

## REGOLAMENTO PER LO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

### 1. DESCRIZIONE DELL'ISTITUTO

CERTIQUALITY S.r.l. è un Istituto di Certificazione che opera secondo i criteri generali definiti dalle Norme delle Serie UNI CEI EN 45000 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e che, quale Organismo indipendente, provvede a fornire alle Organizzazioni richiedenti servizi di valutazione e di Certificazione di conformità dei propri Sistemi di Gestione, dei propri prodotti e servizi alle prescrizioni delle Norme di riferimento e servizi di Ispezione in conformità ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

### 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti tra CERTIQUALITY S.r.l. - nel testo denominato Istituto - e le Organizzazioni che intendono richiedere servizi di Ispezione.

L'attività di Ispezione può riguardare un progetto, un processo, un prodotto, un servizio, un sito e consiste in un giudizio di conformità rispetto a requisiti di carattere specifico generale.

L'attività di Ispezione può essere effettuata rispetto a:

- Norma o documento tecnico riconosciuto.
- Documento tecnico approvato da una Autorità Pubblica e oggetto di pubblicazione ufficiale.
- Documento tecnico riportante requisiti specifici predisposto da Associazioni.
- Documento tecnico riportante requisiti specifici predisposto dal Committente.

### 3. DEFINIZIONI

Valgono in generale le definizioni riportate nelle Norme UNI EN ISO e UNI CEI EN e i seguenti termini usati nel testo.

#### 3.1 Committente

Organizzazione che richiede l'attività di Ispezione.

#### 3.2 Documento Tecnico / Specifica tecnica

Documento che costituisce il riferimento normativo per l'effettuazione dell'attività di Ispezione.

#### 3.3 Ispezione

Attività di verifica e controllo. Può comprendere attività di verifica di prodotti, processi, progetti, servizi, siti ed eventuale effettuazione di prove.

#### 3.4 Ispettore

Personale incaricato e qualificato dall'Istituto per eseguire l'attività di Ispezione.

#### 3.5 Valutando

Organizzazione presso la quale viene condotta l'Ispezione su incarico del Committente.

### 4. CONDIZIONI GENERALI

4.1 Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare i rapporti fra Organismo e Committente. Il Regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive che devono essere specificamente inserite nel contratto.

4.2 L'oggetto dell'attività di Ispezione deve essere definito all'interno del contratto.

4.3 L'Istituto e tutto il personale che svolge l'attività di Ispezione non sono coinvolti in situazioni di: progettazione, realizzazione, fornitura, installazione, acquisizione, possesso, utilizzo e manutenzione degli oggetti ispezionati o di oggetti simili a questi concorrenziali.

### 5. PROCEDURA PER LA CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

Qualsiasi Committente può richiedere un servizio di Ispezione; la richiesta può pervenire anche da Consorzi, Cooperative o Associazioni di produttori per conto dei propri consorziati, soci od associati.

5.1 Richiesta di Ispezione, emissione dell'offerta, accettazione del contratto

Il Committente può richiedere un servizio di Ispezione compilando la domanda corredata dalla eventuale documentazione richiesta; in particolare, oltre ai dati del committente devono essere indicati il documento di riferimento per l'Ispezione (vedi par. 2); i prodotti, processi, progetti, servizi o siti oggetto di Ispezione e l'eventuale documentazione predisposta dal Committente.

In caso di verifica presso terzi il Committente si impegna ad assicurarne il consenso e l'accesso ai rispettivi locali.

L'offerta contiene l'oggetto dell'Ispezione richiesta, il costo e l'indicazione della tipologia di documentazione che deve essere predisposta dall'Istituto (Rapporto, Certificato).

---

L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento, e successive modifiche.

La validità del contratto è definita all'interno dello stesso.

## 5.2 Conduzione dell'Ispezione

5.2.1 L'Istituto, in base a quanto definito nel contratto e nel documento tecnico di riferimento, pianifica le attività di Ispezione individuando il/gli Ispettori competenti e dandone comunicazione al Committente e, se previsto, al Valutando. Qualora sussistano giustificati motivi che non riguardino la professionalità dei Valutatori, il Committente può chiedere per iscritto la sostituzione di uno o più Ispettori indicandone le motivazioni. Se previsto contrattualmente anche il Valutando può avere la stessa facoltà.

5.2.2 L'attività di verifica viene condotta in conformità alla Norma ISO 19011.

In relazione a quanto richiesto nel documento tecnico è possibile che gli Ispettori formulino dei rilievi. Se non diversamente previsto a livello contrattuale, tali rilievi sono gestiti come Non Conformità ed eventuali Raccomandazioni per il miglioramento. L'eventuale modalità di gestione dei rilievi viene definita in collaborazione con il Committente

Al termine della verifica l'Ispettore illustra i rilievi emersi.

Se previsto nelle specifiche concordate in caso di rilascio di Non Conformità l'Istituto può richiedere un programma d'attuazione delle necessarie azioni correttive per soddisfare i requisiti richiesti. In base alle specifiche contrattuali definite posso essere previste anche successive verifiche per la valutazione della gestione dei rilievi.

5.2.3 Secondo quanto precisato nel documento tecnico di riferimento, l'effettuazione delle prove può: precedere, avvenire contemporaneamente o seguire l'attività di verifica ispettiva. Salvo diversa prescrizione l'Ispettore preleva campioni di prodotto che saranno inviati a Laboratori accreditati per l'effettuazione delle prove previste ed operanti in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 oppure, se questi non risultano disponibili, possono essere utilizzati Laboratori non accreditati dei quali viene accertata dall'Istituto l'affidabilità.

Le verifiche analitiche si considerano concluse positivamente quando l'Istituto, esaminato il rapporto delle prove, accerta che i risultati sono conformi ai requisiti del documento tecnico di riferimento.

Se invece le verifiche analitiche hanno esito negativo ne viene data comunicazione al Committente.

## 5.3 Emissione del rapporto di Ispezione e del Certificato

5.3.1 Al termine delle attività di Ispezione il/gli Ispettori

trasmettono il/i rapporto/i di verifica e l'eventuale altra documentazione all'Istituto che effettua il riesame della documentazione e lo inoltra al Committente.

5.3.2 Se previsto dal documento tecnico di riferimento o richiesto dal Committente a livello contrattuale, oltre al Rapporto di Ispezione l'Istituto può anche predisporre un Certificato di Ispezione.

## 6. DIRITTI E DOVERI DEL COMMITTENTE

6.1 Il Committente si impegna ad assicurare tutte le condizioni necessarie per consentire l'ottimale effettuazione dell'Ispezione anche nel caso di svolgimento presso terzi.

6.2 L'Ispezione è effettuata a fronte del documento indicato nel contratto. È responsabilità del Committente il rispetto della legislazione vigente.

6.3 Il Committente si impegna a consentire l'accesso ai propri locali, alla propria documentazione, al personale e al proprio sistema informativo agli Ispettori dell'Istituto, agli eventuali Osservatori od Esperti e ai Valutatori degli Enti di Accreditamento ed assisterli durante le verifiche. Il Committente si impegna anche nel caso in cui le Ispezioni debbano essere effettuate presso altri Valutandi.

## 7. RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, proprietà intellettuale, brevetti, formule) relativi alle attività di Ispezione sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

Le persone dell'Istituto che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenute al segreto professionale.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi all'attività di Ispezione sono riservati solo alle funzioni dell'Istituto coinvolte nell'iter di Certificazione e al Committente. Nel caso in cui informazioni relative al Committente debbano essere divulgate per obblighi di legge, l'Istituto ne darà avviso allo stesso.

Ad eccezione di questi casi CERTIQUALITY non divulga informazioni senza il consenso scritto del Committente e dell'eventuale valutando.

L'Istituto opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (trattamento dei dati personali).

## 8. CONDIZIONI ECONOMICHE

### 8.1 Tariffe

L'importo per ciascuna Ispezione viene definito all'interno del Contratto.

---

Ogni richiesta di variazione del programma delle Ispezioni, effettuata dall'Organizzazione, può comportare il pagamento di un supplemento da definire in funzione di maggiori oneri incontrati.

Se la richiesta avviene nei 5 giorni lavorativi precedenti la data concordata, l'Istituto si riserva di addebitare un importo pari al 50% di quanto previsto per la verifica.

## 8.2 Condizioni di pagamento

Gli importi relativi alle attività inerenti l'Ispezione devono essere versati all'Istituto secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse di volta in volta.

## 9. RESPONSABILITÀ

L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditor incaricati dall'Istituto.

CERTIQUALITY è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

CERTIQUALITY ha la responsabilità di verificare quanto concordato a livello contrattuale non assumendo alcuna responsabilità diretta in ordine alla adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dall'Organizzazione - che rimane l'unica responsabile - né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge.

L'attività di Ispezione da parte di CERTIQUALITY non esime l'Organizzazione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte dell'Istituto.

In particolare si conviene che nessuna responsabilità può derivare all'Istituto per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal D.Lgs. 6/09/2005 n. 206 e s.m.i. (Codice del consumo) Direttiva CEE 85/374 (e/o successive modifiche o integrazioni), in materia di responsabilità per danno di prodotti difettosi e per comportamenti, sistematici od occasionali, dell'Organizzazione stessa, non allineati a Leggi e/o Regolamenti.

L'Istituto non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'Organizzazione o dai suoi prodotti, processi o servizi.

## 10. RECLAMI

Il Committente o chiunque altro ha facoltà di presentare delle segnalazioni/reclami in caso di insoddisfazione rispetto al servizio e a quanto indicato nel presente Regolamento.

Le segnalazioni/reclami devono essere formalizzate a mezzo lettera o fax; qualora siano ricevute per via telefonica

devono essere successivamente formalizzate dal soggetto segnalante.

Comunicazioni di segnalazioni/reclami anonimi non sono presi in considerazione dall'Istituto.

L'Istituto si impegna a tenere informato il segnalante sugli esiti del reclamo.

## 11. CONTENZIOSI

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente Regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.