



## **REGOLAMENTO ATTIVITA' CERTIFICAZIONE**

| <b>Rev.</b> | <b>Data</b> | <b>Descrizione della<br/>Modifica</b>  | <b>Elaborato</b> | <b>Verificato</b> | <b>Approvato</b> |
|-------------|-------------|--|------------------|-------------------|------------------|
| <b>00</b>   | 20/07/16    | Prima emissione  |                  |                   |                  |
| <b>01</b>   | 08/11/16    | Aggiornati § 4.1, 4.4, 4.7,<br>11.3, 14.1, capitolo 17   |                  |                   |                  |
| <b>02</b>   | 04/01/17    | Aggiornati § 3, 4.1, 6.1, 8.1  |                  |                   |                  |
| <b>03</b>   | 25/01/17    | Aggiornati § 8.2, 9.2, 14.1,<br>14.3 in seguito ad<br>osservazione Accredia.<br>Aggiornati § 3, 4.1, 4.2, 4.4,<br>6.1, 8.1, 8.2, 8.3, 9.3, 14.2,<br>15 in seguito<br>considerazioni/proposte<br>componente del comitato di<br>imparzialità |                  |                   |                  |

## **Indice**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2 – RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3 – DEFINIZIONI.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4 – ATTIVITA' DI CERTIFICAZIONE .....</b>  | <b>5</b>  |
| 4.1 – Premessa.....   | 5         |
| 4.2 – Condizioni di fornitura e presentazione della Domanda.....                                | 6         |
| 4.3 – Esecuzione della Verifica .....   | 7         |
| 4.4 – Verifica documentale .....  | 7         |
| 4.5 – Verifica in campo.....  | 9         |
| 4.6 – Emissione del certificato.....  | 9         |
| 4.7 – Esito negativo della procedura di certificazione .....                                    | 9         |
| 4.8 – Elenco delle certificazioni emesse.....   | 10        |
| <b>5 – VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE E SUCCESSIVO RINNOVO .....</b>                            | <b>10</b> |
| <b>6 – ATTIVITA' DI SORVEGLIANZA .....</b>  | <b>11</b> |
| 6.1 – Ispezioni senza preavviso.....  | 11        |
| <b>8 – RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE .....</b>                            | <b>13</b> |
| 8.1 – Rinuncia .....  | 13        |
| 8.2 – Sospensione .....   | 13        |
| 8.3 – Revoca .....  | 15        |
| <b>9 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI .....</b>   | <b>16</b> |
| 9.1 – Premessa.....   | 16        |
| 9.2 – Reclami .....   | 16        |
| 9.3 – Ricorsi o appelli .....   | 18        |
| 9.4 – Contenziosi.....  | 19        |
| <b>10 – RISERVATEZZA .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>11 – CONDIZIONI ECONOMICHE.....</b>  | <b>19</b> |
| 11.1 – Tariffe.....   | 19        |
| 11.2 – Condizioni di pagamento .....  | 20        |
| 11.3 – Durata del contratto.....  | 20        |
| <b>12. MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA<br/>CERTIFICAZIONE.....</b> | <b>20</b> |
| <b>13 – COMITATO GARANTE DELL'INDIPENDENZA E DELL'IMPARZIALITA'.....</b>                        | <b>21</b> |
| <b>14 – DIRITTI E DOVERI.....</b>   | <b>21</b> |
| 14.1 – Doveri dell'Organizzazione richiedente la certificazione.....                            | 21        |



|  |           |
|--|-----------|
| 14.2 – Diritti dell’Organizzazione richiedente la certificazione ..... | 23        |
| 14.3 – Diritti e Doveri di Quality Italia S.r.l. ....                  | 23        |
| <b>15 – PUBBLICITA’ ED USO DELLA CERTIFICAZIONE .....</b>              | <b>24</b> |
| <b>16 – UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA .....</b>                        | <b>24</b> |
| <b>17 – ACCETTAZIONE CLAUSOLE VESSATORIE .....</b>                     | <b>25</b> |

## **1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Scopo del presente documento è quello di definire i rapporti fra Quality Italia S.r.l. (di seguito denominato anche Quality Italia), quale terza parte indipendente, e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla Certificazione di Prodotto, con riferimento in particolare a macchine e PED.

## **2 – RIFERIMENTI NORMATIVI**

Le norme, le direttive e i regolamenti di riferimento per le attività di certificazione di Quality Italia nell'ambito dell'applicazione del presente Regolamento, sono i seguenti:

- Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la direttiva 95/16/CE;
- Direttiva 2014/68/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di attrezzature a pressione;
- Linee Guida emesse della Comunità Europea e Pareri Condivisi emessi dai gruppi di lavoro della commissione Europea;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi";
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione";
- Norma UNI EN ISO 19011:2012 "Linee guida per audit di sistemi di gestione";
- UNI CEI EN 17000 "Valutazione della conformità – vocabolario e principi generali";
- GUIDE IAF – EA applicabili;
- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici e disposizioni dell'Ente di Accredimento (ACCREDIA), negli schemi e settori coperti da accreditamento.

## **3 – DEFINIZIONI**

In questo documento valgono i termini e le definizioni riportate nelle Direttive, nelle norme di riferimento riportate al precedente Capitolo 2. In questo Regolamento si fa impiego dei termini di "valutazione" e "audit" con lo stesso significato, e dei termini "ispettore" e "valutatore" con lo stesso significato. Analogamente per i termini derivati da questi.

Inoltre si fa impiego dei termini "Fabbricante", "Cliente" e "Organizzazione" per designare l'entità/parte che richiede e si avvale dei servizi di certificazione di Quality Italia S.r.l.

Inoltre valgono le seguenti definizioni:

- Importatore: la persona fisica o giuridica stabilita nell'Unione che immette sul mercato dell'Unione attrezzature a pressione o insiemi originari di un paese terzo;

- Rappresentante autorizzato (mandatario): una persona fisica o giuridica stabilita nell'Unione che ha ricevuto da un fabbricante un mandato scritto che la autorizza ad agire a suo nome in relazione a determinati compiti;
- Distributore: la persona fisica o giuridica presente nella catena di fornitura, diversa dal fabbricante e dall'importatore, che mette a disposizione sul mercato attrezzature a pressione o insiemi.

#### Classificazione dei rilievi:

**Non Conformità:** condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento o situazione in cui si pone, sulla base di evidenze oggettive, un dubbio significativo circa il rispetto dei Requisiti Essenziali di Sicurezza fissati dalla Direttiva di riferimento.

Le Non Conformità comportano la sospensione dell'iter di certificazione e devono essere risolte dal cliente, nei tempi stabiliti da Quality Italia, verificate e chiuse da Quality Italia prima del rilascio del Certificato di valutazione della conformità del prodotto.

La mancata soluzione delle Non Conformità rilevate comporta il rifiuto all'emissione del suddetto Certificato.

**Osservazione:** indicazione al cliente di mancata implementazione di elementi non sostanziali (quindi diversi dai requisiti essenziali di sicurezza), che se presenti possono contribuire ad una qualità aggiunta al prodotto dell'assenza di elementi o non rispetto di requisiti che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto del prodotto.

## **4 – ATTIVITA' DI CERTIFICAZIONE**

### **4.1 – Premessa**

Il cliente sceglie, secondo quanto previsto nelle diverse direttive, le procedure di valutazione della conformità al fine dell'apposizione della marcatura CE sui prodotti e per le quali Quality Italia è organismo notificato:

#### **DIRETTIVA MACCHINE**

- Allegato IX: Esame CE del tipo per le macchine di cui ai punti, 16, 17 dell'Allegato IV

#### **DIRETTIVA PED**

- Moduli C2, F , A2, B TIPO DI PRODUZIONE, B TIPO DI PROGETTO, G

Di seguito si riporta la relazione tra i moduli della direttiva PED, per cui Quality Italia è notificato, con le categorie di rischio classificazione delle attrezzature a pressione:

| <b>Categoria</b> | <b>Moduli</b> |                               |   |                                |  |
|------------------|---------------|-------------------------------|---|--------------------------------|--|
| II               | A2            |                               |   |                                |  |
| III              |               | B (Tipo di progetto)<br>+ F   |   | B (Tipo di produzione)<br>+ C2 |  |
| IV               |               | B (Tipo di produzione)<br>+ F | G |                                |  |

Ad ogni categoria si può applicare anche un Modulo di categoria superiore su richiesta del Fabbricante.

Le attrezzature a pressione sono classificate per categoria, in base all'allegato II della direttiva comunitaria 2014/68/UE, secondo criteri di rischio crescente. Ai fini della classificazione, sostanze e miscele sono suddivise nei seguenti due gruppi come previsto all'art. 13 "Classificazione delle attrezzature a pressione" della direttiva 2014/68/UE.

- a) gruppo 1: comprende sostanze e miscele così come definite all'art. 2, punti 7 e 8, del regolamento (CE) n. 1272/2008 (aggiornato dal reg. UE 487/2013) classificate come pericolose a norma delle classi di pericolo fisico o per la salute di cui all'allegato I, parti 2 e 3, di tale regolamento.
- b) gruppo 2: comprende le sostanze e miscele non elencate alla lettera a).

Allorché un recipiente è costituito da vari scomparti è classificato nella categoria più elevata di ciascuno dei singoli scomparti. Allorché uno scomparto contiene più sostanze, è classificato in base alla sostanza che comporta la categoria più elevata.

#### **4.2 – Condizioni di fornitura e presentazione della Domanda**

Su richiesta del Cliente, Quality Italia formula un'offerta in cui sono precisate le condizioni economiche e le modalità di svolgimento della procedura di valutazione scelta dal cliente. Nel caso di accettazione dell'offerta, il cliente deve presentare domanda ufficiale a Quality Italia compilando e firmando l'apposito modulo "Domanda di Certificazione" che deve contenere almeno le seguenti indicazioni:

- nome e indirizzo del richiedente;
- procedura di valutazione della conformità prescelta;
- descrizione del prodotto di cui si richiede la certificazione;
- norma di riferimento utilizzata;

- luogo di installazione e/o produzione del prodotto;
- dichiarazione di non aver presentato altra domanda di valutazione di conformità, per gli stessi prodotti, ad altri Organismi Notificati.

Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Domanda di Certificazione accetta il presente Regolamento e gli importi relativi all'attività richiesta.

Al ricevimento del modulo di Domanda di Certificazione debitamente compilato e firmato, Quality Italia procede all'apertura della commessa; qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta, è facoltà di Quality Italia richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione, eventualmente della nuova offerta, e del formale avvio dell'iter.

In base alla procedura di valutazione di conformità prescelta, deve essere fornita a Quality Italia, a cura del cliente e in accompagnamento alla Domanda di Certificazione almeno la documentazione tecnica relativa all'impianto/macchina oggetto della verifica, prevista dai pertinenti allegati della Direttiva di riferimento.

#### **4.3 – Esecuzione della Verifica**

Quality Italia pianifica l'attività di verifica in base ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica. Il Cliente può fare obiezione, in forma scritta, sulla nomina dell'ispettore e richiederne la sostituzione, entro 5 giorni lavorativi, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

L'attività di valutazione della conformità si articola nelle seguenti due fasi:

- Verifica Documentale
- Verifica in campo.

#### **4.4 – Verifica documentale**

La verifica documentale consiste nell'esame della documentazione tecnica, oltre a ogni altro documento inerente il prodotto da certificare e rilevante al fine della procedura di valutazione prescelta secondo l'elencazione contenuta nella Direttiva stessa.

In particolare, la documentazione tecnica deve prevedere:

- la applicabilità del singolo requisito essenziale di sicurezza (RES) al prodotto oggetto della domanda di certificazione;

- l'eventuale applicazione di norme tecniche armonizzate;
- in assenza di norme tecniche armonizzate, l'indicazione delle valutazioni relative ai rischi inerenti il prodotto di cui si sta effettuando la valutazione ed alle misure adottate al fine di eliminarli o ridurli al minimo, compatibilmente con la funzione della macchina o attrezzatura a pressione;
- le prove alle quali è stata sottoposto il prodotto, al fine di accertarne la conformità ai requisiti essenziali di sicurezza - RES - o alle norme tecniche eventualmente richiamate.
- un Libretto di istruzione contenente i disegni e gli schemi necessari all'utilizzazione normale, alla manutenzione, all'ispezione, alle verifiche periodiche;
- Con riferimento alle attrezzature a pressione deve essere fornita la documentazione, in relazione agli specifici moduli, riguardante: descrizione generale, disegno di progettazione e fabbricazione, elenco norme armonizzate utilizzate, risultati dei calcoli di progettazione, relazioni e informazioni relative a prove previste e/o effettuate, certificazioni e quant'altro indicato nella Direttiva 2014/68/UE.

Al termine della verifica documentale, Quality Italia notificherà per iscritto al richiedente le eventuali non conformità rilevate, ed in particolare:

- l'esistenza di eventuali non conformità rispetto ai RES;
- l'eventuale non pertinenza delle norme tecniche richiamate ed applicate o l'eventuale non conformità a norme tecniche pur pertinenti.
- Le eventuali non conformità ai requisiti essenziali di sicurezza rilevate da Quality Italia nel corso della verifica documentale saranno comunicate formalmente per iscritto al Cliente affinché questi possa apportare le misure correttive.

In caso di rilievo di non conformità il richiedente dovrà adeguarsi ai rilievi eliminando le non conformità e quindi proseguire nella procedura di certificazione. La tempistica di risoluzione delle non conformità viene definite caso per caso a seconda del rilievo emerso e comunque devono essere risolte massimo entro 60 gg. dall'emissione del rilievo, trascorsi i quali l'organismo applicherà quanto riportato al successivo § 4.7.

Nel caso di esito positivo della verifica documentale si procederà successivamente alla verifica in campo secondo la procedura di valutazione della conformità scelta in fase di domanda, escluso per il rilascio dei certificati rilasciati a fronte del modulo B – tipo di progetto per la Direttiva PED.

Per i moduli A2 e C2 (ai sensi della Direttiva 2014/68/UE) l'organismo si riserva di poter effettuare la verifica documentale direttamente in campo, previo avviso al cliente.





#### **4.5 – Verifica in campo**

Nel caso di esito positivo della verifica documentale, si procederà successivamente con la verifica in campo, escluso per il rilascio dei certificati rilasciati a fronte del modulo B – tipo di progetto per la Direttiva PED. Tale verifica comporterà le seguenti operazioni:

- accertamento della corrispondenza del prodotto da certificare alla descrizione contenuta nella documentazione tecnica;
- effettuazione degli esami e delle prove funzionali giudicate significative al fine della verifica dei requisiti essenziali di sicurezza e di salute; verifica che le norme eventualmente utilizzate siano state applicate correttamente; verifica della assenza di ulteriori rischi. Talune prove possono essere affidate a laboratori con i quali Quality Italia ha stipulato apposita convenzione e che operano in conformità ai requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO/IEC 17025.

Al termine della suddetta verifica, Quality Italia notificherà al richiedente le eventuali non conformità rilevate.

Pertanto il richiedente dovrà eliminare le non conformità e quindi proseguire l'iter di certificazione oppure rinunciare alla procedura e recedere dal rapporto contrattuale applicandosi in ogni caso la disciplina prevista dal successivo § 4.7 per le ipotesi di esito negativo della procedura.

La tempistica di risoluzione delle non conformità viene definita caso per caso a seconda del rilievo emerso e comunque devono essere risolte massimo entro 60 gg. dall'emissione del rilievo, trascorsi i quali l'organismo applicherà quanto riportato al successivo § 4.7.

#### **4.6 – Emissione del certificato**

A buon esito delle verifiche, esami e prove eseguite e previsti dalle Procedure di valutazione prescelte, la pratica viene sottoposta al Comitato di Delibera per le Certificazioni (CDC) che dovrà deliberare se emettere o meno il certificato, in caso di esito positivo Quality Italia emette e notifica al cliente il Certificato di Approvazione previsto dal modulo di valutazione stesso.

I certificati sono sempre firmati dal Legale Rappresentante di Quality Italia.

Il rilascio dei Certificati è subordinato al pagamento dell'importo concordato per l'attività di verifica eseguita.

La data di emissione presente sul certificato coincide con la data in cui il CDC ha deliberato l'emissione del certificato.

#### **4.7 – Esito negativo della procedura di certificazione**



Qualora la procedura di valutazione della conformità dia esito negativo e/o il cliente rinunci a risolvere le non conformità evidenziate e a proseguire nella procedura di certificazione, Quality Italia non può dar corso al rilascio del certificato e procederà dandone comunicazione a tutte le parti interessate, Ministero interessato, Accredia e Organismo Notificato per la direttiva oggetto del diniego della certificazione.

Nei casi di esito negativo della procedura di valutazione Quality Italia fornirà al cliente i motivi dettagliati per tale rifiuto, in tale caso il Cliente può dare avvio a una procedura di ricorso come descritto successivamente e comunque non può commercializzare l'impianto/macchina.

Qualora il cliente desideri proseguire con la certificazione Quality Italia, deve risolvere le non conformità emerse nel corso dell'attività di valutazione..

#### **4.8 – Elenco delle certificazioni emesse**

A seguito della concessione della certificazione, Quality Italia aggiorna il proprio database contenente i dati relativi alla corretta e univoca identificazione dell'attestato rilasciato:

- produttore;
- indirizzo di produzione dell'impianto/macchina;
- identificazione del prodotto;
- Dati relativi all'intervento richiesto (Valutatore che ha eseguito la visita, Data di emissione, Numero Certificato, Allegato Direttiva).

Il database viene tenuto aggiornato in funzione non solo dell'emissione di nuovi certificati, ma anche dell'eventuale revisione, sospensione o ritiro dei certificati preesistenti.

I dati di cui sopra possono essere anche forniti da Quality Italia, su richiesta, agli Enti di accreditamento, in relazione allo stato e al tipo di accreditamento e a chiunque ne faccia motivata richiesta.

### **5 – VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE E SUCCESSIVO RINNOVO**

Le certificazioni rilasciate ai sensi di direttive comunitarie hanno validità stabilita dalla Direttiva specifica ed è riportata sul certificato emesso.

In particolare si specifica quanto segue:

- Validità della certificazione emesse con la procedura di cui al Modulo B: 5 anni per la direttiva macchine, 10 anni per la direttiva PED;
- Validità della certificazione emessa con la procedura di cui al Modulo C2, A2 (ai sensi della direttiva 2014/68/UE): annuale, rinnovabile a seguito dell'esecuzione delle verifiche previste sulla produzione;

- Validità della certificazione emessa con la procedura di cui al modulo G, F: illimitata salvo modifiche sostanziali all'esemplare certificato.

Inoltre per i moduli B direttiva PED l'Organismo informa il fabbricante dell'evoluzione del progresso tecnologico al fine di verificare se siano necessarie ulteriori indagini per garantire la conformità del prodotto approvato.

L'attività di rinnovo per i moduli G ed F non è prevista; per i moduli C2 e A2 (ai sensi della direttiva 2014/68/UE), il rinnovo avviene ad esito positivo delle verifiche annuali; mentre per il rinnovo delle certificazioni basate su "verifiche del tipo" sarà necessario effettuare una nuova valutazione del prodotto, inclusa una nuova analisi della documentazione. Quality Italia si riserva la facoltà di valutare caso per caso l'entità della verifica da effettuare, anche sulla base della complessità del prodotto, del processo di fabbricazione o della pericolosità potenziale del prodotto stesso.

## **6 – ATTIVITA' DI SORVEGLIANZA**

Per le attività svolte da Quality Italia l'attività di sorveglianza non è prevista, infatti è prevista solo attività di rinnovo di cui al precedente capitolo 5.

### **6.1 – Ispezioni senza preavviso**

Tale attività si applica ai moduli C2 e A2 ai sensi della direttiva PED.

Quality Italia si assicura, con ispezioni senza preavviso, che il fabbricante stia realmente effettuando la verifica finale, ispezionandone l'attività e controllandone la documentazione di collaudo

- A tal fine controlla che il fabbricante effettui sistematicamente:
  - a) Una ispezione consistente in un esame visivo interno ed esterno, ed un controllo dei relativi documenti per assicurare la conformità alla Direttiva; qualora non sia possibile effettuare alcuni controlli all'atto dell'ispezione finale, gli stessi debbono essere stati effettuati e registrati in corso di fabbricazione.
  - b) La prova di pressione al valore richiesto. In caso di effettuazione di prova pneumatica Quality Italia deve preventivamente richiedere al fabbricante la procedura di messa in sicurezza dell'impianto.
  - c) Per gli insiemi, il controllo di ciascun dispositivo di sicurezza inclusa la relativa marcatura CE e la pertinente certificazione di conformità; l'esame consiste nell'accettare che siano stati installati adeguati dispositivi di protezione contro il superamento dei limiti ammissibili; i dispositivi comprendono gli accessori di sicurezza oltre che i dispositivi di controllo atti a mantenere l'attrezzatura entro i limiti suddetti in modo automatico.

- Preleva senza preavviso, esemplari dalla produzione o dal magazzino e valuta se è necessario effettuare tutta o parte della verifica finale sugli esemplari; la verifica consiste nel:
  - d) Verificare che le dimensioni delle attrezzature siano conformi all'Attestato di esame CE/UE del tipo.
  - e) Effettuare un esame visivo interno ed esterno, se l'esame visivo non è possibile dopo il completamento dell'attrezzatura a causa di presenza di elementi interni, il fabbricante deve documentare che il citato esame visivo interno è stato effettuato prima dell'assemblaggio.
  - f) Effettuare una prove di pressione.
  - g) Effettuare, per gli insiemi, il controllo di ciascun dispositivo di sicurezza ivi inclusa la relativa marcatura CE e la pertinente certificazione di conformità.
  - h) Esaminare le documentazioni relative ai certificati dei materiali, alla loro identificazione, alle qualifiche dei procedimenti di saldatura e dei saldatori, alle procedure dei controlli non distruttivi ed alle qualifiche del personale addetto.
  - i) Verificare che la marcatura CE (dati richiesti, sigla CE e identificazione di Quality Italia) sia stata apposta correttamente.
- Redige un rapporto dopo ogni visita.
- Intraprende, qualora uno o più esemplari non risultino conformi, le azioni opportune.

Trattandosi di ispezioni senza preavviso (Verifiche ispettive), il Fabbricante deve fornire al Quality Italia un programma di produzione (ad esempio: mensile o trimestrale) in modo da consentire l'effettuazione delle ispezioni in occasione delle Verifiche Finali o comunque quando esemplari del prodotto sono disponibili per le verifiche (quali prove di pressatura, controlli visivi e dimensionali, controlli non distruttivi su giunzioni permanenti, esame dei rapporti di controlli eseguiti).

A tal fine, Quality Italia tiene conto di:

- frequenza di produzione delle attrezzature;
- numero di attrezzature costitutivo dei lotti;
- numero di lotti in produzione.

Inoltre Quality Italia applica un idoneo criterio di campionatura, tenendo conto della norma ISO 2859-1 o equivalente. Nel caso rilevi delle non conformità, Quality Italia, previa idonea valutazione, adotta le misure ritenute più idonee in funzione del tipo e dell'importanza delle Non Conformità. Tra queste si segnalano, ad esempio:

- aumento del numero di attrezzature da controllare;
- sospensione temporanea, più o meno lunga, della produzione;
- comunicazione informativa alle Autorità di competenza.

Di seguito una tabella esplicativa in merito alla validità e alle sorveglianze di cui ai paragrafi precedenti:

| Attività  | Documenti di conformità rilasciati   | Validità | Sorveglianze previste                           |
|---|--|----------|---|
| <b>Modulo A2</b> - Controllo interno della produzione unito a controlli ufficiali delle attrezzature a pressione effettuati a intervalli casuali (Dir. PED)   | Certificato di controllo ufficiale delle attrezzature a pressione                      | 12 mesi  | visite periodiche senza preavviso entro 12 mesi |
| <b>Modulo B</b> - Esame UE del tipo (Tipo di produzione) e (Tipo di progetto) (Dir. PED)  | Certificato di esame UE del tipo – tipo di produzione e tipo di progetto               | 10 anni  | N.A.  |
| <b>Modulo C2</b> - Conformità al tipo basata sul controllo interno della produzione unito a prove delle attrezzature a pressione sotto controllo ufficiale effettuate a intervalli casuali (Dir. PED) | Certificato di conformità al tipo sotto controllo ufficiale                            | 12 mesi  | visite periodiche senza preavviso entro 12 mesi |
| <b>Modulo F</b> - Conformità al tipo basata sulla verifica delle attrezzature a pressione (Dir. PED)  | Certificato di conformità al tipo basata sulla verifica delle attrezzature a pressione | N.A.     | N.A.  |
| <b>Modulo G</b> - Conformità basata sulla verifica dell'unità (Dir. PED)  | Certificato di conformità basata sulla verifica dell'unità                             | N.A.     | N.A.  |
| <b>Modulo B</b> - Esame UE del tipo (Dir. Macchine)   | Certificato di esame UE del tipo   | 5 anni   | N.A.  |

## 8 – RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

### 8.1 – Rinuncia

Il cliente può chiedere la rinuncia alla certificazione, in caso di validità pluriennale, mediante richiesta scritta da inviarsi entro 3 mesi dalla data di scadenza o entro 2 mesi dalla data di esecuzione della sorveglianza annuale (ispezione senza preavviso). Oltre tali termini è sempre possibile la rinuncia alla certificazione tuttavia il cliente è tenuto a corrispondere il 40 % del prezzo stabilito nel tariffario per l'effettuazione dell'ispezione, ove prevista.

Nel caso di validità della certificazione illimitata, l'organizzazione richiedente ha facoltà di rinunciare alla certificazione solo quando è già stato avviato l'iter certificativo a mezzo raccomandata A/R o pec da inviare a Quality Italia, in tal caso l'organizzazione dovrà provvedere comunque al pagamento delle attività già svolte.

Quality Italia provvederà a comunicare la rinuncia alle Autorità competenti.

### 8.2 – Sospensione

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | <b>REGOLAMENTO ATTIVITA' DI<br/>CERTIFICAZIONE</b> | Rev. 3     |
|   |  | 25/01/2017 |

Una certificazione di prodotto può essere sospesa a fronte di situazioni che possano pregiudicare la conformità del prodotto stesso alla direttiva pertinente, a fronte di decisione del comitato di delibera, ad esempio per le seguenti motivazioni:

- realizzazione del prodotto con carenze nel rispetto dei requisiti essenziali della pertinente direttiva;
- realizzazione del prodotto con caratteristiche difformi dal tipo approvato;
- processo produttivo senza adeguato e/o documentato controllo interno atto a garantire che la produzione in serie sia conforme al tipo approvato;
- reclamo dal campo e/o intervento dell'autorità di regolazione per manifesta non conformità del prodotto ai requisiti essenziali di sicurezza della direttiva pertinente;
- mancata comunicazione di avvenute modifiche al prodotto;
- mancata comunicazione di avvenuta variazione di ragione sociale o dislocamento del sito produttivo;
- diniego del fabbricante a fornire il/i campioni necessari alla ripetizione di prove e verifiche di conformità;
- diniego del fabbricante all'accesso al sito produttivo e/o alla documentazione tecnica pertinente, per il personale di Quality Italia e/o degli ispettori dell'ente di accreditamento (ove previsto);
- variazione dei requisiti in relazione a modifiche della legislazione cogente (tenendo conto dei tempi di adeguamento dettati dalla stessa).

La sospensione della certificazione può essere notificata al fabbricante mediante raccomandata AR o posta elettronica certificata. La lettera conterrà le motivazioni della sospensione e le scadenze temporali per le eventuali azioni correttive.

Durante il periodo di sospensione il ~~cliente-prodotto~~ non è certificato, pertanto il cliente è tenuto a:

- non utilizzare il numero di notifica unitamente al prodotto con certificazione sospesa per tutta la durata della sospensione;
- non pubblicizzare la certificazione non più in corso di validità.

Quality Italia provvederà sempre a comunicare la sospensione della certificazione:

- al Ministero titolare della funzione di sorveglianza del mercato;
- all'Ente Nazionale di Accreditamento (ove pertinente);
- ad eventuali altri che Enti che ne abbiano diritto.

A fronte di una sospensione la DT nomina un team con il compito di verificare, entro 30 giorni dalla comunicazione del cliente, il ripristino delle condizioni di conformità del prodotto/processo alle pertinenti direttive e schemi di certificazione. Tutte le registrazioni e le evidenze raccolte saranno sottoposte al comitato di delibera che deciderà sul ritiro della sospensione, sul proseguo della stessa o sulla revoca della certificazione.

Le spese sostenute da Quality Italia per tale l'attività supplementare saranno a carico del fabbricante secondo le modalità e le condizioni di pagamento previste nel presente regolamento.

I tempi di riduzione delle non conformità che hanno portato alla sospensione vanno da un minimo di 30 a un massimo di 60 giorni solari, trascorsi i quali, la sospensione viene automaticamente tramutata in revoca della certificazione.

Il fabbricante che ritiene di aver risolto le non conformità rilevate, può richiedere una ispezione in tempi minori rispetto a quanto previsto da Quality Italia la quale, compatibilmente con la propria pianificazione interna, provvederà alla nomina del team di verifica con le modalità ed i costi standard. In questo caso il termine di 60 giorni può essere derogato previa comunicazione scritta di Quality Italia.

Nel periodo di sospensione/revoca, eventuali prodotti a magazzino devono essere ritenuti o meno conformi in base ad un controllo/confronto fra la data di produzione e la data di sospensione/revoca del certificato. I prodotti fabbricati prima del provvedimento sono immettabili sul mercato.

### **8.3 – Revoca**

Quality Italia può provvedere alla revoca della certificazione nei seguenti casi, osservando i tempi di differimento indicati (durata del preavviso):

- grave inosservanza del presente regolamento (30 giorni);
- rilevante non conformità del prodotto certificato tale da pregiudicare il rispetto dei requisiti essenziali di sicurezza della direttiva o normativa applicabile (nessuno);
- intervenute modifiche alle norme o alla legislazione cogente applicabili al prodotto, a cui il fabbricante non può o non vuole adeguarsi (nessuno);
- significative modifiche al prodotto senza che vi sia stata comunicazione a Quality Italia (60 giorni);
- uso ingannevole della certificazione, del numero di notifica tali da portare discredito a Quality Italia (60 giorni);
- reiterato mancato pagamento degli oneri di certificazione, in tutto o in parte (30 giorni);

- negazione del diritto di accesso al sito produttivo, ai documenti tecnici agli ispettori di Quality Italia, di ACCREDIA (ove applicabile) o dell'Ente di regolazione (ove applicabile) (60 giorni).
- qualora Quality Italia dovesse constatare che la documentazione consegnata risultasse essere un falso.

La revoca della certificazione è decisa dal Comitato di Certificazione ed è notificata all'Organizzazione con lettera raccomandata A.R. o pec anticipata a mezzo fax o mail ordinaria e contenente l'indicazione delle ragioni del provvedimento adottato.

Le revoche dei certificati sono comunicate:

- al Ministero competente e agli altri Organismi Notificati;
- all'Ente di Accreditamento nei tempi e modi da questo stabiliti;
- eventuali altri Enti aventi diritto nei tempi e modi da questi stabiliti.

A seguito della revoca, il Cliente deve:

- restituire l'originale/i del certificato/i di conformità;
- non utilizzare le copie e riproduzioni del certificato/i;
- cessare immediatamente l'utilizzazione del logo e dei riferimenti alla certificazione sia in generale e sia su tutti i mezzi pubblicitari su cui compare.

## **9 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI**

### **9.1 – Premessa**

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.

### **9.2 – Reclami**

Quality Italia 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 un comunicazione scritta.





Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da Quality Italia.

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, Quality Italia informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di Quality Italia 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 "oggetto" certificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di certificazione, 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 Quality Italia si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di Quality Italia ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente (fabbricante del prodotto o equiparato) il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva. La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al cliente interessato, Quality Italia, fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.
- c) Se il reclamo riguarda aspetti legati all'imparzialità dell'organismo lo stesso è posto

all'attenzione del CGII, che può segnalare l'accaduto all'Ente di Accreditamento e all'Autorità competente; l'Organismo valuta le azioni da intraprendere al fine di eliminare la minaccia ~~e del caso provvede a segnalare l'accaduto all'ente di Accreditamento e all'Autorità competente.~~

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, indipendente rispetto al provvedimento oggetto del reclamo stesso, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, Quality Italia fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, Quality Italia, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante 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.

L'Organismo richiede inoltre ai Soggetti intestatari delle certificazioni di mantenere registrazioni dei reclami avanzati nei loro confronti dagli utenti dei prodotti certificati, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo.

In relazione a tali reclami, L'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario della certificazione, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti.

Tutti i reclami sono opportunamente registrati in un apposito registro (MOD-RR).

### **9.3 – Ricorsi o appelli**

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. o pec entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

Quality Italia conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax o mail ordinaria, 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.

In Quality Italia chi esamina i ricorsi è indipendente rispetto al provvedimento oggetto del ricorso stesso.

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 9.2, 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, dal Direttore e dall'Amministratore Unico.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, Quality Italia provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R. o pec.

#### **9.4 – Contenziosi**

Per qualsiasi controversia è competente esclusivamente il foro di Roma.

### **10 – RISERVATEZZA**

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) relativi alle attività di Certificazione del prodotto dell'Organizzazione richiedente sono considerati riservati.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione ed all'Organizzazione in oggetto.

### **11 – CONDIZIONI ECONOMICHE**

#### **11.1 – Tariffe**

Gli importi per la certificazione sono espressi da un "Tariffario" la cui applicazione, valutate le caratteristiche dello specifico prodotto, determina l'offerta economica.

Possono essere apportate variazioni all'offerta a seguito della modifica del Tariffario o perché a seguito del riesame del contratto emergano variazioni o difformità dei dati forniti con la Richiesta di Offerta. Tali variazioni e/o difformità potranno essere:

- comunicate al Fabbrikante a seguito di modifiche intervenute successivamente alla richiesta di offerta,

- rilevate a seguito dell'analisi del Fascicolo Tecnico (se applicabile),
- rilevate in occasione dell'esecuzione dell'attività di valutazione in campo (se applicabile).

Le variazioni alle condizioni economiche riportate nell'offerta accettata saranno notificate, per fax o posta elettronica o posta ordinaria, ai Fabbricanti con l'emissione di una nuova offerta che annulla e sostituisce la precedente.

### **11.2 – Condizioni di pagamento**

Perché venga attivato l'iter di Certificazione, il Fabbricante dovrà accettare sia le condizioni economiche convenute nell'offerta/contratto sia l'applicazione del presente Regolamento e dei documenti in esso esplicitamente richiamati.

Il pagamento dell'importo andrà effettuato entro 30 giorni dalla data della fattura, in caso di mancato pagamento, verranno addebitati gli interessi di mora al tasso ufficiale di sconto, maggiorato di 5 punti percentuali.

### **11.3 – Durata del contratto**

Ai sensi del presente Regolamento, il rapporto contrattuale inizia alla data di accettazione da parte di Quality Italia del conferimento dell'incarico e si esaurisce alla scadenza dei certificati emessi come riportato al precedente capitolo 5.

## **12. MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE**

In caso di modifiche alle norme e/o standard di certificazione vigenti relativi ai prodotti o alle regole generali di certificazione (ad es.: da parte ACCREDIA) o al presente documento, Quality Italia ne darà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni con contratto in corso di validità.

Le Organizzazioni verranno invitate per iscritto ad adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro un termine stabilito in base al tipo e alla motivazione delle variazioni apportate e alla loro origine; in particolare, in caso di variazione degli standard di prodotto, vengono presi in considerazione i seguenti fattori:

- urgenza di conformarsi alle prescrizioni revisionate di norme in materia di salute, sicurezza ed ambiente;
- i tempi ed i costi richiesti per la modifica di prodotti ed attrezzature e per la fabbricazione di un prodotto conforme alle nuove prescrizioni;
- l'entità dei prodotti esistenti e la possibilità di modificarli per renderli conformi alle nuove prescrizioni;

- la necessità di evitare di favorire inavvertitamente sul piano commerciale un determinato fabbricante o un prodotto di particolare concessione;
- i problemi operativi dello stesso organismo di Certificazione.

La comunicazione viene inviata con un mezzo che ne assicuri la ricezione. L'Organizzazione ha facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine indicato oppure di rinunciare alla certificazione. In caso di non accettazione delle variazioni, l'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione purché ne dia comunicazione secondo le modalità indicate al paragrafo 8.1 del presente documento.

In caso di accettazione delle variazioni, Quality Italia prosegue con l'iter certificativo.

In particolare, se le nuove prescrizioni riguardano il prodotto, Quality Italia verifica la conformità del prodotto certificato dell'Organizzazione ai nuovi requisiti delle normative. L'esito positivo di tale verifica darà origine all'emissione di un nuovo attestato di conformità.

### **13 – COMITATO GARANTE DELL'INDIPENDENZA E DELL'IMPARZIALITA'**

Tutte le attività di certificazione sono sottoposte al controllo e alla verifica del Comitato di Garante dell'Indipendenza e dell'Imparzialità, il quale ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità e l'indipendenza di Quality Italia.

A tale Comitato partecipano, in modo equilibrato, senza il predominio di interessi specifici, tutte le parti maggiormente interessate alle attività di certificazione.

In particolare, il Comitato, senza entrare nel merito tecnico, valuta la correttezza, l'imparzialità, l'indipendenza e verifica l'operato di Quality Italia.

### **14 – DIRITTI E DOVERI**

#### **14.1 – Doveri dell'Organizzazione richiedente la certificazione**

L'Organizzazione richiedente la Certificazione e certificata deve:

1. rispettare le prescrizioni del presente Regolamento;
2. fornire tutta la documentazione tecnica (come previsto dallo specifico allegato della direttiva) relativa al prodotto da certificare in lingua italiana (eventualmente può essere accettata la lingua inglese) necessaria alla valutazione dello stesso ;
3. mettere a disposizione i campioni per l'esecuzione della verifica finale prevista dalla Direttiva e tutte le verifiche e prove necessarie, garantendo al personale ispettivo di Quality Italia accesso ai locali di fabbricazione del prodotto;
4. non immettere sul mercato prodotti prima della conclusione con esito positivo dell'iter di Certificazione;

5. comunicare ad Quality Italia eventuali modifiche apportate al prodotto oggetto di certificazione;
6. comunicare ad Quality Italia eventuali reclami ricevuti da clienti relativamente al prodotto certificato;
7. fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da Quality Italia;
8. informare Quality Italia in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, apertura nuove sedi e/o succursali, cambi di denominazione sociale, modifiche significative dei propri cicli lavorativi. Fornire, in caso di rinnovo della certificazione, i dati aggiornati relativi al prodotto nonché gli eventuali reclami ricevuti;
9. conformarsi ai requisiti dell'organismo di certificazione riportati nel paragrafo "Pubblicità ed uso della Certificazione" del presente Regolamento nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, materiale pubblicitario o altri documenti;
10. evitare di fare, né consentire ad altri di fare, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
11. non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di certificazione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;
12. interrompere l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione, nel caso di sospensione, revoca o rinuncia della stessa;
13. rettificare tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
14. non lasciare intendere che la certificazione si applichi a prodotti o attività che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione,
15. non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico,
16. garantire l'accesso degli Ispettori/Auditor ivi compresi quelli ACCREDIA alla documentazione, alle aree aziendali di produzione per assicurare il corretto svolgimento dall'attività di valutazione,
17. garantire l'accesso ai valutatori ACCREDIA previa comunicazione da parte di Quality Italia dei loro nominativi,
18. garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione,
19. rendersi disponibili ad eventuali verifiche supplementari richieste sia da parte di Quality Italia sia da parte dell'Ente di Accreditamento. Tali verifiche sono eseguite a fronte di

segnalazioni gravi che coinvolgono il prodotto, la non effettuazione di questa tipologia di verifica, comporta la revoca della certificazione concessa;

20. in caso di scadenza, o ritiro/revoca della certificazione, restituire i certificati e cessare di utilizzare riferimento alla certificazione;

21. restituire i certificati in caso di rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma della notifica a carico di Quality Italia; per i certificati aventi una scadenza temporale si veda quanti riportato al successivo paragrafo 14.3

#### **14.2 – Diritti dell'Organizzazione richiedente la certificazione**

L'Organizzazione in possesso della certificazione:

1. deve apporre il numero identificativo dell'Organismo Notificato Quality Italia S.r.l. accanto al marchio alla marcatura CE ove previsto dalla Direttiva e nei modi previsti dalla stessa;
2. può pubblicizzare l'avvenuta certificazione nei modi che ritiene più opportuni purché rispetti le regole definite nel paragrafo "Pubblicità ed uso della Certificazione" del presente Regolamento;
3. può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché Quality Italia possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
4. può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione di conformità dandone comunicazione scritta a Quality Italia;
5. può richiedere a Quality Italia il Certificato su qualunque tipo di supporto a condizione che si faccia carico dei relativi costi.

#### **14.3 – Diritti e Doveri di Quality Italia S.r.l.**

Quality Italia si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente e/o liberi professionisti, per l'effettuazione delle attività di valutazione della conformità.

I doveri di Quality Italia sono:

1. mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti la certificazione;
2. predisporre, fornire e tenere aggiornata una descrizione dettagliata dell'attività di certificazione, comprendente la domanda di certificazione, le attività di valutazione, nonché il processo per rilasciare, mantenere, ridurre, estendere, sospendere, revocare la certificazione ed il processo di rinnovo;

3. applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione stessa;
4. qualora ne sia formalmente informato, comunicare agli organi competenti e all'ente di Accredimento (se applicabile) i casi in cui aziende certificate sono coinvolte in processi relativi alle Leggi sulle responsabilità da prodotto/servizio difettoso e sulla Sicurezza;
5. comunicare preventivamente al Fabbricante la composizione dei team incaricati della valutazione e la eventuale presenza di ispettori dell'Ente di accreditamento o di altri Enti aventi diritto;
6. informare il cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma della notifica; nei suddetti casi il cliente ha facoltà di rinunciare alla certificazione o mantenere attivo il certificato, in questo caso Quality garantirà il mantenimento del certificato rilasciato mediante opportuna convenzione con altro organismo.

## **15 – PUBBLICITA' ED USO DELLA CERTIFICAZIONE**

Il Fabbricante può rendere noto e pubblicizzare nei modi che ritiene più opportuni l'ottenimento della Certificazione del prodotto.

Il Fabbricante può riprodurre integralmente il Certificato ottenuto, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione alcuna.

Soluzioni differenti da quelle definite all'interno del presente paragrafo devono essere autorizzate, in forma scritta da Quality Italia.

Il Fabbricante deve evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della certificazione rilasciata da Quality Italia e deve evitare che la certificazione possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dal certificato rilasciato da Quality Italia.

Nel caso di utilizzo non conforme del certificato rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo e nel presente Regolamento, Quality Italia si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti del fabbricante, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali.

## **16 – UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA**

Il cliente può utilizzare il logo ACCREDIA solo ed esclusivamente accoppiato con il logo di Quality Italia, pertanto dovrà inoltrare opportuna richiesta a Quality Italia e rispettare quanto riportato nel Regolamento RG-09 scaricabile dal sito internet di ACCREDIA.





## **17 – ACCETTAZIONE CLAUSOLE VESSATORIE**

Il cliente accetta le clausole vessatorie presenti nel documento:

- Doveri dell'organizzazione (richiedente la certificazione);
- Diritti dell'organizzazione (richiedente la certificazione);
- Diritti e doveri di Quality Italia;
- Validità della certificazione e successivo rinnovo;
- Rinuncia, sospensione e revoca della certificazione.