

INDICE

1.	Scopo	2
2.	Campo di applicazione.....	2
3.	Riferimenti.....	2
4.	Termini e definizioni.....	3
5.	Condizioni generali.....	4
6.	Processo di valutazione	4
6.1.	Domanda di valutazione	4
6.2.	Modalità di presentazione della documentazione	5
6.3.	Esecuzione della valutazione.....	5
6.4.	Subappalto	6
6.5.	Rapporti e Certificati di valutazione	6
6.6.	Rilievi, non conformità, azioni correttive.....	8
7.	Uso rapporti di valutazione, Certificati, logo CERTIFER Italia, marchio Accredia	8
8.	Diritti e doveri del Committente	9
9.	Diritti e doveri di CERTIFER Italia	9
10.	Responsabilità.....	9
11.	Reclami e ricorsi.....	10
12.	Controversie.....	11
13.	Riservatezza	11
14.	Cause di forza maggiore	11
15.	Obblighi di sicurezza	12

Sede: Via Chiassatello, 57 – 56121 Pisa

Tel.: +39 050 525226

Fax: +39 050 526833

e-mail: info.italia@certifer.eu

PEC: Certiferitalia@pec.it

Sintetico modifiche	Eliminati refusi		
Stati	Redatto	Verificato	Approvato
Ruolo	RSQ	RCM	DG
Firma	Giulia Gerosa	Fernando Casali	Diego Mazzini

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
Allegato Procedura Gestionale		Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	2 di 12

1. SCOPO

Il presente documento descrive i rapporti fra CERTIFER Italia SrlU ed il Committente e le modalità con cui CERTIFER Italia esegue le attività di valutazione/ispezione.

CERTIFER Italia SrlU (nel seguito *CERTIFER Italia*) è un organismo di valutazione indipendente che eroga servizi di valutazione di conformità alla normativa di riferimento di settore di progetti e/o prodotti nel settore del trasporto ferroviario.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Viene applicato alle seguenti attività di CERTIFER Italia:

- Valutazioni del procedimento di gestione dei rischi secondo regolamento (UE) 402/2013 e s.m.i
- Valutazioni indipendenti di sicurezza su tutti i sottosistemi e settori (in qualità di OIF)
- Valutazioni di rispondenza alle normative europee inerenti la conformità e la sicurezza dei sistemi ferroviari e filoferrotramviari (ISA)
- Valutazioni di rispondenza di prodotti a specifiche (di operatori ferroviari e non, italiani ed esteri)

3. RIFERIMENTI

Le attività di valutazione saranno svolte secondo le seguenti norme e regolamenti di riferimento nazionali ed internazionali:

Le attività di valutazione saranno svolte secondo le seguenti norme e regolamenti di riferimento nazionali ed internazionali:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- MNB - Assessment scheme 000MRA1044 Requirements for conformity assessment bodies seeking notification
- DIRETTIVA (UE) 2016/797 Relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario dell'Unione europea
- DIRETTIVA (UE) 2016/798 Sulla sicurezza delle ferrovie
- DECRETO LEGISLATIVO 50 del 14/05/2019 Decreto di recepimento direttiva (UE) 2016/798
- DECRETO LEGISLATIVO 57 del 14/05/2019 Decreto di recepimento direttiva (UE) 2016/797
- Regolamento di esecuzione UE n. 779 Relativo ad un sistema di certificazione dei soggetti responsabili della manutenzione di veicoli

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
Allegato Procedura Gestionale		Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	3 di 12

- Decisioni della commissione europea – Specifiche tecniche di interoperabilità (STI) applicabili del sistema ferroviario ad alta velocità e convenzionale
- Raccolta norme decreti e direttive dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF)
- CEI EN 50126 La specificazione e la dimostrazione di affidabilità, disponibilità, manutenibilità e sicurezza (RAMS)
- CEI EN 50128 Sistemi di telecomunicazione, segnalamento ed elaborazione, software per sistemi ferroviari di comando e di protezione
- CEI EN 50129 Sistemi di telecomunicazione, segnalamento ed elaborazione, sistemi elettronici di sicurezza per il segnalamento
- Accredia RG-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale
- Accredia RG-01-03 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto
- Accredia RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA
- Accredia RG-01-04 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione

4. TERMINI E DEFINIZIONI

Si considerano valide le definizioni citate nelle norme:

- UNI EN ISO 9000 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario, edizione dicembre 2005.
- CEI UNI EN 45020 Normazione ed attività connesse – Vocabolario generale
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali

ed i seguenti termini usati nel testo:

Committente: Organizzazione che richiede l'attività di Ispezione / valutazione.

Valutatore: Personale incaricato e qualificato dall'organizzazione per eseguire l'attività di Ispezione / valutazione.

Organismo: azienda che esegue le attività di valutazione.

Ispezione: (Fonte 17020): Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio o di una installazione, o di una loro progettazione e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti di carattere generale.

Nota 1: L'ispezione di processi può comprendere persone, impianti, tecnologie e metodologie.

Nota 2: Procedure o schemi di ispezione possono limitare l'ispezione solo ad un esame.

Nota 3: I risultati dell'ispezione possono essere utilizzati come supporto alla certificazione.

Valutazione (Fonte ANSFISA): Indagine intrapresa allo scopo di arrivare a formulare un giudizio, basato sull'evidenza, riguardo alla conformità a requisiti specifici di un progetto, di un prodotto, di un servizio, di un processo, di un impianto.

I termini 'Ispezione' e 'Valutazione' verranno usati indifferentemente all'interno del presente documento.

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
Allegato Procedura Gestionale		Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	4 di 12

5. CONDIZIONI GENERALI

1. Il presente Regolamento contiene le prescrizioni per disciplinare i rapporti fra Organismo e Committente. Il Regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive che devono essere specificamente inserite nel contratto tra Organismo e Committente.
2. Il rapporto contrattuale tra CERTIFER Italia ed il suo Committente sarà regolato esclusivamente dall'ordine/contratto concluso tra le parti, redatto in conformità al presente Regolamento di Valutazione. In caso di discordanze fra il presente regolamento ed il contratto prevale quanto indicato sull'ordine/contratto.
3. L'oggetto dell'attività di valutazione deve essere definito all'interno del contratto.
4. CERTIFER Italia e tutto il personale che svolge l'attività di valutazione 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, fermo restando la clausola temporale (di 2 anni).
5. Responsabile delle ispezioni è CERTIFER Italia anche nel caso in cui l'attività ispettiva sia eseguita da collaboratori autonomi adeguatamente qualificati, che svolgessero detta attività per conto di CERTIFER Italia.
6. A seconda degli accordi che saranno presi, l'attività ispettiva potrà essere svolta, in funzione del tipo di attività di valutazione, sul sito, presso la sede del Committente, o anche presso la sede di CERTIFER Italia.

Nota: per ordine/contratto si intende il documento che descrive e regola gli obblighi reciproci delle Parti; può essere costituito da un documento dedicato redatto appositamente dal Committente così come dalla accettazione formale dell'offerta presentata da CERTIFER Italia.

6. PROCESSO DI VALUTAZIONE

Possono essere richieste attività di valutazione da tutte le aziende che operano nel settore dei trasporti ferroviari e filoferrotramviari.

6.1. Domanda di valutazione

Per avviare l'attività di valutazione il Committente fa pervenire a **CERTIFER Italia** una richiesta di offerta contenente le informazioni necessarie ad identificare l'oggetto della valutazione e le specifiche/norme rispetto alle quali effettuare la valutazione.

CERTIFER Italia può richiedere eventuali integrazioni nel caso in cui la documentazione non fosse sufficiente.

Inoltre, quando richiesto dalla normativa applicabile, l'offerta richiederà una dichiarazione in cui il Cliente, dichiara in modo specifico che non è stata inoltrata analoga richiesta di valutazione ad altro organismo per il medesimo oggetto di valutazione o in alternativa che è già stata svolta una valutazione da un altro organismo e verranno forniti i rapporti di valutazione con rilievi e punti aperti (in alternativa CERTIFER Italia può fornire il modello AP 07.1.6 "Modello per dichiarazione univocità incarico").

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
	Allegato Procedura Gestionale	Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	5 di 12

Il rapporto contrattuale tra CERTIFER Italia ed il Committente sarà regolato esclusivamente da quanto indicato nell'ordine/contratto sottoscritto tra le parti e dal presente Regolamento.

A seguito della sottoscrizione dell'ordine/contratto CERTIFER Italia comunica al Committente i nominativi degli ispettori/valutatori incaricati (dopo riunione di Start-up con gli interessati).

Nel caso in cui decida di non presentare offerta, CERTIFER Italia informa il Committente delle ragioni.

6.2. Modalità di presentazione della documentazione

Per lo svolgimento delle attività di valutazione il Committente invia a CERTIFER Italia la documentazione in formato elettronico e, dove non disponibile, in formato cartaceo. I formati accettati sono: ".xls", ".doc", ".pdf" e ".dwg" (salvo accordi differenti).

6.3. Esecuzione della valutazione

CERTIFER Italia comunica al Committente i nominativi dei valutatori assegnati e del Responsabile di Commessa (**RC**) che costituisce la prima interfaccia per il Committente. Il Committente ha a disposizione 10 giorni temporali, dal ricevimento della comunicazione, per un eventuale rigetto di uno o più valutatori. Il Committente dovrà fornire motivazioni documentate, che verranno verificate da **RT**. Se le richieste del Committente sono congrue, RC eseguirà il cambio del valutatore/i.

A tale iter di approvazione è soggetta anche la selezione da parte di CERTIFER Italia di laboratori esterni, qualora questi siano necessari per lo svolgimento dell'attività commissionata.

CERTIFER Italia comunica inoltre al Committente l'eventuale presenza di ispettori Accredia, come osservatori. Il Committente ha l'obbligo di accettare la presenza di tali ispettori.

Il Committente ha l'obbligo di mettere a conoscenza i valutatori delle norme di sicurezza e dei rischi interessanti il sito ove la valutazione ha luogo.

In caso di assenza prolungata di un valutatore, al fine di mantenere la continuità del servizio, CERTIFER Italia lo sostituisce con un valutatore di pari competenza professionale, il cui nominativo è tempestivamente comunicato al Committente.

La valutazione, secondo le esigenze della procedura, può essere condotta da un singolo valutatore o da un gruppo di valutazione. Nel caso di gruppo di valutazione, CERTIFER Italia provvede a nominarne un responsabile.

Il Committente è tenuto a mettere a disposizione tutta la documentazione necessaria alle ispezioni che si renderanno necessarie a giudizio di CERTIFER Italia.

RT è responsabile del coordinamento tecnico di tutti i processi di valutazione. In caso di indisponibilità di RT o nel caso di effettuazione dirette di attività di valutazione come Valutatore, la responsabilità è in carico a SRT (Sostituto del Responsabile Tecnico); in caso di indisponibilità di SRT, l'attività viene sospesa.

Dove presente un Coordinatore di Sottosistema, egli detiene la responsabilità del coordinamento tecnico di tutti i processi di valutazione afferenti al sottosistema.

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
Allegato Procedura Gestionale		Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	6 di 12

Ove applicabile, il Committente deve sottoporre a CERTIFER Italia un Piano delle Prove, che viene sottoposto ad approvazione. Una volta approvato, il Committente può condurre le prove presso laboratori la cui accettabilità deve essere sottoposta ancora a CERTIFER Italia. Qualora il contratto lo preveda può essere CERTIFER Italia stessa ad organizzare le prove presso laboratori da essa selezionati e approvati di concerto col Committente. I risultati delle prove presso un laboratorio esterno indipendente, sono trasmessi al coordinatore di CERTIFER Italia. Se durante le prove emergono "Non Conformità" ai requisiti applicabili, il coordinatore della valutazione valuta l'opportunità di interrompere la prova.

6.4. Subappalto

Nel caso in cui CERTIFER Italia si trovasse a subappaltare una qualsiasi parte di una valutazione, si assicurerà e dimostrerà che il subappaltatore selezionato sia competente a fornire il servizio in questione e, quando applicabile, sia in grado di soddisfare i criteri indicati nella norma 17020 o 17025.

In caso di subappalto CERTIFER Italia informa il Committente della propria intenzione di subappaltare parte della valutazione ed il subappaltatore sarà sottoposto al Committente per accettazione.

6.5. Rapporti e Certificati di valutazione

Al termine di ogni attività di valutazione CERTIFER Italia emette un rapporto di valutazione finale, che descrive, secondo quanto riportato nel seguito, l'esito della valutazione. Quando previsto, per alcuni particolari tipi di valutazione, CERTIFER Italia emette anche un certificato di valutazione.

Il Rapporto di Valutazione coincide in tutti i casi con il Rapporto di Ispezione ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

I Rapporti e Certificati di Valutazione rilasciati da CERTIFER Italia contengono tutti i risultati e le conclusioni delle attività di valutazione svolta, in particolare la dichiarazione di conformità e/o non conformità rilevate.

In caso di correzioni o modifiche ad un Rapporto di Valutazione o ad un Certificato di Valutazione apportate dopo il rilascio, CERTIFER Italia prevede il rilascio di un nuovo documento che annulla e sostituisce il precedente. All'interno del nuovo documento (in particolare sui Rapporti di Valutazione), verranno indicate e motivate le modifiche che hanno comportato la nuova emissione.

Rapporti di Valutazione

Il Rapporto di Valutazione Finale include tutti i risultati degli esami e la determinazione di conformità derivanti da tali risultati, così come tutte le informazioni necessarie alla loro comprensione ed interpretazione. In caso di attività di valutazione complessa, oltre al Rapporto di Valutazione Finale possono essere rilasciati Rapporti di Valutazione Intermedi, che confluiscono e/o sono allegati a quello finale.

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
Allegato Procedura Gestionale		Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	7 di 12

Qualora il Rapporto di valutazione o il certificato di valutazione contengano risultati forniti da subappaltatori, questi risultati sono chiaramente identificati. Di seguito le informazioni in dettaglio:

- Titolo del documento (Rapporto di Valutazione Intermedio, Rapporti di Valutazione Finale);
- Codice univoco del documento e data di emissione ai fini della rintracciabilità;
- Identificazione di CERTIFER Italia e relativo marchio;
- Identificazione del Committente;
- Descrizione della attività svolta per il Committente;
- Data/e delle valutazioni da cui consegue l'emissione del Rapporto/Certificato;
- Identificazione dell'oggetto/i della valutazione (ove possibile, anche dei singoli componenti) e luogo di esecuzione delle prove eseguite;
- Sintetica descrizione sui metodi di valutazione utilizzati (specificando eventuali varianti rispetto alle procedure e ai metodi standard);
- Identificazione delle eventuali attività di valutazione e dei relativi risultati subappaltati a terzi;
- Identificazione delle apparecchiature di misura o prova utilizzate;
- I risultati della verifica, la dichiarazione di conformità e/o le non conformità rilevate;
- I nomi e le firme delle figure che hanno partecipato alla redazione, verifica e approvazione del documento (interni ed esterni);
- Indice delle revisioni con le rispettive Note / Modifiche;
- Giudizio del valutatore sulla conformità ai requisiti e norme identificati, incluse eventuali osservazioni, punti aperti, non conformità e condizioni applicative rilevanti;
- Quando applicabile e se non già specificato nella descrizione dei metodi/procedure utilizzate, informazioni relative al criterio di selezione dei campioni oggetto della valutazione;
- Informazioni sui siti dove si è svolta l'attività di valutazione e relative condizioni ambientali, se rilevanti;
- Eventuali omissioni di attività previste ad inizio commessa (e relative motivazioni);
- Dichiarazione di non riproducibilità del documento Rapporto di Valutazione se non in caso di piena approvazione di CERTIFER Italia e del Committente;
- Dichiarazione della riferibilità esclusiva del Rapporto di Valutazione all'oggetto/i identificati nel Rapporto stesso.

Al termine dell'attività di valutazione, il/i valutatore/i redigono il Rapporto Finale di Valutazione, il Responsabile Tecnico lo approva, verificandone la coerenza con quanto previsto nei documenti di sistema e nei documenti contrattuali, il Legale Rappresentante firma per autorizzazione.

A tal fine raccoglie tutte le registrazioni di conformità ai requisiti (rapporti intermedi, rapporti di prova sui prodotti...) emessi dai valutatori e/o dai laboratori incaricati e ne verifica la conformità alle procedure interne e alla norme/direttive applicabili.

Al termine dell'attività di valutazione il rapporto finale è trasmesso all'organizzazione e discusso in una eventuale riunione finale con la direzione del Committente o suo rappresentante.

Certificato di Valutazione

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
Allegato Procedura Gestionale		Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	8 di 12

Dove previsto, contestualmente al Rapporto di Valutazione Finale, viene rilasciato un Certificato di Valutazione attestante la conformità dell'oggetto della valutazione svolta ad una determinata specifica di sicurezza/norma.

6.6. Rilievi, non conformità, azioni correttive

Nelle operazioni di valutazione possono essere rilevate delle non conformità, possono essere fatte delle osservazioni o possono essere richiesti dei chiarimenti:

Non conformità: sono emesse a fronte di un mancato soddisfacimento di un requisito sul prodotto, progetto o sistema di Gestione oggetto di valutazione. Sono inoltre emesse a fronte di una carenza del sistema di gestione del Committente, tale da non garantire la conformità del prodotto.

Osservazioni: sono emesse a fronte di una carenza del prodotto, processo o sistema di Gestione del Committente, anche se non tale da non garantire la conformità del prodotto.

Commenti: sono emessi nel caso sia rilevata una possibilità di miglioramento del prodotto, processo o sistema di Gestione del Committente, per garantire la conformità del prodotto alla norma tecnica di riferimento.

Tutte le Non Conformità e le Osservazioni vengono comunicate tempestivamente al Committente, e possono essere documentate attraverso un documento tecnico.

A seguito di tale comunicazione il Committente informerà CERTIFER Italia sulle azioni correttive da effettuare e sulle tempistiche entro le quali eseguirle (decise in relazione alla specifica complessità del caso), tempistiche che il Committente si impegna a rispettare.

Le osservazioni non compromettono il rilascio dei Rapporti di Valutazione Finali con esito di conformità e dei Certificati di Valutazione a condizione del fatto che il Committente assolva i suoi impegni a risolvere in tempi certi le carenze riscontrate, ed in ogni caso assolva le prescrizioni di risanamento.

Nel caso di Non Conformità tali da precludere o rendere impraticabile la prosecuzione dell'attività, CERTIFER Italia si riserva di valutare l'eventuale sospensione temporanea dell'attività, fino a che la Non Conformità sia risolta.

7. USO RAPPORTI DI VALUTAZIONE, CERTIFICATI, LOGO CERTIFER ITALIA, MARCHIO ACCREDIA

Il Committente potrà far l'uso consentito dalla legge dei rapporti di valutazione, che dovranno essere ritenuti documenti riservati non riproducibili se non per gli usi interni e ufficiali verso gli organi di controllo delle Agenzie (Europea e Nazionale) e/o dei Committenti finali (utilizzatori dei prodotti oggetto di valutazione).

Le Aziende che ricevono i Certificati CERTIFER Italia hanno diritto di esporre il Certificato e di utilizzare la riproduzione, sulle proprie bacheche e nei propri documenti pubblicitari, solo nella sua interezza, in modo che sia evidente quale sia la conformità dichiarata ed i limiti del certificato stesso. Sarà ritenuto scorretto l'uso del Certificato ed in generale della certificazione nei casi di revoca o sospensione del certificato o nei casi di utilizzo al di fuori dell'ambito per cui la certificazione è stata concessa.

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
Allegato Procedura Gestionale		Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	9 di 12

E' consentito usare il logo CERTIFER Italia all'interno dei propri materiali solo se questo è chiaramente riferito alla certificazione conseguita, senza il rischio di trarre in inganno il fruitore della documentazione sul tipo, sulla natura e sui limiti della certificazione stessa.

CERTIFER Italia utilizza il marchio ACCREDIA nei propri certificati/rapporti di valutazione per le attività/servizi che rientrano nello schema di Accredimento:

UNI CEI EN ISO/IEC 17020 – quale Organismo di Ispezione di tipo A nel settore: Sotto sistemi ferroviari e relativi componenti –Certificato 076E.

Non è concesso altro uso del marchio ACCREDIA al Committente, al di fuori di tali rapporti/certificati.

8. DIRITTI E DOVERI DEL COMMITTENTE

Il Committente, con l'accettazione del presente regolamento si impegna a:

1. Operare secondo quanto riportato nel regolamento stesso.
2. Consentire l'accesso ai propri locali e mettere a disposizione le risorse necessarie allo svolgimento della attività di valutazione, in particolare ai responsabili delle attività oggetto di valutazione ed, eventualmente, agli ispettori di ANSFISA e/o di Accredia, nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti.
3. Assicurare tutte le condizioni necessarie per consentire l'ottimale effettuazione della valutazione anche nel caso di svolgimento presso terzi.
4. Ottemperare ai pagamenti previsti nei documenti contrattuali.

Il Committente ha diritto a che CERTIFER Italia, prima del ricevimento dei documenti, sigli un accordo di riservatezza.

Nel caso in cui il cliente rilevasse un comportamento discriminatorio e non imparziale da parte di CERTIFER ITALIA, ha il diritto di rivolgersi al comitato di salvaguardia dell'imparzialità (CSA) di CERTIFER ITALIA.

9. DIRITTI E DOVERI DI CERTIFER ITALIA

CERTIFER Italia si impegna a:

1. Operare secondo quanto riportato nel presente regolamento.
2. Garantire la presenza del personale ispettivo incaricato nel corso delle valutazioni.
3. Rispettare le norme di sicurezza vigenti nei locali di proprietà del Committente a cui il personale CERTIFER Italia ha accesso.
4. Rispettare le tempistiche previste e concordate per lo svolgimento delle attività di valutazione e per la consegna della documentazione finale.
5. Garantire la riservatezza delle informazioni ricevute dal Committente utili/necessarie allo svolgimento dell'attività di valutazione.

10. RESPONSABILITÀ

1. Il Committente si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione di CERTIFER Italia.

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
Allegato Procedura Gestionale		Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	10 di 12

2. CERTIFER Italia 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.
3. CERTIFER Italia 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 del Committente – che rimane l'unico responsabile - né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge.
4. L'attività di valutazione da parte di CERTIFER Italia non esime il Committente dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi da esso forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia. In particolare si conviene che nessuna responsabilità può derivare a CERTIFER Italia per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dal Committente a terzi, nei casi contemplati dal D.Lgs. 6.09.2005 n. 206 e smi (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, del Committente stesso, non allineati a Leggi e/o Regolamenti.
5. CERTIFER Italia non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati durante l'attività dal Committente o dai suoi prodotti, processi o servizi.

11. RECLAMI E RICORSI

Tutti i **reclami** relativi alle attività di CERTIFER Italia devono essere presentati in forma scritta (es. via email, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, fax, PEC...) entro tre mesi dal verificarsi dell'evento oggetto di reclamo. Tutti i reclami così pervenuti saranno analizzati dall'organizzazione. La ricezione del reclamo sarà confermata da CERTIFER ITALIA entro 7 giorni dalla ricezione dello stesso. Il responsabile della gestione del reclamo provvederà a verificare nel merito la motivazione del reclamo e ad attivare la relativa procedura. L'esito di tale verifica sarà comunicato in forma scritta al Committente entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo. In caso di fondatezza del reclamo le azioni correttive saranno messe in atto tempestivamente da CERTIFER Italia e comunicate al Committente.

I **ricorsi** possono essere presentati dal Committente verso CERTIFER Italia entro e non oltre tre mesi dalla consegna del Rapporto di Valutazione Finale e/o del Certificato. I ricorsi devono pervenire in forma scritta a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno o fax o PEC.

Il ricorso è preso in carica dal Legale Rappresentante, che nomina un Responsabile del Ricorso. Il Responsabile del Ricorso dovrà essere una persona di competenze tecniche adeguate e dovrà essere estraneo all'attività in oggetto, indipendente ed imparziale nell'espressione del proprio giudizio. Entro 10 giorni dalla presentazione del ricorso, al Committente sarà data comunicazione scritta del Responsabile del Ricorso ed avrà 5 giorni di tempo per ricusarlo, documentando in forma scritta la propria decisione.

I risultati delle verifiche vengono comunicati da CERTIFER Italia al Committente in forma scritta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno entro sessanta giorni dalla presentazione del ricorso.

CERTIFER Italia dà comunicazione al Committente dell'esito del ricorso riportando le motivazioni, avendo cura di inviare anche l'eventuale documentazione relativa alle verifiche effettuate sulla materia del ricorso.

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
	Allegato Procedura Gestionale	Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	11 di 12

Una descrizione più dettagliata della procedura di gestione dei reclami e ricorsi potrà essere inviata su richiesta.

12. CONTROVERSIE

In caso di controversie fra il Committente e CERTIFER Italia sarà competente il foro di Pisa.

13. RISERVATEZZA

Tutte le informazioni ed i documenti necessari all'attività di valutazione saranno considerati confidenziali.

L'accesso a tali documenti/informazioni sarà riservato a chi è coinvolto nel processo di valutazione, al Committente e, se necessario, all'ente di accreditamento.

CERTIFER Italia ed i propri dipendenti/collaboratori esterni si impegnano a:

1. non diffondere e utilizzare in alcun modo informazioni, dati, documenti, collegati alle attività di valutazione a cui partecipano;
2. conservare e gestire la documentazione che perviene dal Committente in modo tale da impedire a terzi di prenderne visione o farne una copia;
3. i valutatori si impegnano inoltre a restituire a CERTIFER Italia le copie cartacee dei documenti e ad eliminare eventuali versioni informatiche al termine della valutazione.

L'impegno avviene tramite sottoscrizione di accordi di riservatezza, in cui i dipendenti ed i fornitori esterni si impegnano ad evitare conflitti di interessi e a rimanere imparziali e liberi da condizionamenti esterni di natura sia economica che psicologica.

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

14. CAUSE DI FORZA MAGGIORE

CERTIFER Italia non risulterà obbligata dal presente regolamento e non sarà ritenuta responsabile nel caso in cui si dovessero presentare degli eventi esterni definiti come "forza maggiore" sulle quali non ha nessuna influenza. Con il termine "forza maggiore" si intendono tutti gli eventi imprevedibili e indipendenti da CERTIFER Italia avvenuti dopo la stipula del contratto.

	REGOLAMENTO DI VALUTAZIONE	Codice:	AP 07.1.2 IT
		Rev.ne:	11
	Allegato Procedura Gestionale	Em.ne:	16/07/2021
		Stato:	Approvato
		Pagina:	12 di 12

15. OBBLIGHI DI SICUREZZA

CERTIFER Italia si impegna a rispettare il Piano della Sicurezza del Committente, che dovrà preventivamente essere messo a disposizione di CERTIFER Italia.

Si dichiara il rispetto della normativa per la sicurezza dei lavoratori di cui D.lgs.81/08 e successive modifiche ed integrazioni, osservando in particolare gli obblighi di cui all'art. 20 del citato Decreto, nonché le disposizioni del responsabile di servizio di prevenzione e protezione.

Gli obblighi previsti dall'art. 26 D.lgs.81/08 e la messa a disposizione dei dispositivi di protezione individuale (DPI), in relazione ai rischi specifici presenti nelle strutture ospitanti, sono da attribuire al soggetto di vertice della struttura ospitante (art. 2 D.L.363/98).

In attuazione a quanto prescritto dal D. lgs. 81/08:

- Nel caso in cui siano previste interferenze tra le attività del Committente e quelle di CERTIFER Italia, il personale preposto del Committente e quello di CERTIFER Italia dovranno cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'attività; in particolare nei casi previsti (3-ter del testo unico sicurezza sul lavoro) CERTIFER Italia redige il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto. Il soggetto presso il quale deve essere eseguito il contratto, prima dell'inizio dell'esecuzione, integra il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletata l'attività; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali.
- Fermo restando che il coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori spetterà sempre al Committente, il responsabile preposto alla sicurezza del Committente e quello di CERTIFER Italia dovranno informarsi reciprocamente anche al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dei lavori appaltati a CERTIFER Italia.