
 Italia	<b>MANUALE PER LE ATTIVITÀ IN QUALITÀ DI ORGANISMO DI ISPEZIONE</b>	R-ISP	1 <sup>a</sup> ed.	rev. 02
REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE – SETTORE INDUSTRIALE		Pagina 1 di 7		

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>2</b>
<b>3. RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DISTRIBUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>5. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICHE.....</b>	<b>3</b>
5.1. RICHIESTA DI ATTIVITÀ ISPETTIVE .....	3
5.2. ESAME DELLA DOCUMENTAZIONE DEL CLIENTE .....	3
5.3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO .....	3
5.4. EMISSIONE DEI RAPPORTI INTERMEDI E DEL RAPPORTO FINALE .....	4
5.5. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI .....	4
<b>6. REGISTRO DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>7. MODALITÀ DI RIFERIMENTO AL RAPPORTO DI ISPEZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>8. MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>9. RISERVATEZZA .....</b>	<b>5</b>
<b>10. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI.....</b>	<b>5</b>
<b>11. SCADENZE (MESE DI AGOSTO).....</b>	<b>6</b>
<b>12. TARIFFARIO .....</b>	<b>6</b>
<b>13. FATTURAZIONE.....</b>	<b>7</b>

02	01/04/2010	Aggiunto §5.5 e modificati diversi paragrafi	Pugliese	Marcone
01	15/02/2010	Modificato §1, 3, 5.3 e 10	Pugliese	Marcone
00	31/03/2009	Prima emissione	Pugliese	Marcone
N° DI REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA REVISIONE	VERIFICA FIRMA PM	APPROVAZIONE FIRMA RDIS

 Italia	<b>MANUALE PER LE ATTIVITÀ IN QUALITÀ DI ORGANISMO DI ISPEZIONE</b>	R-ISP	1 <sup>a</sup> ed.	rev. 02
REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE – SETTORE INDUSTRIALE		Pagina 2 di 7		

## 1. Scopo e campo di applicazione

Questo documento definisce il regolamento adottato da TÜV Italia per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo A in accordo alla norma UNI EN ISO/IEC 17020:2005 nei seguenti settori:

### Prodotti Industriali:

- Scambiatori di calore, caldaie e recipienti a pressione (\*)
- Getti per fusione statica e dinamica
- Materiali metallici e non metallici, incluso i controlli distruttivi
- Macchine rotanti (\*)
- Valvole (\*)

### Processi Industriali:

- Processi di saldatura
- Prove non distruttive

(\*) prodotti nuovi ed in uso

Si sottolinea inoltre che TÜV Italia, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle suddette attività, non svolge (né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate) nei suddetti settori:

- attività di fabbricazione;
- attività di consulenza nel campo dei suindicati settori;
- qualsiasi altra attività di progettazione, produzione o servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività e imparzialità del processo ispettivo.

Il presente regolamento viene applicato da TÜV Italia in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di ispezione erogati da TÜV Italia; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.


## 2. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata da TÜV Italia nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi, nella loro edizione vigente:

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005
- EA/ILAC-IAF A4:2004 – “EA IAF/ILAC Guidance on the Application of ISO /IEC 17020”
- Accredia RG-03 rev.00 (12.10.2009) - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione

A tal fine TÜV Italia mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento, oltre all'elenco dei settori per cui ha richiesto/ottenuto l'abilitazione. Quest'ultimo documento è disponibile al cliente che ne faccia richiesta.

Cliente o committente del servizio ispettivo: colui che contrattualmente richiede a TÜV Italia le attività ispettive.

 Italia	<b>MANUALE PER LE ATTIVITÀ IN QUALITÀ DI ORGANISMO DI ISPEZIONE</b>	R-ISP	1 <sup>a</sup> ed.	rev. 02
REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE – SETTORE INDUSTRIALE		Pagina 3 di 7		

### 3. Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente di TÜV Italia e TÜV Italia devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive.

TÜV Italia ha facoltà di affidare a personale non dipendente l'esecuzione di parti delle fasi descritte, mantenendo però la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del cliente.

### 4. Distribuzione

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.tuv.it](http://www.tuv.it).

In ogni caso i clienti intenzionati a concludere il contratto col TÜV Italia o che hanno già concluso tale contratto possono richiederne copia cartacea.

Inoltre, in caso di revisione del regolamento, tutti i clienti che hanno in essere il contratto per le attività di ispezione vengono informati dell'esistenza della nuova versione.

### 5. Modalità di svolgimento delle verifiche

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e alle procedure TÜV Italia specifiche per i settori applicabili.

#### 5.1. Richiesta di Attività ispettive

Il cliente compila il questionario informativo, ove disponibile, per richiedere il preventivo per il servizio ispettivo, e TÜV Italia in base alle informazioni ricevute emette la relativa offerta. Una volta ricevuta l'accettazione da parte del cliente, TÜV Italia emette la propria conferma d'ordine ed hanno inizio le attività sottoindicate. La pianificazione delle attività avverrà concordandone la tempistica con il cliente, rispettando comunque l'ordine cronologico dello svolgimento delle pratiche.


#### 5.2. Esame della documentazione del cliente

Le attività di ispezione in generale sono precedute da un esame della documentazione, secondo quanto previsto contrattualmente. L'esame della documentazione è volto ad accertare che essa sia innanzitutto completa ossia soddisfi tutti i requisiti applicabili; inoltre la documentazione deve essere completa e chiara ossia non deve lasciare adito a dubbi interpretativi, deve essere congruente tra le sue varie parti e deve essere facilmente leggibile.

#### 5.3. Erogazione del servizio ispettivo

I compiti di TÜV Italia saranno quelli di eseguire le attività ispettive oggetto del contratto secondo le modalità concordate. In ogni caso, le modalità specifiche adottate da TÜV Italia per l'esecuzione delle diverse tipologie di ispezione sono precisate in apposite procedure operative.

Da parte sua il cliente è impegnato a fornire ai rappresentanti di TÜV Italia incaricati delle attività di verifica la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

 Italia	<b>MANUALE PER LE ATTIVITÀ IN QUALITÀ DI ORGANISMO DI ISPEZIONE</b>	R-ISP	1 <sup>a</sup> ed.	rev. 02
REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE – SETTORE INDUSTRIALE		Pagina 4 di 7		

Nel caso il cliente subappalti parzialmente o totalmente le prove previste per la conformità ad un laboratorio esterno, egli deve dare evidenza che le prove siano conformi ai requisiti previsti dalle norme applicabili; inoltre TÜV Italia potrà pianificare una visita anche presso il laboratorio stesso.

Peraltro il cliente conserva il diritto di fare obiezione sui nominativi degli incaricati da TÜV Italia, nel caso sussista un conflitto di interessi.

Alle attività ispettive presso il cliente o presso la sede di TÜV Italia hanno facoltà di partecipare ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia), previa comunicazione. Nel caso di rifiuto o inadempienza del suddetto obbligo da parte del cliente, TÜV Italia dovrà sospendere l'attività ispettiva.

#### 5.4. Emissione dei Rapporti intermedi e del Rapporto Finale

In base alle attività concordate contrattualmente TÜV Italia può emettere Rapporti intermedi a fronte di ispezioni periodiche ma, una volta concluse le attività di ispezione, TÜV Italia emetterà il rapporto di ispezione finale in cui saranno definiti i risultati riscontrati; il fabbricante deve definire adeguate azioni correttive, a fronte delle non conformità o delle osservazioni emesse, da mettere in atto in modo efficace entro un determinato periodo. Ove previsto contrattualmente, TÜV Italia verificherà tali azioni correttive ed emetterà il Rapporto di Ispezione in versione definitiva.

I Rapporti finali e i Rapporti di ispezione di cui sopra devono essere comunque conformi a quanto riportato nell'Appendice 3 della Guida EA IAF/ILAC-A4

#### 5.5. Classificazione dei rilievi

TÜV Italia classifica i rilievi nel seguente modo:

**NC = nonconformità**, quando l'anomalia rilevata è in contrasto con leggi cogenti, norme di riferimento e/o specifiche dichiarate contrattualmente dal Cliente.

**OSS = osservazione**, quando l'anomalia rilevata è tale da poter rappresentare oggetto di potenziale contenzioso (economico, tecnico, ecc.) tra i soggetti coinvolti nella realizzazione dell'opera.

I rilievi si configurano esclusivamente come descrizioni delle anomalie riscontrate. Non sono ammesse espressioni che possano essere assimilate a consigli o suggerimenti (es. si consiglia, si suggerisce, ecc.).

Ove previsto contrattualmente con il Cliente, egli può richiedere la non classificazione dei rilievi, ma la semplice elencazione degli stessi con le relative evidenze riscontrate.


### 6. Registro dei rapporti di ispezione

Una volta emesso il Rapporto di Ispezione finale, TÜV Italia aggiorna il proprio registro dei Rapporti, che riporta almeno le seguenti informazioni:

- il numero di Rapporto
- il Cliente e relativo indirizzo
- l'oggetto dell'ispezione
- la data di emissione del Rapporto

Il registro è disponibile gratuitamente ai richiedenti.

La sottoscrizione del contratto costituisce per TÜV Italia l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati sopraindicati (salvo che il cliente ne faccia esplicito divieto a TÜV Italia con apposita comunicazione scritta).

 Italia	<b>MANUALE PER LE ATTIVITÀ IN QUALITÀ DI ORGANISMO DI ISPEZIONE</b>	R-ISP	1 <sup>a</sup> ed.	rev. 02
REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE – SETTORE INDUSTRIALE		Pagina 5 di 7		

## 7. Modalità di riferimento al Rapporto di Ispezione

Una volta ottenuto il Rapporto, il cliente può fare riferimento ad esso nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico e pubblicitario, nella propria corrispondenza, ecc.

Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che il Rapporto riguarda esclusivamente quel determinato prodotto e non altri e nemmeno il sistema di gestione dell'organizzazione (ad esempio il sistema qualità o altro tipo di sistema), ove non applicabile.

Ad esempio il cliente può fare detti riferimenti utilizzando copie integrali (non copie parziale) del Rapporto TÜV Italia e sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del Rapporto e purché uniformi e leggibili.

Nel caso il cliente intenda adottare modalità di riferimento alla ispezione diverse da quanto sopra esposto, il cliente deve contattare TÜV Italia per riceverne lo specifico benestare.

## 8. Modifica alle regole del sistema di ispezione

TÜV Italia non modifica le regole del proprio sistema di ispezione, salvo nel caso in cui vengano modificati i documenti di riferimento (decreti, leggi, normative, ecc.).

In tale caso ne dà comunicazione ai clienti, accordando loro il tempo ragionevolmente necessario per apportare i conseguenti cambiamenti al proprio modo di operare.

## 9. Riservatezza

TÜV Italia assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive, inclusa la tutela dei diritti di proprietà dei clienti, vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.

In tali casi eccezionali, il cliente è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi.


Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale del TÜV Italia coinvolto nella ispezione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito al cliente su richiesta; inoltre i rapporti di ispezione vengono resi disponibili esclusivamente al cliente con copia per l'archivio TÜV Italia e per gli ispettori.

## 10. Reclami, ricorsi e contenziosi

TÜV Italia (nella persona del Responsabile di Divisione) prende in considerazione i reclami provenienti dai clienti (o da altre fonti) alle seguenti condizioni:

- devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono indicare i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dal cliente (o da altra fonte), questi viene contattato per i necessari chiarimenti.

 Italia	<b>MANUALE PER LE ATTIVITÀ IN QUALITÀ DI ORGANISMO DI ISPEZIONE</b>	R-ISP	1 <sup>a</sup> ed.	rev. 02
REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE – SETTORE INDUSTRIALE		Pagina 6 di 7		

I reclami presi in considerazione vengono inseriti nel registro dei reclami ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al reclamante.

I reclami vengono esaminati da TÜV Italia, che svolge le opportune indagini (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto, mediante ripetizione dei controlli, mediante indagini sul mercato, ecc.).

TÜV Italia comunica per iscritto al reclamante l'esito delle proprie indagini e le eventuali azioni intraprese entro un mese dal ricevimento del reclamo. TÜV Italia conserva le registrazioni relative a tutti i reclami, mettendone copia anche nel fascicolo di certificazione della commessa.

Qualora il reclamante sia insoddisfatto della soluzione data al reclamo, può presentare un ricorso scritto come descritto nel seguito.

L'organizzazione che utilizza i servizi di ispezione del TÜV Italia ha facoltà di presentare ricorsi scritti con riferimento alle decisioni adottate da TÜV Italia in merito alle ispezioni.

L'organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno al TÜV Italia s.r.l. all'attenzione del Responsabile di Divisione IS/RE – Via Carducci 125 – 20099 – Sesto San Giovanni (MI).

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del legale rappresentante dell'organizzazione. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi TÜV Italia invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

Il Responsabile di Divisione IS/RE avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate e al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di ricezione del ricorso.

Qualora venga avviato un contenzioso con TÜV Italia srl il foro competente è quello di Milano.

All'interno di TÜV Italia il contenzioso è seguito dall'Amministratore Delegato, che si avvale della collaborazione del Responsabile della Divisione.

TÜV Italia conserva le registrazioni relative a tutti i contenziosi.

## 11. Scadenze (mese di agosto)

Nel testo del presente regolamento e più in generale nei documenti del TÜV Italia sono talvolta indicate delle scadenze temporali.


Qualora i termini temporali stabiliti si sovrappongano al mese di agosto, essi sono da intendersi automaticamente anticipati alla fine del mese di luglio.

## 12. Tariffario

Le tariffe del TÜV Italia relative alla ispezione sono riportate nelle singole offerte redatte specificamente per ciascun cliente sulla base della modulistica standard del TÜV Italia.

Nel caso più generale le voci del tariffario sono:

- apertura della pratica
- cifra forfettaria per il servizio ispettivo (diversificata in funzione della tipologia)
- tempi di viaggio e rimborso chilometrico
- rimborso spese vive
- emissione dei Rapporti intermedi (quando previsti) e del Rapporto di Ispezione Finale

 Italia	<b>MANUALE PER LE ATTIVITÀ IN QUALITÀ DI ORGANISMO DI ISPEZIONE</b>	R-ISP	1 <sup>a</sup> ed.	rev. 02
REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE – SETTORE INDUSTRIALE		Pagina 7 di 7		

- eventuali ispezioni di chiusura delle non conformità
- extra ad esempio in caso di ripetizione parziale di ispezioni per cause non imputabili a TÜV Italia.

### 13. Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte TÜV Italia relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali; tuttavia TÜV Italia si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal cliente in base alle quali è stata emessa l'offerta.