

**REGOLAMENTO  
PER LA CERTIFICAZIONE  
DEI SISTEMI DI  
GESTIONE PER LA SALUTE E LA  
SICUREZZA DEI LAVORATORI**

Documento RS-001

OTTOBRE 2008

**INDICE**

<b>1</b>	<b>SCOPO E PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PRINCIPI DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
3.1	<i>Campionamento</i> .....	3
3.2	<i>Indipendenza e imparzialità</i> .....	3
3.3	<i>Riservatezza</i> .....	3
<b>4</b>	<b>AVVIO DELLA PRATICA</b> .....	<b>4</b>
4.1	<i>Richiesta di offerta</i> .....	4
4.2	<i>Accettazione dell'offerta e formalizzazione del contratto</i> .....	4
4.3	<i>Completezza del SCR</i> .....	4
4.4	<i>Prerequisiti</i> .....	4
<b>5</b>	<b>ESECUZIONE DEGLI AUDIT – PRINCIPI GENERALI</b> .....	<b>5</b>
5.1	<i>Modalità operative di effettuazione degli audit</i> .....	5
5.2	<i>Gestione dei rilevati riscontrati</i> .....	5
<b>6</b>	<b>TIPOLOGIA DI AUDIT</b> .....	<b>6</b>
6.1	<i>Tipologia di audit applicabili</i> .....	6
6.2	<i>Audit preliminare</i> .....	6
6.3	<i>Audit di certificazione stage 1</i> .....	6
6.4	<i>Audit di certificazione Stage 2</i> .....	8
6.5	<i>Audit di Sorveglianza programmata</i> .....	9
6.6	<i>Audit di rinnovo</i> .....	10
6.7	<i>Audit di sorveglianza non programmata</i> .....	10
6.8	<i>Audit con preavviso minimo</i> .....	10
<b>7</b>	<b>RILASCIO DEL CERTIFICATO</b> .....	<b>11</b>
7.1	<i>Emissione del certificato</i> .....	11
7.2	<i>Modifica, estensione o riduzione del campo di certificazione</i> .....	11
<b>8</b>	<b>RICHIESTE DI SPOSTAMENTI DEGLI AUDIT PROGRAMMATI</b> .....	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....	<b>12</b>
9.1	<i>Sospensione e revoca</i> .....	12
9.2	<i>Riduzione dello scopo di certificazione</i> .....	12
<b>10</b>	<b>CERTIFICATI MULTISITO</b> .....	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>OBBLIGO DEI CLIENTI CERTIFICATI</b> .....	<b>13</b>
12.1	<i>Trasferimento delle informazioni</i> .....	13
12.2	<i>Utilizzo del certificato</i> .....	13
12.3	<i>Presenza di SINCERT</i> .....	13
<b>13</b>	<b>RICORSI</b> .....	<b>13</b>
<b>14</b>	<b>RECLAMI</b> .....	<b>14</b>
<b>15</b>	<b>ACCETTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO</b> .....	<b>14</b>

Rev.	Elaborazione	Approvazione	
OTT 08	F. Banfi (Resp. Settore Cert. Sistemi)	R. Cusolito (Direttore)	G. Parigi (Presidente CSI)

## 1 SCOPO E PREMESSA

Il presente Regolamento stabilisce le modalità seguite da ITALCERT per la gestione delle certificazioni di sistema di gestione nei seguenti ambiti:

- certificazione secondo OHSAS 18001 (schema SCR)

Ulteriori dettagli, quali ad esempio le tariffe economiche, non specificati nel presente regolamento sono definiti nel Contratto per la Certificazione redatto per ogni specifico cliente.

ITALCERT opera nel settore sulla base della propria competenza ed esperienza; pur non essendo accreditato da SINCERT per il settore in oggetto ITALCERT segue comunque le regole stabilite dalle norme di accreditamento e dai documenti tecnici emessi da SINCERT. In particolare, nello schema SCR, le attività di ITALCERT seguono le indicazioni del Regolamento Tecnico RT-12, nella edizione vigente. E' compito del cliente essere a conoscenza dei requisiti aggiuntivi contenuti in tale documento ed adattare il proprio sistema di gestione in modo da ottemperare ad essi.

## 2 DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura valgono le seguenti definizioni

**Requisito:** Esigenza espressa nella norma di riferimento per la certificazione o ad essa riconducibile

**Non Conformità (NC):** Mancato soddisfacimento di un requisito

**Non Conformità di Classe 1:** Mancato soddisfacimento di un requisito la cui evenienza rappresenta una limitazione significativa della conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento.

**Non Conformità di Classe 2:** Ogni mancato soddisfacimento di un requisito che non risulti configurabile come Classe 1

**Raccomandazione (RAC):** indicazione, non vincolante, di aree di miglioramento e/o consolidamento del sistema di gestione. Rientrano in questo ambito anche segnalazioni di situazioni che possono potenzialmente generare delle NC.

**Osservazione:** situazione legata ad uno o più documenti del sistema di gestione che, pur non configurandosi come non conformità, richiedono un aggiornamento e/o modifica del documento stesso.

**Cliente:** Organizzazione che richiede (o ha ottenuto) la certificazione. *(in alcune parti del presente regolamento esso può anche essere indicato con il termine "Organizzazione")*

Per ogni altra definizione non menzionata vale quanto definito nelle norme di certificazione e nelle norme ISO 9000, ISO 14050 e ISO 19011, nonché nel documento RT12 di SINCERT.

## 3 PRINCIPI DELLA CERTIFICAZIONE

### 3.1 Campionamento

L'attività di certificazione prevede, come momento principale, la raccolta delle informazioni presso la sede del cliente, esaminando alcuni esempi applicativi. L'audit è per sua natura un'attività che viene svolta a campione e con particolare attenzione al sistema di gestione e non alla conformità del prodotto. Tale aspetto deve essere preso in considerazione per un corretto utilizzo della certificazione da parte del cliente nei confronti del mercato e delle altre parti interessate.

In particolare, l'attività di valutazione condotta da ITALCERT non deve e non può essere considerata come una forma di liberatoria nei confronti delle verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

### 3.2 Indipendenza e imparzialità

ITALCERT è tenuta al rispetto delle regole stabilite dalle norme per l'accreditamento. In particolare ITALCERT è tenuta a garantire i principi di indipendenza e imparzialità. In conseguenza di ciò, ITALCERT non può offrire servizi di supporto che si configurino come consulenza sui sistemi di gestione.

### 3.3 Riservatezza

Le informazioni di cui ITALCERT entra in possesso durante le attività legate al processo di certificazione vengono gestite in accordo al D.L. 196 del 30.06.2003. I dati forniti (anagrafica, dimensione aziendale, campo di attività, validità della certificazione) vengono raccolti da ITALCERT con l'esclusiva finalità di svolgere le pratiche di tipo amministrativo/contabile e di ottemperare ai doveri richiesti da SINCERT in qualità di Ente di Certificazione.

A seguito del rilascio della certificazione, i dati del cliente sono inseriti nel "Registro delle Aziende Certificate", il quale viene gestito in forma pubblica da ITALCERT. Il registro è reso disponibile ad eventuali richiedenti che ne facciano domanda scritta; allo stesso modo ITALCERT rende disponibile a chi ne faccia richiesta l'eventuale rinuncia, sospensione o revoca della certificazione.

ITALCERT inoltre garantisce la riservatezza su tutte le informazioni che verranno raccolte durante l'audit, incluso i risultati registrati nei rapporti di audit. Gli incaricati di ITALCERT sono, a loro volta, vincolati a

specifici vincoli di riservatezza relativamente a tutte le informazioni di cui verranno a conoscenza durante lo svolgimento dell'iter certificativo.

## **4 AVVIO DELLA PRATICA**

### **4.1 Richiesta di offerta**

Qualsiasi cliente può richiedere un'offerta per l'iter di certificazione di sistema di gestione. Per predisporre l'offerta sono necessarie alcune informazioni, che il cliente deve mettere a disposizione di ITALCERT.

L'offerta, che comprende una parte relativa al programma di audit e una relativa agli importi previsti, viene redatta in base alle informazioni ricevute dal cliente; nel caso in cui le informazioni trasmesse risultassero inesatte, ITALCERT effettuerà un nuovo riesame della pratica e, se opportuno, un aggiornamento del programma di audit e delle condizioni economiche.

Il programma di audit viene stabilito in base alle norme e ai regolamenti che regolano l'accreditamento di ITALCERT.

### **4.2 Accettazione dell'offerta e formalizzazione del contratto.**

A seguito dell'accettazione dell'offerta da parte del cliente viene aperta la pratica di certificazione e al cliente vengono trasmessi i seguenti documenti:

- a) il presente regolamento RS 001
- b) il regolamento per l'utilizzo del marchio R 002
- c) il contratto di certificazione
- d) il modulo "domanda di certificazione"

I regolamenti e il contratto devono essere restituiti firmati per accettazione. La domanda deve essere restituita compilata. In assenza dei documenti sopra citati ITALCERT non potrà rilasciare al cliente il certificato di conformità.

In occasione dell'apertura della pratica viene indicato al cliente il nominativo del Responsabile del Gruppo di Audit previsto per l'audit di certificazione. Il cliente ha il diritto di chiederne la sostituzione, entro un tempo definito, qualora esistano motivati conflitti di interesse. ITALCERT si riserva comunque la possibilità di sostituire successivamente il nominativo del Responsabile del Gruppo di Audit.

### **4.3 Completezza del SCR.**

La certificazione di un Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul Lavoro deve riguardare l'intera organizzazione, ancorché operante su più siti. La richiesta di certificazione "limitata" deve essere formalizzata dal cliente a ITALCERT, con adeguata motivazione.

In linea di principio la richiesta di certificazione "parziale" può essere accettabile quando l'attività del cliente si svolge in più siti e riguarda tipologie molto diverse di prodotti e processo produttivo; in tale caso può essere possibile limitare la certificazione solo ad alcuni siti che producono una certa tipologia di prodotti.

In ogni caso, per ogni sito per il quale viene richiesta la certificazione debbono poter essere sottoposti a valutazione, per la successiva, eventuale, certificazione i processi, la struttura ed il Sistema di Gestione SCR, nella sua interezza;

### **4.4 Prerequisiti**

Il cliente, prima dell'inizio delle attività di valutazione, deve dare evidenza di aver analizzato tutti i processi aziendali relativi al sito e che comunque rientrano sotto la propria responsabilità e di averli inclusi nel ciclo di miglioramento continuo previsto dal Sistema di Gestione SCR.

Inoltre deve essere sottoscritta dal Legale Rappresentante una dichiarazione di consapevolezza relativamente al fatto che il prerequisito per l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione secondo la Specifica Tecnica OHSAS 18001 è la conformità ai requisiti di legge e che tale conformità è una responsabilità della stessa Organizzazione. Tale dichiarazione è allegata alla domanda di certificazione.

Il cliente inoltre deve predisporre in modo da consentire un'agevole attività di valutazione, sia documentale che operativa, mettendo a disposizione di ITALCERT la documentazione del Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul Lavoro e prevedendo l'accesso a tutte le aree, interne o esterne, ove si svolgono le attività relative ai processi aziendali. Tale accesso deve essere previsto anche relativamente alle registrazioni previste dal Sistema di Gestione o ritenute di supporto allo stesso. Tale predisposizione deve valere sia per le Verifiche Ispettive programmate, sia per quelle straordinarie, come per la chiusura di Azioni Correttive o per la valutazione di reclami.

## **5 ESECUZIONE DEGLI AUDIT – PRINCIPI GENERALI**

### **5.1 Modalità operative di effettuazione degli audit**

La definizione delle date di effettuazione degli audit viene concordata dalla segreteria di ITALCERT con il cliente, in base alle disponibilità del cliente e degli auditor incaricati.

Le date di attuazione dell'audit e la composizione del gruppo di audit vengono comunicate formalmente (mezzo fax o e-mail) al cliente. Il cliente ha il diritto di chiedere la sostituzione di uno o più membri del Gruppo di Audit, entro un tempo definito, qualora esistano motivati conflitti di interesse.

Circa 5 giorni prima dell'audit ITALCERT trasmette al cliente un piano di audit, con il dettaglio operativo, indicando la sequenza delle attività, correlate ai processi e/o agli aspetti ambientali del sistema di gestione nonché ai requisiti normativi di riferimento. Il piano prevede sempre una riunione di apertura, in occasione della quale il cliente può richiedere chiarimenti o proporre eventuali modifiche operative al piano. Il piano prevede inoltre sempre una riunione di chiusura, durante la quale il Gruppo di Audit presenta i risultati dell'audit, chiarendo al cliente il contesto dei rilievi individuati. Il piano può non essere formalizzato nel caso di audit di sorveglianza non programmata.

Gli audit vengono svolti presso la sede (o le sedi ove applicabile) del cliente; inoltre possono svolgersi anche al di fuori delle sedi del cliente per verificare lo svolgimento di attività incluse nel campo di certificazione; rientrano in tale ambito di tipo cantieristico e attività svolte presso sedi di altre organizzazioni.

Nel corso dell'audit il Gruppo di Audit raccoglierà le informazioni necessarie per esprimere il proprio giudizio sul sistema di gestione mediante:

- esame della documentazione del cliente
- interviste con il personale
- valutazione di esempi di attività svolta in precedenza (su base documentale) o di attività in essere in occasione dell'audit

Il Cliente dovrà assicurare al Gruppo di Audit la possibilità di esaminare esempi di attività svolta per tutti i processi per i quali si richiede la certificazione, inclusi quei processi che vengono svolti al di fuori della sede del cliente. Per tale motivo il Cliente deve garantire l'accesso a tutti i suoi reparti e la possibilità di intervistare ogni persona addetta ad attività connesse con la certificazione richiesta.

Laddove applicabile, il cliente deve comunicare a ITALCERT preventivamente all'effettuazione dell'audit un elenco di attività esterne / cantieri verificabili in occasione dell'audit, comprensivo di localizzazione, tipo di attività svolta, stato di avanzamento.

Se ritenuto opportuno e necessario ITALCERT può, a suo insindacabile giudizio, richiedere di verificare il sistema di gestione degli outsourcer del cliente presso le proprie sedi; tale verifica può configurarsi come audit non programmato (straordinario) o essere inclusa nel tempo di audit programmato, ad esclusivo giudizio di ITALCERT. La mancata possibilità per ITALCERT di verificare il sistema di gestione di un outsourcer del cliente può essere ritenuto da ITALCERT motivo sufficiente per determinare un esito negativo relativamente al rilascio della certificazione o essere causa della sospensione del certificato emesso.

Al termine di ogni audit il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un rapporto (denominato in sigla "RRC") in cui vengono formalizzate le NC, le raccomandazioni e le osservazioni.

### **5.2 Gestione dei rilievi riscontrati**

Per ogni NC il cliente è tenuto a comunicare ad ITALCERT entro 15 giorni una valutazione delle cause della NC e quali azioni intende attuare allo scopo di eliminare la NC, con il tempo di attuazione previsto; ITALCERT può ritenere non accettabile un di attuazione superiore a 90 giorni. Le azioni correttive devono essere correlate alle cause e dovrebbero prendere in esame la possibilità che la non conformità rilevata in forma puntuale possa essere presente anche in altre situazioni analoghe.

Le Azioni correttive proposte vengono valutate da ITALCERT; l'esito della valutazione viene formalmente comunicato al cliente, incluso eventuali richieste aggiuntive.

Di prassi ITALCERT richiede di avere evidenza documentale dell'attuazione delle NC di grado I entro 90 giorni dalla data dell'audit, mentre l'attuazione delle NC di grado II viene esaminata in occasione del successivo audit. Tuttavia, in base alle varie situazioni, ITALCERT può applicare, comunicandolo formalmente al cliente, una differente gestione della verifica delle azioni correttive adottate dal cliente.

La chiusura delle NC richiede la verifica che le azioni correttive proposte siano state attuate e che esse risultino efficaci. Nel caso in cui il Gruppo di Audit non abbia evidenza di attuazione delle azioni correttive previste a fronte delle NC rilevate, il grado della NC stessa può venire incrementato di livello, passando da grado II a grado I.

Le raccomandazioni non sono vincolanti; tuttavia il cliente deve gestirle in forma documentata, attuando appropriate azioni di miglioramento e/o preventive o, in alternativa, documentando le argomentazioni a supporto della mancata attuazione di azioni conseguenti. La documentazione pertinente viene di prassi verificata in occasione dell'audit successivo; ITALCERT comunque ha la possibilità di richiedere, con richiesta formale al cliente, evidenza documentata della gestione delle raccomandazioni prima dell'audit successivo.

Le osservazioni, inerenti a richieste di modifica di documenti di sistema, devono essere prese in carico entro il successivo audit, salvo diversa comunicazione da parte di ITALCERT.

## **6 TIPOLOGIA DI AUDIT**

### **6.1 Tipologia di audit applicabili**

Nell'ambito dell'iter di conseguimento della certificazione e del suo mantenimento successivo, ITALCERT può richiedere l'attuazione dei seguenti audit:

- Audit preliminare
- Audit di certificazione stage 1
- Audit di certificazione stage 2
- Audit di sorveglianza programmata
- Audit di rinnovo
- Audit di sorveglianza non programmata (straordinario)
- Audit con preavviso minimo

Tutti gli audit sono svolti a titolo oneroso per il cliente, secondo le tariffe definite nel contratto di certificazione.

### **6.2 Audit preliminare**

Nel periodo compreso fra l'accettazione dell'offerta e l'effettuazione del primo audit il cliente può richiedere ad ITALCERT un audit preliminare.

Tale audit viene condotto presso la sede del cliente utilizzando gli stessi documenti di registrazione previsti per le normali attività di audit, con l'eccezione del piano di verifica che non viene formalizzato.

L'audit preliminare non può avere durata superiore ai 2 giorni e mira a determinare il livello di preparazione del sistema di gestione del cliente ad affrontare l'iter di certificazione.

L'audit preliminare non è parte dell'iter di certificazione.

Le eventuali anomalie emerse vengono espresse solo in forma di raccomandazione e non vengono formalizzate NC.

### **6.3 Audit di certificazione stage 1**

#### **6.3.1 Scopo**

L'audit di stage 1 viene condotto presso la sede del Cliente con l'obiettivo di fornire una visione d'insieme utile per la pianificazione della successiva attività di Auditing, permettendo la comprensione dell'architettura del Sistema di Gestione SCR, in riferimento al contesto dei processi, dei rischi presenti nei siti da sottoporre ad Audit e del livello di preparazione dell'Organizzazione che ha richiesto la Certificazione, comprensivo della consapevolezza delle risorse umane. Questo primo livello di Audit parte, ma non si limita, dall'analisi della documentazione.

Nel corso dell'audit di stage 1 viene svolta anche la valutazione della documentazione, per:

- a) verificare la sostanziale conformità della documentazione nei confronti dello standard di riferimento.
- b) Valutare la consistenza dei contenuti dell'impianto del Sistema di Gestione rispetto al contenuto del documento di valutazione dei rischi ed a quello per la gestione dell'emergenza;
- c) Pianificare, ove necessario, ulteriori valutazioni sulla documentazione ed allocare a tale attività le necessarie risorse;
- d) Ottenere le informazioni necessarie, al proposito dei processi e del sito del Cliente;
- e) Concordare con il Cliente i dettagli dell'Audit (proseguimento dello Stage 1 e Stage 2).

Parte della valutazione documentale potrebbe essere svolta da ITALCERT anche "in remoto", ovvero non presso la sede del Cliente.

Durante lo Stage 1, ITALCERT deve altresì verificare che siano stati presi in considerazione ed applicati tutti i punti dello standard di riferimento.

Infine, lo Stage 1 deve fornire un riferimento per la pianificazione dello Audit di Stage 2, a fronte della specificità del sito dell'Organizzazione e dei relativi processi e rischi.

In dettaglio, nel corso dell'audit di stage 1, ITALCERT dovrà verificare che:

- a) Il Sistema di Gestione SCR comprenda un processo solido, dinamico e partecipato di identificazione dei pericoli e valutazione dei relativi rischi. Tale processo deve avere come output le informazioni necessarie alla valutazione delle cause dei rischi, delle relative misure tecnico-gestionali di protezione e di prevenzione. Tale valutazione deve tener conto dei pericoli e relativi rischi.
- b) Vi sia esistenza ed efficacia di adeguati programmi e/o sistemi di manutenzione, come, ad esempio sistemi di Manutenzione Programmata (PMS) per gli impianti i sistemi di Manutenzione predittiva per parti di impianto particolarmente critiche.
- c) Il processo di individuazione ed analisi dei pericoli e la valutazione dei rischi sia descritto in una specifica Procedura, che specifichi i criteri di monitoraggio nel tempo di tali rischi e che coinvolga il personale addetto ai diversi processi;
- d) L'individuazione ed analisi dei pericoli e la valutazione dei relativi rischi siano concretamente l'input per il processo di miglioramento continuo.
- e) Esistano degli indicatori prestazionali per la Prevenzione e Protezione, relativi ai processi ed alle attività e che esistano degli adeguati obiettivi per la Salute e Sicurezza sul Lavoro; tali obiettivi debbono essere supportati da una programmazione e pianificazione tecnica e finanziaria e debbono essere coerenti con la valutazione dei rischi.
- f) I responsabili dei diversi processi e/o attività relative alla sicurezza, previsti dalla legislazione vigente, siano stati addestrati sui principi della gestione e sulle tecniche per la sicurezza e che abbiano una buona conoscenza di tali argomenti.
- g) Il Cliente sia in possesso di tutte le necessarie licenze afferenti la sicurezza per l'esercizio dell'attività del sito.
- h) Il Sistema di Gestione SCR sia progettato per mettere in pratica la Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- i) Il livello di implementazione del sistema suggerisca l'opportunità di procedere con l'Audit in Stage 2, avendo verificato la capacità del Sistema stesso di farsi carico e gestire le eventuali Non Conformità.
- j) I risultati degli Audit interni diano evidenza della conformità ai requisiti dello standard di riferimento;
- k) Sia stato programmato almeno il primo Riesame della Direzione e che questo supervisioni l'adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione SCR;
- l) Il Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul Lavoro tenga traccia e risponda alle principali istanze delle parti interessate;
- m) Siano valutati documenti aggiuntivi e valutate per tempo le esigenze di specifiche competenze per l'esecuzione dell' Audit Stage 2;
- n) Ad ogni lavoratore sia stato affidato un ruolo chiaro, ben definito e noto, con la chiara definizione delle relative responsabilità per la salute e sicurezza sul Lavoro;
- o) Il piano di formazione ed informazione delle risorse umane sia definito in base alla relativa analisi delle esigenze ed attuato;
- p) L'analisi del coinvolgimento delle risorse umane sia inserita nel reporting del Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul Lavoro ed opportunamente valorizzata per impostare adeguate Azioni Preventive;
- q) Sia stata definita una Procedura per l'analisi delle Non Conformità, degli incidenti, dei "near miss" e degli infortuni, atta a determinare le cause degli stessi eventi, al fine di predisporre, ove necessario, le opportune Azioni Correttive.

### 6.3.2 Documenti

Per eseguire le attività di Stage 1, ITALCERT necessita di avere la disponibilità delle seguenti informazioni:

- a) La documentazione del Sistema di Gestione SCR, incluso il manuale e le procedure, preferibilmente corredate, per quanto applicabile, da una tabella di corrispondenza tra la documentazione ed i requisiti definiti nel regolamento di certificazione;
- b) Una descrizione dell'Organizzazione del Cliente e dei processi che si svolgono presso il sito o quelle località coperte dallo scopo di Certificazione, come, ad esempio, i cantieri;
- c) Tutti i documenti inerenti la valutazione dei rischi, che saranno impiegati anche per la predisposizione del piano di campionamento e del relativo piano di Audit;

- d) Un documento indicativo degli obiettivi e dei programmi di miglioramento e la relativa metodologia applicativa;
- e) L'evidenza documentale della identificazione dei regolamenti e leggi applicabili;
- f) I programmi ed i rapporti degli Audit Interni per la sicurezza;
- g) I documenti, con validità legale, relativi alle licenze, permessi ed autorizzazioni;
- h) Il Piano di gestione delle emergenze;
- i) Le registrazioni che dimostrino il coinvolgimento di tutti i lavoratori dipendenti del Cliente e di quelli comunque operanti presso il sito del Cliente, ma anche dei lavoratori assimilabili ai dipendenti, in base ai criteri indicati nella normativa vigente. Tale coinvolgimento deve essere dinamico, prevedendo sia l'opportuno aggiornamento, sia il coinvolgimento attivo, in tempi definiti, nell'implementazione e conduzione del sistema;
- j) Una Procedura atta a consentire un efficace flusso delle informazioni relative alla salute e sicurezza sul Lavoro.
- k) Pratiche relative a licenze, concessioni, autorizzazioni nulla osta o permessi;
- l) Registrazioni della Sicurezza (comprese le registrazioni relative ad incidenti, violazioni legislative o regolamentari e corrispondenza/verbali dei rapporti con le Autorità Competenti).
- m) Informazioni di dettaglio relative ad ogni Non Conformità rilevata internamente, inclusi almeno i mancati infortuni, così come informazioni di dettaglio relative alle Azioni Correttive ed Azioni Preventive messe in essere o dall'inizio dell'applicazione del Sistema di Gestione SCR;

Tutte le possibili Non Conformità aperte in occasione dell'Audit in Stage 1, devono essere state chiuse e deve esserne stata verificata l'efficacia, prima dell'inizio dell'Audit in Stage 2.

#### **6.4 Audit di certificazione Stage 2**

Lo scopo dell'audit di stage 2 audit è di valutare l'attuazione, inclusa la sua efficacia, del sistema di gestione del cliente. L'audit di stage 2 deve aver luogo presso la (le) sede (i) del cliente.

Gli obiettivi dell'audit di stage 2 sono di confermare la conformità e la coerenza del Cliente con la propria Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, con gli obiettivi e le procedure del sistema e di confermare che il Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul Lavoro sia conforme con tutti i requisiti dello standard di riferimento e con i requisiti del regolamento di Certificazione dello stesso Organismo di Certificazione e che, inoltre, il Cliente si sta impegnando per il conseguimento dei propri obiettivi.

L'Audit in Stage 2 si rivolge principalmente all'implementazione di tutti gli elementi organizzativi previsti dallo standard di riferimento, ponendo attenzione agli elementi ed ai fatti concreti coerentemente a quelli documentali o formali. Una particolare attenzione deve essere posta nei seguenti aspetti:

- a) Identificazione degli aspetti critici che possono determinare il fallimento del Sistema di Gestione SCR, in relazione alla situazione in essere, quali ad esempio il clima aziendale per la salute e sicurezza sul Lavoro e la valutazione della loro significatività, così come la valutazione dei pericoli per la Salute e Sicurezza sul Lavoro e dei relativi rischi;
- b) Procedure che assicurino la conformità con gli aspetti legali, con aspetti derivanti da regolamenti cogenti o altri documenti prescrittivi (ad esempio di gruppo);
- c) Obiettivi e traguardi intermedi derivanti dal processo di valutazione dell'implementazione del sistema;
- d) Controlli operativi (intesi come strumento organizzativo di prevenzione e guida);
- e) Monitoraggio delle prestazioni del sistema, quindi misurazioni di parametri relativi alla sicurezza per i vari processi, reporting verso la Direzione e riesami a fronte degli obiettivi e dei traguardi intermedi;
- f) Efficacia del miglioramento continuo
- g) Identificazione e valutazione da parte dell'Organizzazione delle Non Conformità ed attuazione di Azioni Correttive e di Azioni Preventive;
- h) Auditing interno e Riesame della Direzione;
- i) Assunzione reale di responsabilità ed impegno da parte della Direzione;
- j) Collegamento logico tra le politiche aziendali, i pericoli ed i rischi per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, gli obiettivi ed i traguardi intermedi, le responsabilità, i programmi relativi agli obiettivi ed ai relativi traguardi, le Procedure, i dati relativi alle prestazioni, Audit interni e Riesami della Direzione;
- k) Il coinvolgimento di tutti i lavoratori, sia interni all'Organizzazione, sia di quelli appartenenti ad organizzazioni fornitrici e/o Clienti, in funzione del loro coinvolgimento nei processi, in attività di formazione e di formazione relative sia al processo dinamico di valutazione dei rischi, sia al processo di miglioramento continuo.

- l) Grado di fiducia che può essere associato alle attività di Audit interno.

## 6.5 Audit di Sorveglianza programmata

### 6.5.1 Programmazione degli audit di sorveglianza programmata

Gli audit di sorveglianza (VS) sono svolti presso le sedi del cliente, con lo scopo di mantenere la fiducia che il sistema di gestione certificato continui a soddisfare i requisiti specificati.

La programmazione degli audit di sorveglianza programmata è differente per il primo triennio di certificazione rispetto ai successivi e dipende anche dalla "complessità" dell'attività del Cliente.

Lo schema generale degli audit programmati e il seguente, dove viene indicato per il primo triennio la distanza temporale fra gli audit di sorveglianza e rinnovo rispetto all'audit di stage 2, mentre per il secondo triennio viene indicata l'analoga distanza temporale a partire dall'audit di rinnovo:

#### PRIMO TRIENNIO DI CERTIFICAZIONE

	I VS	II VS	III VS	VR
Alta complessità	6 mesi	15 mesi	24 mesi	34 mesi
Media complessità	9 mesi	18 mesi	24 mesi	34 mesi
Bassa complessità	9 mesi	18 mesi	24 mesi	34 mesi

#### SECONDO TRIENNIO DI CERTIFICAZIONE

	I VS	II VS	III VS	VR
Alta complessità	10 mesi	22 mesi	n.a.	34 mesi
Media complessità	10 mesi	22 mesi	n.a.	34 mesi
Bassa complessità	10 mesi	22 mesi	n.a.	34 mesi

### 6.5.2 Scopo degli audit di sorveglianza programmata

Lo scopo degli Audit di sorveglianza è di verificare che i Sistema di Gestione SCR rimangano effettivamente ed efficacemente implementati, valutare le ricadute degli eventuali cambiamenti che possono esserci stati nell'architettura dello stesso sistema, a seguito dei mutazioni delle esigenze organizzative, al fine di valutare se tale Sistema di Gestione continui o meno ad essere conforme ai requisiti di Certificazione.

Le attività di sorveglianza su un Sistema di Gestione SCR possono essere svolti mediante un campionamento sia dei processi e dei turni di lavoro dei siti certificati, sia degli elementi costitutivi del sistema di gestione.

In ogni caso ogni Audit di sorveglianza programmata comprende:

- L'esame dell'efficacia del Sistema di Gestione, con particolare riferimento alla capacità di conseguire gli obiettivi per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- Un'intervista alla Direzione, che ha responsabilità sulla gestione del sistema;
- La valutazione del corretto funzionamento della Procedura che disciplina la gestione delle comunicazioni con le parti interessate;
- La verifica del corretto funzionamento delle procedure relative alla valutazione periodica dei rischi relativi alla salute e sicurezza sul Lavoro e di predisposizione delle relative misure ed obiettivi e del coinvolgimento delle risorse umane;
- L'analisi del miglioramento conseguito e l'avanzamento delle attività programmate per il raggiungimento degli obiettivi per il rafforzamento del Sistema di Gestione SCR, per l'ottenimento dei miglioramenti nelle prestazioni (della sicurezza), relative ai diversi processi, così come previsto dalla Politica per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- La chiusura delle anomalie derivanti dalle attività di Auditing interno;
- La chiusura delle Non Conformità rilevate durante l'ultimo Audit di ITALCERT e la gestione di quelle rilevate internamente, valutando l'efficacia delle soluzioni adottate, sia per i trattamenti di tali Non Conformità, sia per le eventuali Azioni Correttive implementate;
- L'esame delle azioni intraprese a seguito della segnalazione di situazioni di pericolo emerse nel periodo intercorso dall'ultimo Audit di ITALCERT;
- L'analisi della validità ed efficacia della procedura adottata a seguito di incidenti ed infortuni;
- L'analisi della attuazione ed efficacia dell'azione di coinvolgimento delle risorse umane, tutte, sia interne che esterne, che risultino interessate dai rischi connessi allo svolgimento dei processi aziendali.
- Il controllo sul corretto uso dei Certificati emessi e del logo di certificazione;

- l) Il mantenimento e aggiornamento di un registro con le segnalazioni o contenziosi relativi a malfunzionamenti del Sistema di Gestione SCR, quali, ad esempio, delle segnalazioni delle risorse umane addette alle diverse attività in merito a problemi riscontrati sui processi, quali inadeguatezze delle misure di contenimento dei pericoli, comportamenti scorretti, errata (presunta tale) valutazione di specifici rischi, comportamenti non adeguati della linea gerarchica nei confronti dei problemi legati alla Prevenzione e Protezione.

### **6.6 Audit di rinnovo**

Il rinnovo della certificazione avviene a seguito di un audit di rinnovo (o di ricertificazione), il cui scopo è di accertare che sia stata mantenuta l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione e che il sistema di gestione abbia effettivamente contribuito al conseguimento della politica e degli obiettivi del cliente.

L'audit di rinnovo viene pianificato e condotto per valutare il soddisfacimento continuato di tutti i requisiti del documento normativo pertinente. Lo scopo dell'audit di ricertificazione è quello di confermare il mantenimento della conformità ed dell'efficacia del sistema di gestione nella sua interezza così come il mantenimento della sua utilità ed applicabilità per lo scopo della certificazione.

Tale audit deve prendere in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione; pertanto il cliente deve rendere disponibili al Gruppo di Audit dati e/o informazioni che diano evidenza dei miglioramenti conseguiti dal sistema di gestione nel corso del periodo (in genere tre anni) precedente, nonché l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive.

In casi eccezionali, ITALCERT può disporre di effettuare l'audit di rinnovo in due stage (1 e 2), ad esempio nel caso in cui vi siano stati cambiamenti significativi nel sistema di gestione, nel cliente, o nel contesto in cui il sistema di gestione è operante (es. cambiamenti nel contesto legislativo o richieste dal parte del cliente di estensioni / variazioni del campo di certificazione).

L'audit di rinnovo viene di prassi pianificato almeno due mesi prima della scadenza del certificato.

In caso di mancata effettuazione dell'audit di rinnovo entro la data di scadenza del certificato, il certificato cessa di validità e non potrà essere utilizzato dal cliente fino al suo eventuale successivo rinnovo.

### **6.7 Audit di sorveglianza non programmata**

Audit non programmati possono essere deliberati da ITALCERT nei seguenti casi:

- richiesta di estensione della certificazione da parte del cliente.
- presenza di situazioni particolarmente critiche che richiedono un incremento del monitoraggio sul campo da parte di ITALCERT.
- Segnalazioni di particolare gravità da parte del "sistema cliente" del cliente certificato.
- Necessità di esaminare il sistema di gestione di un outsourcer del cliente.
- Necessità di esaminare processi o sedi al di fuori della normale programmazione degli audit.
- Mancata trasmissione delle azioni correttive a seguito delle NC rilevate
- Mancata evidenza di attuazione delle azioni previste a seguito delle NC rilevate.

Gli audit di sorveglianza non programmati possono essere eseguiti con modalità semplificate, in base all'oro scopo, e possono non prevedere un piano di audit dettagliato.

### **6.8 Audit con preavviso minimo**

In alcune situazioni molto particolari ITALCERT potrà effettuare audit con un preavviso minimo, intendendo come tale un preavviso inferiore ai 15 giorni di calendario. ITALCERT può richiedere al cliente l'effettuazione di tale audit nei seguenti casi:

- Richiesta da parte di SINCERT a ITALCERT di effettuare un audit con preavviso minimo.
- Segnalazioni di particolare gravità da parte del "sistema cliente" del cliente certificato.

Gli audit con preavviso minimo non prevedono in genere un piano di audit, ma la sola indicazione dei dettagli logistici e dei nominativi del gruppo di audit.

Gli audit con preavviso minimo non sono soggetti a costo per il cliente, con le seguenti eccezioni:

- a) la segnalazione da parte del sistema cliente risulta essere completamente motivata e pienamente giustificata; in questo caso dal punto di vista contrattuale l'audit è equiparabile ad un audit di sorveglianza straordinaria
- b) l'audit con preavviso minimo possa di fatto configurarsi come "sostitutivo" di un audit di sorveglianza programmata; in questo caso dal punto di vista contrattuale l'audit è equiparabile ad un audit di sorveglianza programmata.

## **7 RILASCIO DEL CERTIFICATO**

### **7.1 Emissione del certificato**

Il certificato di conformità ha durata massima di tre anni. L'emissione di un certificato con durata inferiore a tre anni è possibile in alcuni casi specifici, tra cui i seguenti:

- Il certificato è stato emesso a seguito di una estensione / modifica del certificato, non coincidente con un rinnovo dello stesso.
- La norma a fronte della quale viene emesso il certificato è in fase di transitorio con una nuova edizione della norma stessa.

Il certificato di conformità viene rilasciato dal Comitato di Delibera di ITALCERT, sulla base della documentazione raccolta durante gli audit. Il Comitato di Delibera ha potere di:

- a) Deliberare il rilascio del certificato senza commenti
- b) Deliberare il rilascio del certificato con richiesta di azioni specifiche per il cliente
- c) Negare il rilascio del certificato

Tra le azioni che il Comitato di Delibera può richiedere al cliente vi sono:

- Richiesta di effettuazione di un audit di sorveglianza non programmato
- Richiesta di anticipazione del primo audit di sorveglianza programmato previsto
- Richiesta di attuare obbligatoriamente un'azione a seguito di una raccomandazione rilevata nel corso dell'audit

Nel caso di giudizio negativo in relazione al rilascio della certificazione, dovrà essere effettuato un ulteriore audit, con estensione e durata stabilita dal Comitato di Delibera.

Il certificato e il logo di certificazione possono essere utilizzati dal cliente esclusivamente in conformità alle regole stabilite nel regolamento di ITALCERT R-002.

L'utilizzo del certificato e del logo di certificazione è vietato nei periodi di non validità del certificato (certificato scaduto, non rilasciato, sospeso, revocato ecc.).

ITALCERT, accertato l'uso scorretto della certificazione, prende le misure atte ad impedirlo ed a salvaguardare, anche tramite pubblicazione, i propri interessi (diffida, sospensione o revoca della certificazione, azioni legali).

### **7.2 Modifica, estensione o riduzione del campo di certificazione**

Il cliente può richiedere una modifica, un'estensione o una riduzione del campo di applicazione del certificato. Tale richiesta deve essere effettuata in forma scritta (lettera, fax o e-mail).

Nel caso di modifica di tipo formale o di richiesta di riduzione del campo di certificazione, non è prevista l'effettuazione di un'audit specifico.

Nel caso di richiesta di estensione del campo di certificazione o di modifica di tipo sostanziale, l'aggiornamento del campo di certificazione potrà avvenire solo a seguito di un audit; se opportuno e in base alle esigenze del cliente, potrebbe essere necessario effettuare un audit di sorveglianza non programmato.

A seguito di ogni tipo di richiesta di modifica, estensione o riduzione del campo di applicazione del certificato ITALCERT avrà la possibilità di riesaminare e aggiornare se opportuno la programmazione degli audit, in termini di durata degli stessi, e conseguentemente aggiornare le tariffe relative.

L'approvazione delle modifiche di tipo sostanziale, delle riduzioni e delle estensioni del campo di certificazione sono sempre essere il risultato di valutazione da parte di un Comitato di Delibera.

## **8 RICHIESTE DI SPOSTAMENTI DEGLI AUDIT PROGRAMMATI**

ITALCERT comunica con adeguato anticipo al cliente il periodo in cui è previsto il prossimo audit.

Eventuali scostamenti possono essere richiesti dal cliente purché:

- venga garantito l'obbligo di effettuare almeno un audit ogni anno
- il cliente richieda lo slittamento in modo formale, qualora tale slittamento superi i 2 mesi, dando altresì evidenza di avere attuato le azioni correttive proposte per la gestione delle NC, se applicabile
- lo slittamento non comporti un intervallo fra due audit consecutivi che superi i 18 mesi.

ITALCERT si riserva comunque la possibilità di non accettare lo spostamento richiesto.

Nel caso di richiesta di slittamento di un audit di rinnovo, è necessario tenere conto del fatto che la durata del certificato non può essere estesa oltre la data di scadenza. Pertanto la richiesta di slittamento di un audit di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato può essere accettata solo con le seguenti condizioni:

- a) Il cliente si impegna formalmente a proseguire la certificazione con ITALCERT anche per il triennio successivo
- b) Il cliente si impegna a non utilizzare il certificato e il logo di certificazione fino alla riemissione del certificato
- c) L'audit di rinnovo venga svolto non oltre sei mesi dalla data di scadenza del certificato.

Qualora non fosse risultato possibile deliberare sul rinnovo della certificazione oltre i 6 mesi di cui sopra la pratica di certificazione viene chiusa e sarà necessario, se richiesta, che il cliente presenti una nuova domanda di certificazione.

## **9 SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

### **9.1 Sospensione e revoca**

La sospensione della certificazione può venire in generale adottata nei casi in cui:

- a) Il sistema di gestione del cliente abbia, in modo persistente o grave, mancato di soddisfare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti per l'efficacia del sistema di gestione,
- b) il cliente certificato non consenta che siano condotti gli audit di sorveglianza o di rinnovo alle frequenze richieste
- c) non risulti possibile effettuare audit presso gli outsourcer del cliente, ove espressamente richiesto da ITALCERT
- d) il cliente non trasmetta nei tempi previsti a ITALCERT le azioni correttive previste a fronte di NC rilevate
- e) il cliente non sia in regola con i pagamenti
- f) il cliente utilizzi in modo scorretto il certificato e il logo di certificazione
- g) il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione

Prima di applicare la sanzione della sospensione ITALCERT comunica via fax al cliente tale possibilità, indicando la modalità e le azioni necessarie per evitare tale azione.

L'adozione della sospensione della certificazione viene comunicata formalmente al cliente mediante lettera raccomandata, con possibile anticipazione via fax. Nella comunicazione ITALCERT indica la condizione per il ristabilirsi della certificazione e il tempo massimo previsto (comunque non superiore a 6 mesi).

Durante il periodo di sospensione la certificazione è a tutti gli effetti non valida; pertanto in tale periodo il cliente deve astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la sua certificazione e non può utilizzare il certificato né il logo di certificazione nei confronti di terzi.

La mancanza di risoluzione entro il tempo stabilito dei fattori gli elementi che hanno comportato la sospensione comportano l'automatica revoca della certificazione. Il provvedimento di revoca viene comunicato mediante lettera raccomandata, con possibile anticipazione via fax.

A seguito della revoca del certificato il cliente deve interrompere l'utilizzo di tutti i mezzi pubblicitari che contengano qualsiasi riferimento ad uno stato di certificazione.

ITALCERT può, su richiesta di qualsiasi parte, dichiarare lo stato della certificazione del sistema di gestione di un cliente e se essa è sospesa o revocata.

### **9.2 Riduzione dello scopo di certificazione**

Può essere necessario o opportuno che lo scopo di certificazione venga ridotto, prima della scadenza del certificato stesso.

Ciò può avvenire quando si abbia evidenza che una parte dello scopo di certificazione:

- a) non sia più attivo
- b) non soddisfi in modo critico e ripetuto i requisiti applicabili

Prima di attuare la riduzione dello scopo di certificazione ITALCERT avverte il cliente, dando ad esso facoltà di produrre eventuali controdeduzioni.

La riduzione dello scopo di certificazione viene decisa dal Comitato di Delibera di ITALCERT.

## **10 CERTIFICATI MULTISITO**

Nel caso in cui l'oggetto di certificazione includa più di una sede operativa, ITALCERT potrà gestire il certificato secondo le regole del multi-sito qualora venga riscontrata una omogeneità tra le attività svolte nelle varie sedi e si abbia evidenza che il sistema qualità abbia un adeguato grado di controllo su tutte le sedi.

Nel caso di certificazione multi sito ITALCERT potrà esaminare, secondo le regole di campionamento nei vari audit le sedi operative periferiche, verificando comunque sempre la sede operativa principale. Il

programma di campionamento di massima viene di prassi comunicato al cliente in occasione dell'offerta di certificazione. ITALCERT potrà comunque apportare modifiche successive a tale programma.

Di prassi ITALCERT emette un unico certificato, riportando l'elenco delle sedi oggetto di certificazione; in alcuni casi ITALCERT può emettere un allegato al certificato che riporti tale elenco. In casi particolari ITALCERT potrà valutare la possibilità di emettere un certificato per ogni sede, garantendo comunque il legame fra tutti i certificati.

## **11 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

Per lo schema SCR, ITALCERT non prevede la pratica di trasferimento ad ITALCERT di un certificato rilasciato al Cliente da un altro Ente di Certificazione.

In ogni caso quindi ITALCERT procede come se si trattasse di una nuova certificazione, pur con le riduzioni e semplificazioni applicabili al caso in termini di programmazione e durata degli audit.

## **12 OBBLIGO DEI CLIENTI CERTIFICATI**

### **12.1 Trasferimento delle informazioni**

Il cliente, una volta conseguita la certificazione, è tenuto ad informare ITALCERT delle sopraggiunte modifiche in relazione a:

- a) aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
- b) organizzazione e direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico);
- c) indirizzi di contatto e siti;
- d) campo di applicazione delle attività dell'organizzazione compreso nel sistema di gestione certificato;
- e) modifiche significative del sistema di gestione e dei processi.

Il Cliente deve inoltre dare notizia a ITALCERT, in modo circostanziato, dei provvedimenti adottati nei loro confronti dalle Autorità Competenti, a riguardo della gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, per consentire, a ITALCERT, di apportare le eventuali e più opportune modifiche al Programma di Audit, ovvero altri provvedimenti inerenti la gestione dei certificati emessi o da emettere.

In caso di accertata mancata comunicazione di tali informazioni ITALCERT può deliberare, in base alla criticità riscontrata, di:

- effettuare un Audit non programmato
- attuare la sospensione del certificato rilasciato

### **12.2 Utilizzo del certificato**

Il cliente si impegna ad utilizzare il certificato e il logo di certificazione in base alle regole previste dal REGOLAMENTO R-002 di ITALCERT. Ogni utilizzo difforme verrà considerato come NC e potrà, in determinati casi, portare alla sospensione del certificato.

### **12.3 Presenza di SINCERT**

ITALCERT si riserva la possibilità di richiedere a SINCERT l'accreditamento secondo lo schema SCR. In tale caso SINCERT, quale Ente di Accredитamento e nell'ambito dei controlli e verifiche che vengono effettuate su tutti gli Enti di certificazione, può imporre a ITALCERT di partecipare con un proprio incaricato agli audit effettuati da ITALCERT presso il cliente. L'incaricato di SINCERT partecipa agli audit in qualità di osservatore e non determina un aggravio di costi per il cliente; inoltre egli non può emettere giudizi sul sistema di gestione del cliente.

SINCERT può comunicare a ITALCERT la sua presenza con preavviso o con preavviso minimo; il preavviso che ITALCERT darà al cliente è pertanto conseguente a ciò.

Il cliente non può opporre rifiuto alla presenza dell'incaricato di SINCERT durante gli audit effettuati da ITALCERT; in caso di rifiuto, ITALCERT attuerà una sospensione del certificato per un tempo determinato (minimo 3 mesi).

## **13 RICORSI**

Il cliente può fare ricorso contro una decisione presa da ITALCERT in relazione alla propria certificazione mediante comunicazione scritta, da trasmettersi mediante fax o mediante raccomandata. Per essere ammissibile, il ricorso deve:

- a) contenere una descrizione della decisione che viene contestata
- b) una chiara e dettagliata motivazione a supporto del ricorso stesso

- c) essere trasmesso ad ITALCERT entro 45 giorni dalla data di comunicazione della decisione oggetto del ricorso.

Al ricevimento del ricorso ITALCERT comunica formalmente entro 7 giorni al cliente se il ricorso è stato giudicato ammissibile o meno e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 30 giorni dal ricevimento del ricorso).

I ricorsi ammissibili vengono valutati da un Comitato di Delibera, indipendente rispetto al personale coinvolto nelle azioni che hanno portato alla decisione oggetto del ricorso.

Le decisioni prese in merito al ricorso da parte del Comitato di Delibera, sulle quali non è possibile presentare ulteriore ricorso, vengono comunicate al cliente mediante fax e/o lettera raccomandata.

#### **14 RECLAMI**

Il cliente può presentare un reclamo a ITALCERT per le attività svolte relativamente alla propria certificazione.

ITALCERT gestisce in modo formale ogni reclamo pervenuto in forma scritta (lettera, fax o e-mail); i reclami giunti in forma verbale verranno gestiti in modo documentato se ritenuto opportuno.

La gestione del reclamo prevede:

- a) risposta scritta (lettera, fax o e-mail) entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo, con l'analisi del reclamo ed eventuali azioni previste per la sua gestione, con la relativa tempistica;
- b) risposta scritta (lettera, fax o e-mail) al completamento delle azioni previste.

#### **15 ACCETTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO**

Il cliente che richiede la certificazione deve accettare formalmente i contenuti del presente regolamento, mediante firma con timbro sull'ultima pagina del regolamento stesso. In caso di futuri aggiornamenti e modifiche ITALCERT renderà disponibile il Regolamento sul sito [www.italcert.it](http://www.italcert.it) e ne darà comunicazione al cliente mediante fax, lettera raccomandata o e-mail. Il cliente ha 60 giorni di tempo per comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche, atto che comporta la rinuncia alla certificazione. Passato il termine di 60 giorni senza comunicazioni da parte del cliente, la nuova edizione del Regolamento RS-001 verrà ritenuta accettata per silenzio – assenso.

Per accettazione da parte del cliente  
(timbro, firma e data)

---