di stage 2, comunica tale condizione a ATS EUROPE, al fine di pianificare lo svolgimento di un altro audit di stage 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

7.5 Rapporto di audit

Al termine dell'audit il Responsabile del Gruppo di Verifica elabora il Rapporto di Audit di stage 2 da presentare all'Organizzazione. Il Rapporto di Audit di stage 2 contiene tutti gli elementi atti ad individuare le attività svolte con riferimento all'Organizzazione, alla norma di riferimento, al campo di applicazione del sistema di gestione, alle persone intervistate, ai nominativi dei componenti il gruppo di audit, alle risultanze e alle conclusioni dell'audit. Il Rapporto di Audit di stage 2 è presentato dal Responsabile del Gruppo di verifica al Rappresentante dell'Organizzazione, che ha l'opportunità di discuterne il contenuto prima della sottoscrizione, potendo laddove ritenuto necessario/opportuno, verbalizzare, negli appositi spazi predisposti, le eventuali riserve. EVIT T S si riserva in ogni caso la valutazione delle riserve espresse, fornendo le proprie decisioni, sempre per iscritto, entro dieci giorni dalla data di esecuzione dell'audit. In presenza di rilievi da trattare l'Organizzazione si impegna a fornire al Responsabile del Gruppo di verifica le relative azioni correttive nei termini indicati; il rapporto, le azioni correttive accettate dal Responsabile del Gruppo, nonché tutti gli altri documenti necessari, sono quindi da questi trasmessi a ATS EUROPE, che provvede all'inoltro al Comitato di Delibera.

In riferimento all'esito dell'audit (di certificazione, sorveglianza, rinnovo), nel quale sono emersi dei rilievi (come descritti in precedenza), il Responsabile del Gruppo di verifica concorda con l'Organizzazione:

- a) i tempi entro i quali definire il piano di azioni correttive da porre in essere ed inviarlo allo stesso RGVI;
- b) i tempi entro i quali effettuare l'audit straordinario, necessario per la verifica della chiusura delle Non Conformità rilevata e dell'efficace implementazione del piano di azione correttiva comunicato.

In ogni caso le attività di cui al precedente punto a), cioè la trasmissione delle azioni correttive al RGVI, devono avvenire non oltre 15 giorni dalla data di chiusura dell'audit; mentre l'attività di cui al punto b), cioè lo svolgimento dell'audit straordinario per la chiusura delle NC, deve avvenire non oltre 6 mesi dalla data di chiusura dell'audit.

Nel caso in cui l'Organizzazione non sia in grado di rispettare tali termini, è necessario ripetere l'audit (nel caso di audit di stage 2 di certificazione) ovvero procedere con la sospensione del certificato (nel caso di audit di sorveglianza), secondo le modalità definite nel presente regolamento.

L'audit straordinario, necessario per la chiusura di NC e la verifica dell'efficacia delle azioni correttive implementate deve essere svolto, di norma, presso la sede dell'organizzazione. Tuttavia, nel caso in cui la NC rilevata attenga ad aspetti di tipo documentale, il Responsabile del Gruppo di verifica, motivando tale decisione nel rapporto di audit, può prevedere un audit non svolto presso la sede dell'Organizzazione, ritenendo che le evidenze documentali siano sufficienti a chiudere la NC ed a verificare l'efficacia delle azioni correttive.

Il Comitato di Delibera, sulla base della documentazione ricevuta provvede all'emissione o meno della delibera di certificazione. Il Comitato può, qualora lo ritenga necessario, chiedere una integrazione alla documentazione prodotta prima delle decisioni.



7.6 Rilascio e validità del certificato

In caso di delibera di certificazione positiva da parte del Comitato di Delibera, EVTI TS provvede ad emettere il relativo certificato, che viene rilasciato con data di emissione coincidente con quella della relativa delibera del Comitato. La data di inizio di validità del certificato è riportata sul certificato con dicitura Prima emissione.

Il certificato contiene:

- Ragione Sociale dell'Organizzazione certificata,
- sede legale,
- eventuale/i sito/i operativo/i coperto/i dal certificato
- Codice Fiscale aziendale
- Partita IVA
- data di rilascio (o estensione o rinnovo modifica) e di scadenza
- codice univoco identificativo nell'ambito dell'Organismo di certificazione
- norma di riferimento
- campo di applicazione
- eventuali indicazioni ulteriori (se richieste da disposizioni normative o di accreditamento)
- settore IAF
- eventuale periodo di non validità

In riferimento ai certificati relativi ad attività rientranti nel campo di applicazione dell'accreditamento, è prevista l'apposizione del marchio di "Accredia". Qualora la delibera fosse negativa, ATS EUROPE provvede ad informare formalmente l'Organizzazione, dettagliandone i motivi e richiedendo, a seconda dei casi, integrazioni documentali o, laddove ritenuto necessario, un'eventuale audit straordinario. Solo al termine della fase supplementare (riscontri documentali o audit sul campo), il processo di certificazione può completarsi, con le attività già descritte. Nel caso l'Organizzazione non intenda dare seguito alle richieste di ATS EUROPE, la pratica è ritenuta chiusa con esito negativo.

La validità del certificato è triennale ed è subordinata al perdurare del rapporto con ATS EUROPE, alla regolarità dei pagamenti da parte dell'Organizzazione ed all'esito positivo degli audit di sorveglianza descritti successivamente. Lo scioglimento del contratto con ATS EUROPE, per qualsiasi motivo, determina il venir meno dell'efficacia e della validità del certificato. La certificazione rilasciata viene riportata, previo pagamento delle fatture emesse a saldo delle attività effettuate, nell'Elenco dei Certificati che, pertanto, risulta aggiornato in tempo reale. Il registro delle certificazioni è un documento pubblico e sul sito di ATS EUROPE è possibile inoltrare richiesta di informazione sulle organizzazioni certificate, con riferimento ai seguenti dati:

- lo stato di validità del certificato (valido, sospeso o revocato);
- la ragione sociale;
- la localizzazione geografica del sito e di altri eventuali siti in cui risulta implementato il sistema gestionale;
- la norma di riferimento.

7.7 Concessione ed uso del marchio di certificazione

A partire dalla data di rilascio del certificato l'Organizzazione può utilizzare, con riferimento allo schema settoriale, il marchio di certificazione. Il marchio può essere riprodotto sulla documentazione aziendale, sul materiale pubblicitario, sulla carta intestata, ecc. ma sempre in abbinamento alla descrizione del campo di applicazione del sistema di gestione, per il quale la certificazione è stata rilasciata, alla norma di riferimento (con relativa edizione) ed al numero di certificato. Il marchio può essere riprodotto in bianco e nero oppure nei colori originali; le dimensioni possono essere variate (ingrandite o diminuite) rispettando le proporzioni, ma in ogni caso ridotte rispetto al logo/indicazione della Ragione Sociale dell'Organizzazione certificata. Un uso scorretto del marchio o della certificazione si può ritrovare nelle situazioni di seguito descritte:

- certificazione mai rilasciata;
- certificazione sospesa o revocata;
- abbinamento ad attività non coperte dal certificato.

Inoltre non deve generarsi confusione tra certificazione di sistema e certificazione di prodotto, per cui rappresenta uso scorretto del marchio anche:

- apposizione su prodotti, imballi primari o schede tecniche di prodotto;
- apposizione su certificati di prova, di analisi, su attestazioni di conformità, su certificati di taratura, ecc.

Al solo scopo di fornire un esempio su una corretta modalità di indicazione di tali requisiti, si indica l'esempio seguente:



Regolamento di Certificazione

Rev. 2 del 01.03.2021

Sistema Gestione Qualità Certificato da ATS EUROPE S.R.L.S. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 – Certificato n° xxxxx



~~In questi casi è possibile apporre solo la dicitura: “Sistema Gestione Qualità Certificato da ATS EUROPE S.R.L.S. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 – Certificato n° xxxxx”, nel caso ad esempio di certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità.~~

8. Sorveglianza e rinnovo

8.1 Sorveglianza

ATS EUROPE esegue un'attività periodica di sorveglianza sulle Organizzazioni certificate. Gli audit periodici di Sorveglianza sono necessari al fine di valutare il mantenimento della conformità ai requisiti della norma di riferimento, dell'efficacia del Sistema di Gestione ed il rispetto di requisiti di legge applicabili. L'audit di prima sorveglianza ovvero l'audit successivo alla certificazione iniziale/rinnovo deve essere pianificato entro 12 mesi dalla data della delibera della certificazione/rinnovo. Gli altri audit di sorveglianza devono essere pianificati nell'anno solare del secondo anno successivo alla delibera di certificazione/rinnovo.

Gli audit di sorveglianza devono essere, quindi, realizzati entro le scadenze sopra riportate, pena la sospensione della certificazione. Eventuali richieste di slittamenti degli audit di sorveglianza devono essere adeguatamente giustificati e preventivamente concordati. ATS EUROPE si riserva, in ogni caso, il diritto di concedere o meno lo slittamento richiesto, in funzione dei regolamenti vigenti. Ogni spostamento di audit non modifica il programma di audit rilasciato all'Organizzazione in fase di certificazione/rinnovo.

Le visite di sorveglianza sono eseguite sulla base di un campionamento dei processi aziendali, che saranno in ogni caso completamente valutati nel corso del triennio. In ogni caso, negli audit di sorveglianza sono sempre verificati i seguenti aspetti:

- eventuali cambiamenti relativi al campo di applicazione;
- esiti e registrazione degli audit interni;
- riesami del sistema di gestione da parte della direzione;
- azioni correttive sia a fronte di rilievi emersi nel precedente audit, sia di natura diversa;
- reclami pervenuti e loro gestione;
- grado di perseguimento degli obiettivi stabiliti dall'organizzazione e nuovi piani di miglioramento;
- utilizzo dei marchi di conformità.

Nel caso di Organizzazioni multi sito, i siti diversi dalla sede principale sono campionati e/o scelti conformemente a quanto previsto dal documento IAF MD 1 e dalle procedure interne di EVIT TS. In ogni caso, per ogni audit è sempre visitata la sede principale e si esegue un campionamento significativo sulle sedi secondarie, in modo comunque che si visitino tutte le sedi nel corso della validità del certificato. Per quanto attiene le modalità di conduzione degli audit di sorveglianza e la documentazione di riferimento, compresi eventuali gli rilievi registrati, si rimanda ai paragrafi 7.4 e 7.5.

Qualora dalle attività di sorveglianza il Responsabile del Gruppo di verifica evidenzia risultanze classificabili come NC, le attività di audit si concludono con la richiesta di effettuare un audit straordinario per la verifica dell'efficacia della correzione e dell'azione correttiva. Tale situazione deve essere gestita mediante il riesame della documentazione da parte di un Comitato di Delibera, al fine del mantenimento della certificazione.

Il rapporto di audit rilasciato all'Organizzazione a cura del Responsabile del Gruppo di verifica si intende confermato in caso di mancanza di comunicazioni contrarie da parte della direzione ATS EUROPE nei 30 giorni successivi.

8.2 Audit straordinari

ATS EUROPE si riserva il diritto di eseguire audit straordinari, oltre che nei casi già previsti dal presente regolamento, anche in circostanze come ad esempio:

- a seguito di modifiche intervenute in seno all'Organizzazione e considerate rilevanti da ATS EUROPE;
- qualora, nel caso, di Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione, le stesse richiedano la riattivazione della certificazione, secondo le modalità previste dal presente regolamento;
- per la verifica della chiusura delle non conformità rilevate e dell'efficace implementazione del piano di azione correttiva comunicato, nei casi previsti dal presente regolamento;



- a seguito di reclami/segnalazioni ritenute giustificate, pervenuti a ATS EUROPE dal mercato;
- a seguito di informazioni pubbliche negative sull'Organizzazione, se ritenute fondate e rilevanti da ATS EUROPE;
- a seguito di parere negativo del Responsabile del Gruppo di verifica e/o del Comitato di Delibera a seguito di esame e valutazione della documentazione di audit.

In tali casi il preavviso per gli audit straordinari può essere anche molto breve, ma comunque non inferiore a 5 giorni. In caso di rifiuto non motivato degli audit straordinari ATS EUROPE può avviare l'iter di sospensione del certificato o, se non ancora emesso, può sospendere l'iter di certificazione. Le spese per gli audit straordinari restano a carico dell'Organizzazione, ad eccezione di quelle relative a segnalazioni/reclami che non evidenziano poi la fondatezza degli stessi. Qualora ACCREDIA richieda la partecipazione ad uno degli audit condotti da ATS EUROPE presso l'Organizzazione, tale evento sarà reso noto alla stessa attraverso la comunicazione dell'audit ed il Piano di Audit. L'Organizzazione non può rifiutare la presenza dei Valutatori ACCREDIA, pena l'interruzione dell'iter di certificazione o l'attivazione delle procedure di sospensione e revoca del certificato, secondo le modalità previste dal presente documento.

Qualora ACCREDIA richieda lo svolgimento di Market Surveillance Visit, secondo le modalità definite dal documento IAF ID 04, l'Organizzazione si impegna a consentire allo svolgimento di tale verifica. Qualora la stessa Organizzazione si rifiuti di consentire lo svolgimento di Market Surveillance Visit da parte del personale ACCREDIA, ATS EUROPE avvierà l'interruzione dell'iter di certificazione o l'attivazione delle procedure di sospensione e revoca del certificato, secondo le modalità previste dal presente documento.

ATS EUROPE si riserva la facoltà di condurre audit con breve preavviso o senza preavviso, per indagare su reclami o in risposta a modifiche o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione. In tali casi le modalità operative relative alle modalità tecniche sono le stesse sopra definite, ad eccezione dei tempi per le comunicazioni ai clienti.

Al termine degli audit straordinari viene redatto, a cura del Responsabile del Gruppo di verifica, un rapporto con le modalità descritte ai paragrafi 7.4 e 7.5.

Inoltre l'organismo può effettuare audit congiunti, audit da remoto e mystery audit.

8.3 Audit di estensione e di riduzione

Audit di estensione del campo di applicazione possono essere richiesti dall'organizzazione; in tali casi l'iter da percorrere è quello relativo alla prima certificazione, con le modalità indicate ai paragrafi precedenti, ad esclusione, di norma, dell'effettuazione dello stage 1, la valutazione documentale sarà infatti eseguita dal Responsabile del Gruppo di Audit, di norma, direttamente in occasione dello stage 2. L'audit di estensione può essere eseguito in concomitanza con un audit di sorveglianza o anche autonomamente. ATS EUROPE si riserva il diritto di valutare la complessità della richiesta di estensione e quindi di prevedere l'esecuzione di uno stage 1, con le modalità indicate al paragrafo precedente. A seguito della concessione dell'estensione il certificato di conformità viene rimesso. Audit di riduzione del campo di applicazione possono essere richiesti dall'organizzazione (ad esempio nei casi di riduzione dei prodotti/servizi o processi gestiti, o nel caso di eliminazione di sedi o unità operative) o direttamente ad ATS EUROPE in fase di audit presso l'Organizzazione, al verificarsi di cause quali quelle evidenziate. A seguito della riduzione il certificato di conformità viene rimesso.

8.4 Rinnovo della certificazione

In anticipo rispetto alla scadenza prevista riportata sul certificato, ATS EUROPE provvede ad informare l'Organizzazione dell'imminente scadenza. La Direzione Commerciale invia la richiesta d'offerta per la raccolta dei dati sulla base dei quali sarà emessa l'offerta economica, in caso di variazioni sostanziali, l'offerta può prevedere l'esecuzione di un audit di stage 1. La pianificazione ed esecuzione degli audit di rinnovo viene eseguita in modo da predisporre il rinnovo prima della scadenza del certificato. Le attività di audit di rinnovo della certificazione possono avere necessità di uno stage 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nell'organizzazione o nel contesto di riferimento. L'audit di rinnovo comprende un audit in campo che accerti l'efficacia del sistema di gestione, in relazione anche alle eventuali modifiche nell'organizzazione, nel consentire il perseguimento degli obiettivi definiti, inclusi quelli relativi alle cogenze applicabili. Nel caso in cui le attività di audit di rinnovo evidenzino risultanze classificate come NC, le attività di attuazione e di verifica delle correzioni e delle azioni correttive devono essere effettuate prima della scadenza della certificazione.

Quando le attività di rinnovo della certificazione sono completate con successo prima della data di scadenza della certificazione in essere, la data di scadenza della nuova certificazione può essere basata sulla data di scadenza della certificazione precedente (la data di emissione di un nuovo certificato deve essere corrispondente o successiva alla decisione di certificazione).

Se le attività di rinnovo non sono completate entro la data di scadenza del certificato si procede come segue:

- L'attività di rinnovo (verifica e delibera) è iniziata prima o dopo della data di scadenza della certificazione ed è



stata completata positivamente entro 6 mesi della data di scadenza della certificazione:

- A seguito della scadenza del certificato ATS EUROPE può, entro 6 mesi, ripristinare la certificazione posto che siano state completate positivamente le attività pendenti di rinnovo della certificazione (es: completamento dell'audit di rinnovo, verifica di attuazione di trattamenti e azioni correttive intrapresi dall'Organizzazione a seguito di eventuali NC e relativa delibera). La durata della verifica è pari ad un audit di rinnovo;
- L'attività di rinnovo (verifica e delibera) è iniziata prima o dopo la data di scadenza della certificazione ma è terminata oltre i 6 mesi dalla data di scadenza, ma non oltre 1 anno dalla scadenza:
 - A seguito della scadenza del certificato ATS EUROPE può, anche dopo i 6 mesi, ripristinare la certificazione posto che siano state completate positivamente tutte le attività pendenti di rinnovo della certificazione (es: effettuazione o completamento dell'audit previsto per il rinnovo, verifica di attuazione di trattamenti e azioni correttive intrapresi dall'Organizzazione a seguito di eventuali NC e relativa delibera). La durata della verifica è pari ad un audit di stage 2 (e come minimo non inferiore alla durata di un rinnovo);
- L'attività di rinnovo (verifica e delibera) non viene completata entro 1 anno dopo la scadenza del certificato:
 - La certificazione scaduta non può essere ripristinata e l'Organizzazione che intenda nuovamente accedere alla certificazione, deve presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter previsto per la certificazione iniziale (stage 1 + stage 2). Non si tratta quindi di rinnovo, ma di una nuova certificazione.

In ogni caso, essendo scaduto il certificato, l'organizzazione dovrà cessare l'utilizzo del marchio e della certificazione durante il periodo intercorrente dalla scadenza alla nuova delibera di ripristino della certificazione.

Se richiesta la storicità del certificato, il nuovo certificato, emesso a seguito dell'audit di rinnovo, darà evidenza del periodo di non validità della certificazione (cioè del periodo che intercorre dalla data di scadenza del precedente ciclo di certificazione alla data di delibera del ripristino della certificazione).

Se l'Organizzazione non sottoscrive l'offerta, allo scadere della validità della certificazione, ATS EUROPE procede alla sua cancellazione dal registro delle aziende certificate e lo comunica a mezzo PEC all'Organizzazione. L'audit deve essere eseguito entro la data di scadenza del certificato, pena la decadenza dello stesso, avendo ben presente quanto di seguito descritto. L'iter della verifica di rinnovo può ritenersi concluso, in presenza di rilievi da trattare, solo al momento dell'accettazione da parte del Responsabile del Gruppo di verifica delle soluzioni proposte, e successivamente al momento della verifica della pratica da parte del Comitato di delibera che, sulla base della documentazione ricevuta provvede all'emissione o meno della delibera di rinnovo. Di conseguenza la data di esecuzione della visita di rinnovo va quindi sempre prevista con anticipo rispetto alla data riportata sul certificato, proprio per consentire l'esecuzione delle attività appena descritte. Qualora l'Organizzazione non intenda eseguire l'audit con l'anticipo proposto da ATS EUROPE si assume il rischio della decadenza del certificato. Infatti, scaduti i termini del certificato, questo viene ritirato. L'audit di rinnovo ha lo scopo di riesaminare l'efficacia e la conformità del sistema di gestione, nonché il suo livello di applicazione. L'audit è eseguito in campo, alla stessa stregua dell'audit di certificazione, con valutazione di tutti i processi aziendali. A fronte di un esito positivo, il certificato viene riemesso, mantenendo lo stesso numero e la validità per i successivi tre anni.

9. Modifiche

9.1 Modifiche allo schema di certificazione

Laddove si concretizzassero modifiche allo schema di certificazione che impattano contrattualmente o sui sistemi di gestione (es. modifiche regolamentari, modifiche alla normativa di riferimento), ATS EUROPE provvede tempestivamente ad informare le Organizzazioni e tutte le parti interessate, definendo per iscritto un tempo di adeguamento per la loro attuazione. Nel caso l'organizzazione certificata non intenda adeguarsi alle nuove regole/norme può rescindere il contratto mediante comunicazione a mezzo PEC entro dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, trascorso tale termine le variazioni si intenderanno accettate. Il mancato adeguamento dell'organizzazione alle misure stabilite, nei tempi concordati, può essere causa di sospensione o revoca della Certificazione.

9.2 Modifiche al sistema di gestione certificato o alle attività svolte

Tutte le modifiche al Sistema di Gestione o alle attività/processi svolti dalle Organizzazioni nel periodo di validità del certificato devono essere notificate tempestivamente a ATS EUROPE. In particolare, vanno comunicate le variazioni inerenti:

- aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
- organizzazione e direzione;
- indirizzi di contatto e siti;
- modifiche significative del Sistema di Gestione e dei processi;



- campo di applicazione delle attività dell'organizzazione compreso nel sistema di gestione certificato.

Laddove le variazioni siano riferibili all'ultimo punto, saranno applicabili le disposizioni previste al paragrafo audit di estensione e riduzione. Negli altri casi si applicano le disposizioni previste al paragrafo audit straordinari. Le decisioni di ATS EUROPE saranno notificate per iscritto all'Organizzazione, che può rescindere il contratto mediante comunicazione a mezzo PEC entro 10 giorni dal ricevimento della decisione. Trascorso tale termine le decisioni si reputeranno accettate. La mancata comunicazione a ATS EUROPE delle variazioni indicate può comportare il provvedimento di sospensione della certificazione.

9.3 Trasferimento della certificazione da un'organizzazione ad un'altra

Di norma la certificazione non è trasferibile, essendo rilasciata per la specifica Organizzazione e per il/i sito/i riportato/i sul certificato. Il trasferimento può avvenire solo nei seguenti casi:

- cessione;
- trasformazione;
- fusione;
- scissione;
- conferimento

di un ramo dell'Organizzazione certificata.

In tali casi l'Organizzazione cedente deve notificare tempestivamente l'avvenuto trasferimento, trasmettendo a ATS EUROPE la comunicazione dell'avvenuta trasformazione, richiedendo il trasferimento del certificato e la esecuzione dell'audit successivo in capo alla nuova Organizzazione. La nuova Organizzazione deve alla stessa stregua comunicare a ATS EUROPE la modifica dell'assetto organizzativo intervenuto e manifestando la volontà di proseguire il rapporto precedente, richiedendo che il successivo audit sia svolto presso la propria Organizzazione. A ATS EUROPE deve inoltre pervenire copia del certificato camerale della nuova Organizzazione e copia degli atti ufficiali che evidenziano l'avvenuta modifica societaria. ATS EUROPE si riserva il diritto di richiedere ulteriore documentazione e di accertare, anche mediante audit sul campo, che il Sistema di Gestione non abbia subito sostanziali modifiche. I costi dell'aggiornamento della certificazione e dell'eventuale audit sono a carico dell'Organizzazione subentrante.

9.4 Trasferimento della certificazione da altro Organismo

Il trasferimento della certificazione da altro Organismo accreditato, ovvero che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento EA/IAF MLA, è subordinato ad un riesame tecnico (pre-transfer review) da parte di ATS EUROPE.

Tale riesame ha lo scopo di verificare i seguenti elementi:

- che le attività incluse nello scopo del certificato di conformità del cliente rientrino nel campo di applicazione dell'accreditamento dell'Organismo di Certificazione che ha emesso tale certificato;
- le ragioni che hanno condotto il potenziale cliente alla richiesta di trasferimento;
- la validità del certificato di conformità, in termini di durata, scopo per il quale si chiede il trasferimento, autenticità del sito o dei siti per i quali si intende effettuare il trasferimento;
- i rapporti degli ultimi due audit (certificazione o rinnovo, ultima sorveglianza);
- le modalità di gestione di eventuali reclami ricevuti;
- lo stato del programma di audit;
- le modalità di gestione dei rilievi emersi durante l'ultimo audit effettuato con l'Organismo di Certificazione emittente;
- la gestione degli adempimenti in materia di conformità legale.

Solo certificazioni rilasciate da un Organismo accreditato presso Accredia o presso un ente di accreditamento firmatario degli accordi IAF/EA MLA possono essere gestite come trasferimento, in caso contrario saranno gestite come nuove certificazioni.

Nel caso di trasferimento di certificati proveniente da un Organismo il cui accreditamento sia sospeso, autosospeso, revocato o che abbia rinunciato all'accreditamento, il certificato potrà essere trasferito entro un periodo massimo di 6 mesi. In questi casi è obbligatorio informare l'ente di accreditamento prima del trasferimento. Oltre i 6 mesi la pratica viene gestita come nuova certificazione.

Se il riesame del pre-transfer review ha esito positivo, ATS EUROPE provvede all'emissione dell'offerta commerciale con le modalità indicate ai paragrafi precedenti.

Il riesame può prevedere una pre-transfer visit presso il cliente trasferente nei seguenti casi:

- quando è impossibile acquisire la documentazione minima necessaria al trasferimento;
- quando è impossibile estrapolare tutte le informazioni necessarie dalla documentazione acquisita;
- in presenza di Non Conformità Maggiori dove non si ha evidenza di trattamento e chiusura da parte del precedente Organismo.



Avendo avuto esito positivo l'attività di trasferimento (pre-transfer review + eventuale pre-transfer visit), si procede con una normale attività di delibera, svolta da personale indipendente da chi ha svolto l'esame documentale (pre-transfer review) e l'eventuale pre-transfer visit. ATS EUROPE provvederà all'emissione di un nuovo programma di audit, le cui scadenze si collegano a quelle rilasciate dal precedente Organismo. Il Comitato di Delibera nella delibera motiverà l'esito positivo/negativo della pre-transfer visit presso il cliente.

L'attività di trasferimento del certificato (pre-transfer review + eventuale pre-transfer visit) non coincide con un audit di sorveglianza o rinnovo. Solo al termine dell'attività di trasferimento è possibile pianificare gli audit periodici.

ATS EUROPE per verificare la validità della certificazione ovvero reperire le informazioni necessarie per il pre-trasfer review può consultare il precedente Organismo oppure richiedere al nuovo cliente un'auto-dichiarazione che attesti la veridicità dello stesso. In qualsiasi caso, comunque, ATS EUROPE si riserva la facoltà di revocare il certificato qualora si accerti la non veridicità delle dichiarazioni rilasciate dal cliente.

Una volta completata l'attività di trasferimento e rilasciato il certificato, ATS EUROPE provvede ad informare l'Organismo precedente che aveva rilasciato il certificato. ATS EUROPE potrà procedere con la revoca immediata della certificazione rilasciata nel caso in cui l'Organismo precedente comunica che il proprio certificato non fosse coperto da accreditamento o non fosse in stato di validità.

10. Sospensione, revoca e rinuncia

10.1 Sospensione della certificazione

La sospensione della certificazione può essere decisa dal Comitato di Delibera ed ha una durata massima di sei mesi; l'atto di sospensione è notificato all'Organizzazione mediante PEC e comporta la perdita del diritto all'uso del marchio ATS EUROPE e del diritto di presentarsi come Organizzazione certificata. La certificazione può essere sospesa quando, a giudizio di ATS EUROPE, il sistema di gestione dell'Organizzazione non risponde più ai requisiti normativi e contrattuali previsti. In particolare si può avere un provvedimento di sospensione quando:

- si rilevino, in fase di audit, Non Conformità (NC) oppure un considerevole numero di Osservazioni (O) e quando, in via generale si ha un esito negativo degli audit;
- l'Organizzazione non recepisce ed applica le azioni concordate per la risoluzione di Non Conformità ed Osservazioni;
- l'Organizzazione non comunica nei tempi previsti le azioni che intende intraprendere per la gestione di Non Conformità ed Osservazioni notificate;
- l'Organizzazione non consente il regolare svolgimento degli audit di sorveglianza con la periodicità richiesta;
- l'Organizzazione non accetta eventuali nuove regolamentazioni di certificazione e/o non vi si conforma nel periodo di adeguamento concesso;
- l'Organizzazione rifiuta non motivandolo, eventuali audit straordinari;
- l'Organizzazione non adempia agli obblighi richiamati nel presente Regolamento;
- esistano procedimenti giudiziari relativi ai requisiti cogenti dei prodotti/servizi rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione;
- mancato pagamento a ATS EUROPE degli importi previsti contrattualmente alle scadenze.

La sospensione della certificazione non comporta la sospensione dei pagamenti da parte dell'Organizzazione. La sospensione viene annullata al superamento da parte dell'Organizzazione delle cause che l'avevano generata, nei limiti temporali previsti. Il ripristino della certificazione avviene previa verifica da parte di ATS EUROPE dell'effettivo superamento delle problematiche riscontrate, che può avvenire anche a valle di un audit straordinario. Tutte le spese sostenute per le verifiche effettuate, sia documentali che sul campo, restano a carico dell'Organizzazione. L'atto di ripristino è notificato all'Organizzazione mediante PEC. Trascorsi sei mesi senza che possa essere ripristinata la certificazione, ATS EUROPE provvede alla revoca della certificazione, a meno che la sospensione era stata determinata da un mancato pagamento a ATS EUROPE degli importi previsti contrattualmente alle scadenze, nel qual caso la revoca interviene dopo un mese dalla sospensione.

Il periodo di sospensione non influenza le date degli audit periodici annuali che devono essere condotti nei tempi stabiliti nel programma di audit.

Il provvedimento di sospensione e l'eventuale provvedimento di revoca della sospensione saranno comunicati agli enti di accreditamento e/o a terzi che ne facciano richiesta.

10.2 Revoca della certificazione

La revoca della certificazione può essere decisa dal Comitato di Delibera e determina il ritiro della certificazione e l'annullamento definitivo del contratto esistente tra ATS EUROPE e l'Organizzazione certificata. L'atto di revoca è notificato



all'Organizzazione mediante PEC.

In particolare si può avere un provvedimento di revoca quando:

- le verifiche di sorveglianza evidenziano sistematici e gravi scostamenti dai requisiti normativi;
- l'Organizzazione non adempie agli obblighi richiamati nel presente regolamento, ed in particolare non vi adempie nei sei mesi successivi ad un provvedimento (un mese nel caso di mancati pagamenti);
- l'Organizzazione fallisce o cessa la propria attività;
- compie gravi irregolarità nell'utilizzo del certificato o del marchio ATS EUROPE;
- l'Organizzazione è condannata per il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema di gestione o del prodotto/servizio erogato;
- le verifiche e l'iter completo di rinnovo della certificazione non sono state completate positivamente entro il termine della validità del certificato e la certificazione non viene ripristinata;
- l'Organizzazione assume un comportamento fraudolento nel fornire informazioni al fine del trasferimento della certificazione;
- l'Organizzazione lo richiede per iscritto.

ATS EUROPE si riserva di comunicare il provvedimento di revoca agli enti di accreditamento e/o a terzi che ne facciano richiesta. L'Organizzazione che dopo la revoca intenda nuovamente accedere alla certificazione, dovrà presentare nuova domanda seguendo l'intero iter.

In caso di revoca l'Organizzazione deve restituire il certificato entro 15 giorni dal ricevimento della notifica, non può più utilizzare i marchi ATS EUROPE e/o dell'ente di accreditamento ove applicabile ed i relativi riferimenti pubblicitari. La pubblicità all'esterno viene data eliminando l'Organizzazione dal Registro delle Aziende Certificate ATS EUROPE che viene caricato sul sito ACCREDIA.

La revoca della certificazione non comporta la sospensione dei pagamenti da parte dell'Organizzazione, che deve provvedere al saldo di tutte le competenze dovute ATS EUROPE.

10.3 Rinuncia alla certificazione

L'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione del proprio Sistema di Gestione:

- quando non voglia adeguarsi alle variazioni delle norme di riferimento;
- quando non accetti le variazioni apportate al presente regolamento.

In ogni caso la rinuncia può avvenire:

- dopo aver stipulato il contratto e prima dell'esecuzione delle attività di certificazione;
- durante il periodo di validità della certificazione.

In ogni caso l'Organizzazione deve comunicare formalmente mediante PEC la decisione di rinuncia, almeno 30 giorni prima dell'esecuzione delle attività di audit; nel caso l'Organizzazione sia certificata, contestualmente alla rinuncia deve consegnare il/i certificato/i emesso/i ed eliminare dai propri documenti e pubblicazioni (compreso i siti internet) i riferimenti alla certificazione rilasciata. ATS EUROPE si riserva il diritto di richiedere il pagamento di penali così come previsto dal Contratto di Certificazione. La pubblicità all'esterno viene data eliminando l'Organizzazione dal Registro delle Aziende certificate ATS EUROPE che viene caricato sul sito ACCREDIA.

11. Concessione d'utilizzo del logo ATS EUROPE

Con decorrenza dalla data di rilascio del certificato da parte di ATS EUROPE, l'Organizzazione certificata ha il diritto di usare il logo concesso, solo con riferimento allo schema di certificazione ottenuto. L'utilizzo di tale logo deve essere effettuato, sui propri documenti e sul materiale pubblicitario in modo veritiero e completo dei dati relativi alla certificazione; in modo che non ci sia ambiguità su cosa sia stato certificato e sull'organismo che ha effettuato la certificazione. Il logo non può essere utilizzato su prodotti o su imballaggi di prodotti, o in modo che possa essere interpretato come indicazione di conformità del prodotto. L'utilizzo dello stesso deve avvenire secondo le modalità di seguito dettagliate.

11.1 Concessione in uso

Le Organizzazioni che hanno completato positivamente l'iter di certificazione hanno il diritto di utilizzare il Certificato di Conformità ed il Logo (marchio) di Certificazione, nel rispetto delle prescrizioni del presente regolamento che, si applicano in tutti i casi di riproduzione, ivi compreso i siti Internet. Ove l'Organizzazione abbia particolari esigenze nell'uso del Logotipo, che non risultino qui contemplate, è tenuta a contattare ATS EUROPE per essere preventivamente autorizzata. La possibilità dell'utilizzo del logo di ATS EUROPE, in riferimento alle informazioni riguardanti la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità, viene concessa all'organizzazione certificata, con l'obbligo di conformarsi alle seguenti specifiche:



- è fatto divieto diffondere informazioni che possano trarre in inganno circa la propria certificazione (es. campo di applicazione, sedi, ecc.);
- è fatto divieto utilizzare in modo ingannevole il Certificato di Conformità (es. riferendolo alla conformità di un prodotto);
- l'Organizzazione si obbliga ad interrompere l'utilizzo delle informazioni relative alla certificazione, in caso di revoca della certificazione, secondo le modalità definite dai Regolamenti di ATS EUROPE in vigore;
- l'Organizzazione si obbliga a rettificare le informazioni relative alla certificazione, in caso di riduzione dello scopo della certificazione, secondo le modalità definite dai Regolamenti di ATS EUROPE in vigore;
- l'Organizzazione si obbliga a non utilizzare le informazioni relative alla certificazione, in modo da portare discredito ad ATS EUROPE.

11.2 Riproduzione del certificato di conformità

Il Certificato di Conformità può essere riprodotto in bianco e nero o a colori su carta bianca. La riproduzione deve essere integrale (ingrandimento o riduzione) mantenendo sempre l'uniformità e salvaguardando la leggibilità, la struttura ed i contenuti.

11.3 Riproduzione del logo di certificazione

Il Logo tipo di Certificazione, può essere riprodotto su materiale pubblicitario, pubblicazioni, carta intestata, veicoli aziendali, etc. ma deve sempre essere abbinato al logo dell'Organizzazione e/o alla ragione sociale/denominazione e non deve mai prevalere rispetto ad esso. Il logo può essere variato nelle dimensioni (ingrandimento o riduzione) rispettandone le proporzioni. Nell'uso con stampa in quadricromia devono essere rispettati i seguenti colori:

- Riferimenti pantone:
 - blu: #0D4383
 - azzurro: #3395D2

Nell'uso del Logo di Certificazione deve essere posta attenzione a non ingenerare nei terzi false interpretazioni, evitando che la certificazione di Sistema possa essere confusa con Certificazione di prodotto. Pertanto il Logo di Certificazione non potrà essere utilizzato:

- su prodotti,
- imballi primari (quelli in diretto contatto con il prodotto),
- stampati di prodotto (schede tecniche e pagine di depliant),
- certificati di prove di laboratorio, di taratura, di ispezione.

L'Organizzazione deve altresì, nell'utilizzo del Logo di Certificazione, evitare che la certificazione possa intendersi estesa ad altre attività o siti non rientranti tra quelli coperti da Certificato. Al fine di indicare correttamente la riferibilità del certificato di conformità al suo scopo, l'indicazione, relativamente al possesso di tale certificazione deve essere fatta indicando tutti (e solo) gli elementi seguenti:

- Identificazione (es. Ragione sociale, denominazione, ecc.) del soggetto certificato;
- Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla UNI EN ISO 9001;
- Identificazione di ATS EUROPE S.r.l.s., come Organismo che ha rilasciato la certificazione.

Al solo scopo di fornire un esempio su una corretta modalità di indicazione di tali requisiti, si indica l'esempio seguente:

Azienda XXXXXX
Sistema Gestione Qualità Certificato da ATS EUROPE S.R.L.
secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 – Certificato n°
XXXXX



11.4 Provvedimenti

Qualora l'Organizzazione, nell'utilizzo del Logo di Certificazione ATS EUROPE non rispetti quanto sopra indicato o in caso di uso illecito, ATS EUROPE si ritiene autorizzata a prendere gli opportuni provvedimenti consentiti dal Regolamento e dalle leggi vigenti, nei confronti dell'Organizzazione, ivi compreso il ricorso ad azioni legali.

11.5 Utilizzo del marchio Accredia

Nel caso in cui l'Organizzazione Certificata intenda utilizzare, in abbinamento al Logo ATS EUROPE, ha la facoltà di farlo in



accordo con le modalità previste dal “Regolamento per l’utilizzo del marchio ACCREDIA” RG09, nella revisione corrente. Tale documento, che si intende interamente richiamato, è disponibile sul sito internet dell’Ente www.accredia.it.

12. Ricorsi, reclami e contenziosi

Si premettono le seguenti definizioni:

- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall’Organismo e, in genere, all’operato del medesimo;
- **Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall’Organismo;
- **Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall’operato dell’Organismo.

12.1 Ricorsi

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall’Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell’atto contro cui si ricorre.

ATS EUROPE conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, l’avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l’esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

Le persona a cui viene affidato la gestione del ricorso non ha partecipato all’attività di audit ne tantomeno ha preso parte al processo di decisione.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l’assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico della Divisione Operativa interessata e dall’Amministratore Unico.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell’appello, ATS EUROPE provvede alla chiusura e alla notifica dell’esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

12.2 Reclami

ATS EUROPE prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da ATS EUROPE

Per tutti i reclami ricevuti, l’Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all’origine del reclamo stesso. Tali analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, ATS EUROPE informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all’operato di ATS EUROPE vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell’attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all’adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all’origine



- del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un certificato emesso, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di ATS EUROPE si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità della certificazione non è ascrivibile a carenze nell'operato di ATS EUROPE ma a fattori diversi, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente le considerazioni effettuate in occasione del riesame della pratica.
 - c) Se il reclamo riguarda aspetti legati all'imparzialità dell'organismo lo stesso è posto all'attenzione della Direzione che valuta le azioni da intraprendere al fine di eliminare la minaccia.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, ATS EUROPE fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, ATS EUROPE, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante, massimo entro 30 giorni dalla presa in carico del reclamo, gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

12.3 Contenziosi

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività di valutazione svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Verona.

13. Riservatezza

Le attività svolte da ATS EUROPE non possono prescindere dalla valutazioni di dati e documenti che rappresentano elementi sensibili del know-how Aziendale e/o informazioni soggette a garanzia della privacy del Richiedente, per garantire la necessaria riservatezza sugli stessi, ATS EUROPE adotta quanto prescritto dal Regolamento UE 2016/679 – Regolamento generale sulla protezione dei dati e adotta inoltre provvedimenti volti alla protezione dei dati e delle informazioni ottenuti nel corso delle attività di verifica. ATS EUROPE non rivela i dati e le informazioni di cui sopra, salvo che ove previsto o richiesto da disposizioni di legge, chiedendo in ogni caso il consenso o producendo un'informativa scritta al Richiedente interessato, estende l'obbligo della riservatezza a tutto il personale interno ed esterno coinvolto nelle attività di cui al presente Regolamento e adotta opportune misure di controllo, gestione e conservazione delle informazioni veicolate su supporti informatici, volte a preservare anche le proprietà intellettuali della clientela.

Il Richiedente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti afferenti le attività condotte siano accessibili ad ACCREDIA e di ATS EUROPE per le attività di controllo previste dalle Norme di riferimento.

14. Impegni dell'organismo

Nell'attività di certificazione di Sistemi di Gestione, ATS EUROPE opera generalmente sotto accreditamento ed è quindi tenuta ad applicare le prescrizioni dettate dagli Enti di accreditamento.

In particolare, nell'ambito degli schemi e dei settori in cui l'accreditamento è rilasciato da ACCREDIA (Ente Italiano di Accreditamento), ai sensi della norma internazionale ISO/IEC 17021, ATS EUROPE deve operare in conformità a tale norma ed alle disposizioni specifiche emesse da ACCREDIA, applicando i relativi documenti di riferimento, che qui s'intendono espressamente richiamati.

ATS EUROPE è altresì tenuta a comunicare all'Ente di accreditamento lo stato di validità dei certificati emessi (es. certificazioni rilasciate e revocate).

Gli Enti di accreditamento hanno inoltre la facoltà di eseguire verifiche presso la sede di ATS EUROPE e/o presso le Organizzazioni, al fine di verificare l'operato di ATS EUROPE nell'ambito degli schemi di certificazione accreditati.

Nel caso in cui ad ATS EUROPE fosse sospeso o revocato l'accreditamento e/o l'abilitazione necessaria ad operare, o in caso di rinuncia, ATS EUROPE provvederà ad informarne l'Organizzazione, nonché a supportarla nell'eventuale passaggio ad altro Organismo.

ATS EUROPE non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati all'Organizzazione dalla sospensione, rinuncia, limitazione dell'estensione o revoca dell'accreditamento e/o abilitazione; nei suddetti casi, l'Organizzazione ha facoltà di rinunciare alla certificazione, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi, in deroga a quanto stabilito nel par. 10.3.



ALLEGATO A - INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR) DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27/04/2016

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, informiamo che i dati personali volontariamente messi a disposizione ATS EUROPE S.r.l. (di seguito ATS EUROPE), con sede legale in Strada dell'Alpo, 20 – 37136 Verona (VR) C.F. e P.IVA 04644890230, saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

DATI TRATTATI :

Dati anagrafici: Nome, cognome, indirizzo, nazionalità, provincia e comune di provenienza, telefono fisso e/o mobile, fax, codice fiscale, partita IVA, indirizzo e-mail, dati relativi al prodotto da sottoporre a prove.

Dati bancari: IBAN e dati bancari (ad eccezione del numero della carta di credito).

ATS EUROPE non richiede di fornire dati "particolari", ovvero, secondo quanto previsto dal Regolamento GDPR (art. 9), i dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o fisiologiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita/orientamento sessuale. Nel caso in cui la prestazione richiesta a ATS EUROPE imponesse il trattamento di tali dati, verrà preventivamente fornita da ATS EUROPE apposita informativa e sarà richiesto di prestare apposito consenso.

MODALITA' E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI:

- esecuzione di obblighi derivati da un contratto del quale l'interessato è parte o per adempiere, prima dell'esecuzione del contratto, a sue specifiche richieste;
- gestione della clientela (amministrazione della clientela, amministrazione dei contratti, ordini, spedizioni e fatture);
- gestione dei fornitori (amministrazione dei fornitori; amministrazione di contratti, ordini, arrivi, fatture; selezioni in rapporto alle necessità dell'impresa);
- gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali, transazioni, recupero crediti);
- controllo della soddisfazione del cliente;
- compimento di ricerche di mercato;
- invio di materiale pubblicitario;
- attività promozionali.

il trattamento dei dati personali verrà effettuato mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

La presente informativa è resa per dati :

- raccolti direttamente presso l'interessato (art.13);
- pervenuteci da pubblici registri; elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nei limiti e nei modi stabiliti dalle norme sulla loro conoscibilità.

L'eventuale rifiuto nel consentire il trattamento dei dati comporta l'impossibilità di usufruire del servizio richiesto dall'interessato.

CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI:

La comunicazione dei dati personali dell'interessato avviene nei confronti di destinatari la cui attività è necessaria per l'espletamento delle attività inerenti al rapporto instaurato e per rispondere a determinati obblighi di legge, quali :

- ente poste o altre società di recapito della corrispondenza; banche ed istituti di credito; società di recupero crediti; studi legali; impresa di assicurazioni; società di manutenzione/riparazione delle apparecchiature informatiche; studi professionali e/o società e/o associazioni di imprese e imprenditori che erogano a noi determinati servizi tecnici, contabili e/o fiscali, ecc.; enti competenti a rilasciare autorizzazioni o similari o comunque coinvolti in un procedimento amministrativo necessario all'adempimento del contratto.

Potranno venire a conoscenza dei dati:

- dirigenti; amministratori; uffici di protocollo e di segreteria interni; incaricati dell'ufficio del personale; incaricati del centro di elaborazione dati; incaricati del comitato di imparzialità; incaricati della manutenzione e/o riparazione di strumenti informatici; incaricati della rilevazione della soddisfazione di clienti, utenti abbonati; addetti agli uffici per le relazioni con il pubblico; agenti rappresentanti; lavoratori autonomi, a progetto ed occasionali; enti competenti a rilasciare autorizzazioni o similari o comunque coinvolti in un procedimento amministrativo necessario all'adempimento del contratto.

I dati potranno essere:

- trasferiti; diffusi in Italia; diffusi in paesi dell'unione Europea; diffusi in paesi non appartenenti all'Unione Europea nel rispetto dei principi del Regolamento GDPR (capo V Art.li 45/50).

CRITERI UTILIZZATI PER LA CONSERVAZIONE DEI DATI:

I dati personali verranno conservati per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono stati trattati. Quando il trattamento è basato sul consenso dell'Utente, il Titolare può conservare i dati personali più a lungo, sino a quando detto consenso non venga revocato. Inoltre il Titolare potrebbe essere obbligato a conservare i dati personali per un periodo più lungo in ottemperanza ad un obbligo di legge o per ordine di un'autorità e comunque non superiore ai 10 anni.

Al termine del periodo di conservazioni i dati personali saranno cancellati. Pertanto, allo spirare di tale termine il diritto di accesso, cancellazione, rettifica ed il diritto alla portabilità dei dati non potranno più essere esercitati.

DIRITTI DELL'INTERESSATO:

L'interessato ha i diritti di cui agli art.li 7 e 15-22 del Regolamento GDPR. Per l'esercizio di tali diritti può rivolgersi presso ATS EUROPE all'indirizzo e-mail info@evit.eu; a tale richiesta sarà fornito idoneo riscontro secondo le tempistiche previste dal Regolamento.

Nel dettaglio l'interessato ha il diritto di:

- richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso);
- conoscerne l'origine;
- riceverne comunicazione intelligibile;
- avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
- richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti;
- nei casi di trattamento basato su consenso, ricevere i propri dati forniti al titolare, in forma strutturata e leggibile da un elaboratore di dati e in un formato comunemente usato da un dispositivo elettronico;
- presentare un reclamo all'Autorità di controllo.

Il Titolare del trattamento dei suoi dati personali è ATS EUROPE, nella persona del Legale Rappresentante pro tempore.