



Italia

**REGOLAMENTO GENERALE PER LA  
CERTIFICAZIONE DEGLI  
SCHEMI FOOD & GDO**

Pag. 1 di 17

**RGFG**


**1<sup>a</sup> Ediz.**

**Rev.00**

**INDICE**

0. INTRODUZIONE
1. SCOPO ED ENTRATA IN VIGORE
2. CAMPO DI APPLICAZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI
3. TERMINI, DEFINIZIONI
4. RESPONSABILITÀ E ORGANIZZAZIONE
5. CONTROLLO DEL REGOLAMENTO GENERALE E DEI REGOLAMENTI PARTICOLARI
6. ITER DI CERTIFICAZIONE
  - 6.1 Generalità
  - 6.2 Modalità di svolgimento degli audit
  - 6.3 Attivazione dell'iter di certificazione
  - 6.4 Audit preliminare
  - 6.5 Audit iniziale di certificazione
  - 6.6 Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi
  - 6.7 Audit di sorveglianza
  - 6.8 Audit di rinnovo
  - 6.9 Audit non programmati
7. REGISTRO DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE
8. MODALITÀ DI RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE - USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO
9. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE
10. RITIRO/ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE
11. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DELLE ORGANIZZAZIONI CLIENTI
12. CONTROLLO DEI RAPPORTI DI AUDIT TÜV ITALIA
13. MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE
14. MODIFICHE ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE
15. PRESCRIZIONI PARTICOLARI PER ORGANIZZAZIONI GIA' CERTIFICATE DA ALTRO ORGANISMO
16. RISERVATEZZA
17. RICORSI (O APPELLI)
18. RECLAMI NEI CONFRONTI DI TÜV ITALIA
19. CONTENZIONI
20. SCADENZE (MESE DI AGOSTO)
21. TARIFFARIO
22. FATTURAZIONE

00	28/02/2007	Prima edizione		
N°DI REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA REVISIONE	VERIFICA FIRMA DI CTSF	APPROVAZIONE FIRMA DI DCMS

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b> <p>Pag. 2 di 17</p>	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	---	-------------	----------------------------	---------------

## 0. INTRODUZIONE

TÜV Italia S.r.l. (nel seguito denominata TÜV Italia) è un organismo di certificazione operante nel rispetto dei requisiti generali definiti dalle norme UNI CEI EN 45011:99 per le attività di certificazione di prodotto e UNI CEI EN 17021:2006

TÜV Italia ha organizzato le proprie attività secondo un sistema qualità. Agisce nella ottemperanza della legislazione vigente e della normativa volontaria e ha realizzato il presente schema di certificazione per dare fiducia ai propri clienti di lavorare nel settore della certificazione di prodotto con professionalità, competenza, e trasparenza.

Si precisa che TÜV Italia non svolge attività di consulenza per l'attuazione di certificazione di prodotto o di sistema per l'elaborazione della documentazione relativa; ciò al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di certificazione in accordo al presente Regolamento.

Si sottolinea inoltre che TÜV Italia si sostiene auto-finanziandosi coi proventi derivanti principalmente dalle attività seguenti:

- certificazione di sistemi gestionali (qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza informatica, responsabilità sociale, ecc.);
- ispezione e certificazione di prodotti;
- formazione;
- verifiche e certificazioni ambientali;
- verifiche e certificazioni della sicurezza.

## 1. SCOPO ED ENTRATA IN VIGORE

Scopo di questo documento è definire il regolamento generale adottato da TÜV Italia per la certificazione in accordo a schemi nel settore agro-alimentari e altri schemi emanati dalla Grande Distribuzione Organizzata nel settore dei beni di consumo.

Per le peculiarità dei singoli schemi sono presenti regolamenti specifici che integrano quanto riportato nel presente documento.

Il presente documento entra in vigore e sostituisce i precedenti regolamenti emessi in precedenza (CSF-06) a partire dal 01-03-2007.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Regolamento è valido sia per le attività di certificazione svolte sotto accreditamento SINCERT sia per le attività di certificazione svolte senza accreditamento SINCERT.

Per avere un riscontro puntuale delle attività svolte sotto accreditamento SINCERT, si può consultare direttamente il sito [www.sincert.it](http://www.sincert.it) oppure il sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it) dove è possibile prendere visione dei certificati di accreditamento con i relativi allegati, inerenti ai settori coperti dall'accREDITAMENTO medesimo.


Il presente regolamento è applicato in maniera uniforme e imparziale per tutte le Organizzazioni che utilizzino i servizi di certificazione erogati da TÜV Italia. In particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o condizioni indebite di altra natura e l'accesso alla certificazione non è condizionato dalle dimensioni dell'Organizzazione richiedente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di Organizzazioni già certificate.

Le normative (o documenti assimilabili) applicabili come riferimento per i singoli schemi di certificazione sono riportati nei regolamenti specifici quali ad esempio:

- RSFG-01, Regolamento Particolare per la Certificazione IFS;
- RSFG-02, Regolamento Particolare per la Certificazione BRC;
- RSFG-03 Regolamento Particolare per la Certificazione EurepGAP;
- RSFG-04 Regolamento Particolare per la Certificazione UNI 10939;
- RSFG-05 Regolamento Particolare per la Certificazione UNI 11020.

Altri documenti di riferimento per la certificazione degli schemi Food & GDO sono quelli definiti da SINCERT, consultabili direttamente sul sito [www.sincert.it](http://www.sincert.it):

- RG01 "Regolamento per l'accREDITAMENTO degli Organismi di certificazione"
- RG04 "Norme e documenti di riferimento per l'accREDITAMENTO degli Organismi di certificazione e/o ispezione"

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>  Pag. 3 di 17	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	---	-------------	----------------------------	---------------

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata nel presente regolamento è in accordo alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000 (dicembre 2005): "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia";
- UNI CEI EN 45020 (febbraio 2006): "Normazione ed attività connesse – Vocabolario generale".

In linea generale, qualora i singoli schemi di certificazione non prevedano definizioni diverse, valgono le seguenti definizioni generali:

#### **Carenza (CA)**

Esclusivamente nella fase di audit di 1° stadio/audit documentale, si ha una Carenza qualora si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni:

Una mancanza di rispetto dei requisiti

- della documentazione prevista dalla Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dai regolamenti di certificazione e/o dai regolamenti previsti da SINCERT
- della attuazione del sistema di gestione richiesto dalla Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione e/o ai regolamenti di certificazione e/o ai regolamenti previsti da SINCERT (ivi inclusi i requisiti cogenti e specifici per lo schema di certificazione)

Il permanere di Carenze (CA) al momento dell'audit di 2° stadio impedirà l'emissione del certificato e renderà necessaria l'effettuazione di un postaudit.

#### **Nonconformità (NC)**

Si ha una nonconformità nella documentazione e/o attuazione di un sistema di gestione quando si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni:

Una estesa mancanza di rispetto dei requisiti

- della documentazione prevista dalla Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dai regolamenti di certificazione e/o dai regolamenti previsti da SINCERT
- della attuazione del sistema di gestione richiesto dalla Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione e/o ai regolamenti di certificazione e/o ai regolamenti previsti da SINCERT

Una qualsiasi situazione che infici l'efficacia del sistema di gestione ossia generi seri dubbi:

- sul rispetto, da parte del prodotto/servizio/processo, dei requisiti previsti dalla Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione (ivi inclusi quelli cogenti) e/o
- sulla continuità e costanza nel tempo del rispetto dei requisiti della Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dei regolamenti di certificazione e/o dei regolamenti di SINCERT

Una "Osservazione" che si protragga nel tempo

#### **Osservazione (OSS):**

Si ha una Osservazione quando si verifichi anche una sola delle seguenti condizioni:

Una mancanza di rispetto:


- di requisiti documentali che hanno un impatto puramente formale sul sistema di gestione senza intaccarne la relativa tenuta nel tempo
- della documentazione prevista dalla Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dai regolamenti di certificazione e/o dai regolamenti previsti da SINCERT
- della attuazione del sistema di gestione rispetto alla Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione e/o ai regolamenti di certificazione e/o ai regolamenti previsti da SINCERT

Una qualsiasi carenza che però non inficia l'efficacia del sistema di gestione ossia non genera seri dubbi:

- sul rispetto, da parte del prodotto o servizio o processo dei requisiti previsti dalla Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione (ivi inclusi quelli cogenti)
- sulla continuità e costanza nel tempo del rispetto dei requisiti della Norma per la quale l'Organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dei regolamenti di certificazione e/o dei regolamenti di SINCERT.

#### **Commento (COM)**

Il commento consiste nella segnalazione all'Organizzazione, da parte del team di audit, di aspetti migliorabili concernenti la documentazione e/o attuazione del sistema di gestione, al di là della sua attuale conformità e della sua attuale efficacia.

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>  Pag. 4 di 17	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	---	-------------	----------------------------	---------------

Non è pertanto richiesta all'Organizzazione alcuna azione correttiva, sebbene in sede di audit successivo si verificherà se i COM siano stati oggetto di analisi e valutazione da parte dell'Organizzazione e quindi eventualmente recepiti.

**Dove presenti definizioni aggiuntive e/o diverse, si applicano le definizioni riportate nei singoli regolamenti specifici dello schema di certificazione applicabile (es. RSFG-01, RSFG-02, ecc..)**

#### 4. RESPONSABILITÀ E ORGANIZZAZIONE

Il presente Regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che l'Organizzazione e TÜV Italia devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di certificazione.

**Si segnala che le Organizzazioni clienti di TÜV Italia sono autorizzate a creare un link sulla home page del sito di TÜV Italia, il cui indirizzo è [www.tuv.it](http://www.tuv.it).**

#### 5. CONTROLLO DEL REGOLAMENTO GENERALE E DEI REGOLAMENTI PARTICOLARI

**Il presente Regolamento e i correlati Regolamenti Particolari sono a disposizione degli interessati sul sito internet [www.tuv.it](http://www.tuv.it).**

In ogni caso le Organizzazioni possono richiederne copia cartacea.

TÜV Italia, in caso di revisione del Regolamento, informerà opportunamente tutte le Organizzazioni che hanno in essere un contratto di certificazione. Ogni modifica sarà evidenziata con le seguenti modalità:

- il testo revisionato e/o aggiuntivo viene scritto in carattere italico
- il testo annullato e non sostituito è segnalato con {testo annullato}

Nel caso di nuove edizioni, invece, poiché i cambiamenti risultano significativi non viene evidenziata la singola modifica, ma fa testo l'intero contenuto del documento.

#### 6. ITER DI CERTIFICAZIONE

##### 6.1 Generalità

Per ottenere la certificazione l'azienda dovrà dimostrare di essere conforme ai requisiti preventivamente specificati contenuti in una Norma o Documento Tecnico di riferimento.

La certificazione di conformità può essere rilasciata a fronte di:


- norma o documento tecnico riconosciuto e/o approvato da Autorità Pubblica (Unione Europea, Ministero, ...) ufficialmente pubblicato;
- documento tecnico (es. Disciplinare) promosso da un'azienda, da un'associazione, da Enti o da TÜV Italia.

L'iter di certificazione adottato dal TÜV Italia è articolato nelle fasi fondamentali seguenti:

- a. avvio dell'iter di certificazione;
- b. eventuale visita preliminare (preaudit);
- c. audit di 1° stadio (esame della documentazione e visita iniziale);
- d. audit di 2° stadio (od audit per la certificazione) per la verifica iniziale del sistema di gestione (che può comprendere anche eventuali audit successivi o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste durante la verifica iniziale);
- e. Comitato di Approvazione (CdA);
- e. emissione del certificato;
- f. audit periodici per il mantenimento del certificato (audit di sorveglianza e di rinnovo, che possono comprendere anche eventuali audit successivi o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste in occasione, rispettivamente, della sorveglianza o del rinnovo);
- g. eventuali audit non programmati per il mantenimento del certificato.

##### 6.2 Modalità di svolgimento degli audit

Tutti i tipi di audit (preaudit, audit per la certificazione, audit di sorveglianza, audit di rinnovo, postaudit, audit non programmati) vengono svolti in accordo alle linee guida delle norme UNI EN ISO 19011:2003.

 <p>Italia</p>	<p align="center"><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b></p> <p align="center">Pag. 5 di 17</p>	<p align="center"><b>RGFG</b></p>	<p align="center"><b>1<sup>a</sup> Ediz.</b></p>	<p align="center"><b>Rev.00</b></p>
---	--	-----------------------------------	--	-------------------------------------

Ogni audit è programmato. Le date di effettuazione dell'attività ed il team di audit vengono anticipati all'Organizzazione mediante un'apposita comunicazione scritta; inoltre il responsabile del team di audit prepara un piano di audit che viene inviato per tempo all'Organizzazione.

**In particolare la pianificazione degli audit deve essere fatta in maniera tale che il Gruppo di Valutazione abbia l'opportunità di valutare l'Organizzazione verificando il massimo delle linee di prodotto e delle categorie coperte dallo scopo di certificazione.**

Ogni audit inizia con una riunione introduttiva tra la direzione dell'Organizzazione ed il team di audit.

Durante la verifica il team di audit procede alla raccolta di evidenze oggettive tramite l'esame di documenti, l'osservazione diretta delle attività, l'esecuzione di verifiche, misure, test, l'effettuazione di colloqui coi responsabili e col personale operativo dell'Organizzazione, ecc.; a tal fine il team di audit utilizza l'apposita check-list già predisposta, che è da considerarsi una guida e non un documento vincolante (pertanto il team può svolgere anche indagini non espressamente previste nella checklist).

In particolare viene verificata l'applicazione del piano di autocontrollo secondo il metodo HACCP (Reg. CE 852/04 e D. Lgs. 155/97), riferito alle produzioni interessate alla certificazione, le condizioni generali delle strutture produttive e la corretta esecuzione dei processi caratterizzanti il prodotto.

Per quanto concerne il rispetto dei requisiti cogenti imposti da disposizioni di carattere legislativo (leggi, decreti, regolamenti, ecc.), il principio generale è che il mantenimento e la valutazione della conformità ai requisiti cogenti ricadono sotto la responsabilità dell'Organizzazione; TÜV Italia si limita ad eseguire verifiche a campione per acquisire confidenza che le attività in atto e inerenti il prodotto oggetto di certificazione siano efficaci sotto questo punto di vista e che – nell'eventualità di non conformità a detti requisiti – l'Organizzazione metta in atto idonee azioni correttive.

Ciononostante può accadere che il Gruppo di Valutazione di TÜV Italia rilevi una carenza (o più di una) nel rispetto dei requisiti cogenti da parte dell'Organizzazione. Dinanzi a gravi non conformità che compromettono gli aspetti igienico sanitari e legali del prodotto che sta per essere immesso sul mercato, il Gruppo di Valutazione TÜV Italia blocca l'iter di certificazione e formula la non conformità critica. Tale non conformità viene considerata risolta favorevolmente solo se al momento del conseguente successivo audit di verifica l'Organizzazione è in grado di dimostrare di aver già attuato idonee azioni correttive a fronte delle specifiche carenze riscontrate dal Gruppo di Valutazione di TÜV Italia.

L'audit si conclude con una riunione finale in cui il team di audit espone alla direzione dell'Organizzazione la sintesi dei risultati dell'audit, evidenziando sia gli aspetti positivi rilevati sia le eventuali carenze.


I risultati dell'audit vengono verbalizzati in un rapporto, consegnato al richiedente la certificazione il quale lo firma per accettazione.

Da parte sua l'Organizzazione è impegnata a fornire al team di audit la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte; in particolare:

- l'Organizzazione consente al team di audit di accedere alle aree in cui si svolgono le attività interessate alla certificazione e di intervistare le persone coinvolte in tali attività;
- l'Organizzazione in base alle prescrizioni di tipo legislativo in materia di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro fornisce al team di audit dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli stessi andranno ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate; inoltre si impegna o a fornire gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del Gruppo di Valutazione o a comunicare preventivamente a TÜV Italia la tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team di audit deve essere dotato;
- l'Organizzazione mette a disposizione del team di audit i documenti necessari per lo svolgimento dell'audit; si tratta sia di documenti di pianificazione (quali manuale, procedure, istruzioni, programmi, ecc.) sia di documenti di registrazione previsti dai requisiti della norma a fronte della quale l'Organizzazione intende certificarsi;
- l'Organizzazione individua una persona incaricata di fungere da interfaccia con TÜV Italia durante le fasi operative dell'iter di certificazione;
- se l'Organizzazione desidera che il proprio eventuale consulente partecipi all'audit, ciò sarà possibile a patto che il consulente sia presente in veste di semplice osservatore e non come parte attiva; in particolare egli non potrà rispondere, in vece dell'Organizzazione, ai quesiti del team di audit.

L'Organizzazione conserva il diritto di richiedere e ricevere informazioni sul team di audit incaricato da TÜV Italia ed eventualmente, nel caso sussista un conflitto di interessi, di sollevare obiezione sui nominativi dei componenti del team stesso.

Infine in accordo alle norme che regolamentano le attività degli organismi di certificazione l'Organizzazione è vincolata ad accettare l'eventuale presenza di osservatori di TÜV Italia e dell'organismo di accreditamento SINCERT incaricati del monitoraggio del

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b> <p>Pag. 6 di 17</p>	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	---	-------------	----------------------------	---------------

dell'audit. Permane comunque nei loro confronti il diritto citato in precedenza, ma la non accettazione dell'esecuzione delle attività di monitoraggio dell'audit comporta la mancata concessione del certificato oppure la sospensione o ritiro dello stesso.

### 6.3. Attivazione dell'iter di certificazione

A seguito dell'accettazione da parte dell'Organizzazione della proposta economica definita nell'offerta, TÜV Italia emette conferma d'ordine che perfeziona il rapporto contrattuale tra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste dal presente Regolamento e dal Regolamento particolare pertinente lo schema in certificazione.

Qualora in fase valutazione documentale o in fase di audit di certificazione emergessero incongruenze rispetto a quanto dichiarato nel questionario informativo, l'offerta potrà essere soggetta a revisione da parte di TÜV Italia.

### 6.4 Audit preliminare

Si tratta di una visita che viene effettuata, se richiesta dal cliente, preliminarmente all'avvio delle attività di certificazione vere e proprie.

Le modalità di svolgimento della verifica preliminare sono oggetto di accordo di volta in volta col singolo cliente; in particolare la verifica preliminare deve essere svolta prima dell'audit di primo stadio e può consistere in una visita in campo, in un esame preliminare e aggiuntivo della documentazione da eseguire presso gli uffici di TÜV Italia, o presso l'Organizzazione, oppure comprendere entrambe le attività.

La verifica preliminare consente a TÜV Italia di meglio comprendere:

- la dimensione e la natura delle attività dell'Organizzazione;
- il suo grado di idoneità ad affrontare l'iter di certificazione;
- il processo di produzione del prodotto oggetto di certificazione;
- l'eventuale applicabilità di norme e requisiti legislativi;
- il tipo di esperienza richiesta al gruppo di valutazione, da individuare per l'effettuazione della visita iniziale per la certificazione;
- l'entità delle risorse necessarie per svolgere la visita iniziale per la certificazione.

Inoltre in linea di principio la visita preliminare può consentire all'Organizzazione di:

- individuare con esattezza lo scopo e l'estensione della certificazione;
- identificare eventuali carenze nella documentazione predisposta per la definizione delle attività di certificazione;
- identificare eventuali carenze nella attuazione dei requisiti della norma di riferimento e dei regolamenti di certificazione;
- ottenere chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione;
- fare una previsione più precisa circa i tempi necessari per giungere alla certificazione e mettere a punto il relativo programma.

I risultati della visita preliminare vengono registrati sinteticamente dal team di audit che, se concordato col cliente, redige un rapporto su apposita modulistica. Questi risultati, considerate le modalità di svolgimento della verifica, sono comunque da considerare come indicativi e costituiscono solo un riferimento da approfondire nel corso dell'iter di certificazione vero e proprio.

TÜV Italia effettua solo una visita preliminare prima dell'avvio ufficiale dell'iter di certificazione. Tale attività non può essere considerata parte del processo di certificazione e la sua eventuale esecuzione non può ridurre la durata della verifica di certificazione.


### 6.5 Audit iniziale di certificazione

La verifica ispettiva di certificazione ha lo scopo di verificare che l'Organizzazione abbia in atto efficaci modalità per la gestione dei processi e dei prodotti oggetto di certificazione conformi ai requisiti specificati all'interno della norma di riferimento, al presente Regolamento e alla relativa documentazione (vedere precedente par. 6.1).

L'audit iniziale è eseguito rispetto alle attività riportate nello scopo di certificazione, includendo tutti i prodotti e i processi che l'Organizzazione ha identificato e valutando tutti i requisiti applicabili della Norma di riferimento a fronte della quale l'Organizzazione intende certificarsi.

Nel caso di Organizzazioni con più siti produttivi o di certificazioni che coinvolgono più Organizzazioni il numero di siti da sottoporre a visita può essere eventualmente viene definito (salvo diverse prescrizioni) con un metodo di campionamento riconosciuto, ove disponibile o secondo un piano approvato da TÜV Italia.

**Inoltre al momento di tale audit le attività nel campo di applicazione per il quale si richiede la certificazione devono risultare operative da un tempo sufficiente per garantire l'effettiva applicazione dei requisiti del documento di riferimento.**

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	---	-------------	----------------------------	---------------

Pag. 7 di 17

**I termini di tale operatività sono definiti nei singoli regolamenti specifici relativi alla norma per la quale l'Organizzazione intende certificarsi. Infine devono essere rispettate le prescrizioni dei paragrafi 8 e 11 del presente Regolamento.**

In linea generale, la conclusione dell'audit può presentare una delle 3 situazioni di seguito descritte:

- a) Nessuna Nonconformità ed Osservazione, eventuali Commenti;
- b) Presenza di Osservazioni ed eventuali Commenti, ma nessuna Nonconformità;
- c) presenza di Nonconformità, eventuali Osservazioni ed eventuali Commenti.

Situazione di tipo (a)

Nel caso non siano state rilevate evidenze che portino all'emissione di nonconformità ed osservazioni, il team di audit redige il rapporto di audit che viene trasmesso al Comitato di Approvazione di TÜV Italia; copia di tale rapporto viene consegnata anche all'Organizzazione.

Situazione di tipo (b)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di osservazioni ed in assenza di nonconformità, il team di audit redige e trasmette al Comitato di Approvazione di TÜV Italia il rapporto di audit con la descrizione delle suddette osservazioni.

Il team di audit consegna il rapporto di audit contenente la descrizione delle osservazioni anche all'Organizzazione.

L'Organizzazione definisce le corrispondenti azioni di miglioramento, ne programma la tempistica di attuazione e le attua effettivamente - al massimo entro 4 mesi dall'audit - senza che sia necessaria alcuna preventiva approvazione da parte del team di audit.

Il team di audit verificherà la realizzazione e l'efficacia di dette azioni di miglioramento durante il successivo audit di sorveglianza; le azioni di miglioramento che dovessero risultare non attuate entro il limite dei 4 mesi e/o non efficaci comporteranno l'emissione di nonconformità e quindi la necessità di eseguire un postaudit.

Situazione di tipo (c)

Nel caso vi siano evidenze che portino all'emissione di nonconformità, il team di audit redige e consegna all'Organizzazione il rapporto di audit che include le nonconformità.

L'Organizzazione definisce le azioni correttive corrispondenti alle nonconformità emerse (compresa la tempistica di attuazione, che deve comunque concludersi entro 4 mesi dall'audit) e le comunica al responsabile team di audit, entro 10 gg lavorativi.

Il team di audit esamina le azioni correttive proposte; se l'esito di tale valutazione non è soddisfacente, l'Organizzazione viene invitata a modificare la propria proposta; se invece l'esito è favorevole, in data concordata con l'Organizzazione (ma comunque entro 4 mesi dall'audit), il team di audit esegue un postaudit per la verifica della chiusura delle azioni correttive.

Tale verifica è limitata all'accertamento della chiusura delle nonconformità emerse durante l'audit precedente; in tale circostanza devono essere risolte tutte le nonconformità (e anche le Osservazioni che l'Organizzazione dichiara già chiuse alla data del postaudit) per permettere l'emissione del certificato.

Nel caso il termine di 4 mesi non sia rispettato dall'Organizzazione o nel caso il postaudit abbia esito negativo, l'iter di certificazione si interrompe definitivamente; in tal caso l'iter di certificazione va ripercorso dall'inizio.

Nel caso il postaudit sia eseguito entro 4 mesi dall'audit ed abbia esito favorevole, il team di audit redige il rapporto di postaudit che viene trasmesso al comitato di approvazione di TÜV Italia, unitamente al rapporto dell'audit precedente; copia del rapporto di postaudit viene consegnata anche all'Organizzazione.


**Nota:** qualora oltre le nonconformità siano presenti anche osservazioni, queste saranno gestite come descritto sopra, "situazione di tipo (b)"; tuttavia, come già detto, eventuali Osservazioni, che l'Organizzazione abbia dichiarato già chiuse alla data del postaudit, saranno verificate in occasione del postaudit stesso.

**Si precisa che per i diversi schemi di certificazione la classificazione degli scostamenti rilevati e la relativa gestione possono differire in maniera significativa rispetto a quanto sopra riportato. Per maggiore dettaglio e precisione si rimanda a tale paragrafo nei relativi regolamenti particolari di certificazione.**

## **6.6 Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi**

Il compito del Comitato di Approvazione è decidere per la certificazione e per tale decisione deve valutare i risultati raggiunti dalla Organizzazione durante le verifiche eseguite.

La Certificazione viene emessa dal comitato di approvazione di TÜV Italia dopo che esso ha ricevuto ed esaminato con esito positivo il rapporto favorevole del team di audit ed altri documenti e dati costituenti la pratica di certificazione.

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b> <p>Pag. 8 di 17</p>	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	---	-------------	----------------------------	---------------

E' possibile l'eventualità che dall'esame del rapporto di verifica ispettiva il Comitato di Approvazione evidenzi la necessità di ulteriori indagini e richieda chiarimenti al Gruppo di Valutazione. Alla luce degli ulteriori elementi pervenuti rivaluta la pratica di certificazione, comunicando gli eventuali relativi cambiamenti all'Organizzazione in varie forme o tramite la modifica dei rapporti di verifica o tramite apposite comunicazioni formali (via fax lettera o e-mail). Il certificato viene quindi emesso sulla base delle modifiche apportate.

Allorquando il Comitato esprime parere negativo sulle valutazioni accertate, il Comitato può richiedere un supplemento di indagine attraverso una nuova verifica per riscontrare l'applicazione di eventuali azioni correttive messe in atto o nuove determinazioni analitiche.

Nel caso in cui ci siano non conformità critiche relative al prodotto il certificato non può essere emesso.

Nel caso il Comitato di Approvazione non approvi l'emissione del certificato, l'Organizzazione viene informata per iscritto da TÜV Italia circa i motivi che hanno portato a tale decisione.

Nuova domanda di certificazione può essere presentata non prima di sei mesi dal momento di comunicazione della decisione negativa.

I documenti che attestano la Certificazione sono costituiti da:

a) una lettera di delibera della certificazione che riporta: l'esito positivo della delibera, le condizioni relative al mantenimento della certificazione rilasciata, la data di scadenza della certificazione che coincide con i termini entro i quali deve essere effettuata la verifica di rinnovo della certificazione, i tempi entro i quali deve essere effettuata la successiva verifica di sorveglianza, le indicazioni circa l'utilizzo del marchio di certificazione

b) un certificato che riporta: un numero identificativo con la corrispondente revisione nel caso il certificato sarà oggetto di riemissione, la ragione sociale dell'Organizzazione con relativo/i sito/i ed indirizzo/i, la norma di riferimento applicabile e gli eventuali RT SINCERT applicabili, il campo di applicazione in italiano/inglese con riferimento ad eventuali esclusioni, il settore merceologico EA primario, la data di emissione che coincide con la data di delibera della certificazione, il logo dell'organismo di accreditamento (se il settore e lo schema di certificazione risultano accreditati), la periodicità delle verifiche di sorveglianza, la firma del responsabile del Comitato di Approvazione ed infine, nel caso il certificato sia stato oggetto di revisione, la data di prima emissione.

**Le presenti informazioni possono essere integrate da informazioni aggiuntive (es. data dell'audit, data della successiva rivalutazione, ecc.) in funzione delle prescrizioni definite da diversi protocolli di certificazione.**

La validità della certificazione è subordinata al rispetto delle condizioni tecniche ed economiche descritte nel presente regolamento.

La concessione della certificazione comporta automaticamente il permesso per l'Organizzazione di utilizzare il certificato stesso ed il marchio rilasciato da TÜV Italia, in accordo con le modalità descritte al par. 8 e previste del presente Regolamento Generale e dei pertinenti Regolamenti Particolari.

**Nota relativa ai rinnovi della certificazione:**


Lo stesso iter descritto sopra (mutatis mutandis) viene seguito in occasione del rinnovo triennale della certificazione a seguito degli audit di rinnovo di cui al par. 6.8 del presente regolamento.

I documenti attestanti la validità della certificazione in sede di rinnovo sono costituiti da:

a) una lettera di delibera del rinnovo della certificazione che riporta: l'esito positivo della delibera, le condizioni relative al mantenimento della certificazione rinnovata, la data di scadenza della certificazione che coincide con i termini entro i quali deve essere effettuata la successiva verifica di rinnovo della certificazione, i tempi entro i quali deve essere effettuata la successiva verifica di sorveglianza, le indicazioni circa l'utilizzo del marchio di certificazione.

b) un certificato (che nel caso di certificazioni multisito può includere, come allegati, altri sub-certificati) che riporta: un numero identificativo con la corrispondente revisione nel caso il certificato sia stato oggetto di riemissione, la ragione sociale dell'Organizzazione con relativo/i sito/i ed indirizzo/i, la norma di riferimento applicabile e gli eventuali RT SINCERT applicabili, il campo di applicazione con riferimento ad eventuali esclusioni, il settore merceologico EA primario, la data di riemissione che coincide con la data di delibera del rinnovo della certificazione, il logo dell'organismo di accreditamento (se il settore e lo schema di certificazione risultano accreditati), la periodicità delle verifiche di sorveglianza, la firma del responsabile del Comitato di Approvazione ed infine, nel caso il certificato sia stato oggetto di revisione, la data di prima emissione.

**NOTA IMPORTANTE: nel caso in cui i dati contenuti in questo documento non siano modificati rispetto a quello precedentemente già emesso, il certificato non viene riemesso e la lettera di cui al punto a) richiamerà tale eventualità.**

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
Pag. 9 di 17				

## 6.7 Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che l'Organizzazione certificata mantenga un efficace sistema conforme ai requisiti della norma di riferimento applicabile e dei regolamenti di certificazione applicabili.

Gli audit di sorveglianza sono pertanto obbligatori ai fini della continuità della validità del certificato; nel caso l'Organizzazione certificata senza adeguata motivazione non intenda sottoporsi nei tempi previsti ad un audit di sorveglianza, ciò comporta:

- la comunicazione scritta della sua intenzione, che implica la automatica rescissione del contratto con TÜV Italia e che deve pervenire a TÜV Italia con un anticipo di almeno 4 mesi rispetto alla data nominale di esecuzione della sorveglianza;
- l'annullamento ed il ritiro immediato del certificato da parte di TÜV Italia (vedere par. 10);
- il pagamento eventuale (a giudizio di TÜV Italia) dell'importo previsto in offerta relativo alla sorveglianza non eseguita, qualora la suddetta comunicazione di rescissione del contratto pervenga a TÜV Italia con un anticipo inferiore ai 4 mesi rispetto alla data nominale di esecuzione della sorveglianza.

Durante il triennio di validità del certificato vengono effettuati, in linea di principio, 2 audit di sorveglianza con frequenza annuale volti a confermare la validità del certificato stesso.

Si precisa che il primo audit di sorveglianza deve essere effettuato a 12 mesi dalla data di completamento dell'audit iniziale di certificazione o eventualmente del successivo post audit, con una tolleranza di  $\pm 8$  settimane, mentre il secondo audit di sorveglianza deve essere effettuato a 24 mesi dalla data di completamento dell'audit iniziale di certificazione o eventualmente del successivo post audit con una tolleranza sempre di  $\pm 8$  settimane.

Infine le sorveglianze dopo ogni rinnovo triennale del certificato (vedere par. 6.9) vengono effettuate con periodicità annuale con una tolleranza di  $\pm 8$  settimane tenendo sempre come riferimento la data di scadenza del certificato oggetto di rinnovo.

Nessuna deroga è ammessa relativamente al rispetto delle tolleranze sopra indicate.

Inoltre deve essere rispettata anche la data stabilita da TÜV Italia (previa concertazione con l'Organizzazione) nell'ambito di detta tolleranza per l'esecuzione dell'audit di sorveglianza. E' consentito variare tale data, sempre restando nell'ambito della tolleranza, esclusivamente a seguito di eventi di carattere eccezionale, motivati per iscritto dall'Organizzazione e con un preavviso superiore ai 20 gg lavorativi (il mancato rispetto di tale limite comporta il pagamento delle penali di cui al par. 20 del presente regolamento).

All'inizio dell'audit di sorveglianza viene riesaminata la documentazione aziendale; in particolare vengono verificate quelle parti della documentazione che nel frattempo sono state revisionate dall'Organizzazione.

Durante l'audit di sorveglianza vengono verificate in maniera particolare l'attuazione e l'efficacia delle azioni di miglioramento derivanti dalle osservazioni emesse in occasione dell'audit precedente (di certificazione, di sorveglianza o di rinnovo); inoltre viene valutata la "risposta" dell'Organizzazione ai commenti emessi in occasione dell'audit precedente.

Infine viene controllato l'uso corretto del certificato e del marchio TÜV Italia (vedi par. 8), nonché la corretta gestione degli eventuali reclami e delle segnalazioni dei clienti dell'Organizzazione e delle parti interessate (vedi par. 11).

Anche nel caso degli audit di sorveglianza, si possono presentare le 3 situazioni descritte al par.6.5.

La gestione delle situazioni è analoga a quando riportato al paragrafo 6.5, a meno della seguente:

In caso di situazione di tipo c), qualora il postaudit abbia esito negativo, TÜV Italia procede – in linea di principio - alla sospensione ed all'eventuale successivo ritiro del certificato (vedere paragrafi 9 e 10).

**Si precisa che per i diversi schemi di certificazione le modalità di esecuzione delle visite di sorveglianza, relative frequenze e gestione dei risultati possono differire in maniera significativa rispetto a quanto sopra riportato. Per maggiore dettaglio e precisione si rimanda a tale paragrafo nei relativi regolamenti particolari di certificazione.**

## 6.8 Audit di rinnovo


L'audit di rinnovo si svolge sempre in campo presso il/i sito/i dell'Organizzazione.

Anche l'audit di rinnovo ha lo scopo di accertare che l'Organizzazione certificata operi per garantire il mantenimento delle caratteristiche di prodotto oggetto di certificazione e il rispetto del presente Regolamento.

L'audit di rinnovo è pertanto obbligatorio ai fini della continuità di validità della certificazione.

Nel caso in cui l'Organizzazione certificata non intenda sottoporsi all'audit di rinnovo, ciò comporta:

- l'annullamento del certificato

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>  Pag. 10 di 17	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	--	-------------	----------------------------	---------------

- la comunicazione scritta da parte dell'Organizzazione della sua intenzione, che implica la automatica rescissione del contratto con TÜV Italia e che deve pervenire a TÜV Italia con un anticipo di almeno 4 mesi rispetto alla data nominale di esecuzione della sorveglianza;
- l'annullamento ed il ritiro immediati del certificato da parte TÜV Italia (vedere par. 10) a meno che l'Organizzazione accetti di sottoporsi ad un audit non programmato volto a confermare la validità della certificazione sino alla data limite entro la quale doveva essere effettuato l'audit di rinnovo;
- il pagamento eventuale (a giudizio del TÜV Italia) dell'importo previsto in offerta relativo alla sorveglianza non eseguita, qualora la suddetta comunicazione di rescissione del contratto pervenga a TÜV Italia con un anticipo inferiore ai 4 mesi rispetto alla data nominale di esecuzione della sorveglianza.

L'audit di rinnovo deve essere eseguito allo scadere dei 3 anni dalla data di completamento dell'audit di 2° stadio, o eventualmente del successivo post audit, e successivamente ogni 3 anni e, di norma, con una tolleranza di +0 / -8 settimane rispetto alla scadenza nominale.

In casi particolari e su motivata/documentata richiesta da parte dell'Organizzazione, TÜV Italia potrà prendere in considerazione l'eventualità di concedere uno slittamento rispetto alla data prevista di effettuazione dell'audit di rinnovo, ma, se tale data supera la data limite entro cui eseguire l'audit di rinnovo, non avendo più i titoli per sostenere di essere certificata, l'Organizzazione dovrà rinunciare all'utilizzo della certificazione e del marchio di certificazione.

Ogni audit di rinnovo è eseguito analogamente all'audit iniziale.

Durante l'audit di rinnovo vengono verificate in maniera particolare l'attuazione ed efficacia delle azioni correttive derivanti dalle non conformità minori emesse in occasione dell'audit precedente; inoltre viene valutata la "risposta" dell'Organizzazione ai commenti emesse in occasione dell'audit precedente. Inoltre viene controllato - come in ogni audit - l'uso corretto del certificato e del marchio TÜV Italia (vedi par. 8), nonché la gestione corretta dei reclami (vedi par. 11).

Al termine degli audit di rinnovo il team di audit TÜV Italia redige un rapporto complessivo della verifica come specificato al paragrafo 6.7.

Anche nel caso degli audit di rinnovo, si possono presentare le 3 situazioni descritte al par.6.5, la cui gestione è analoga a quanto riportato al par. 6.5.

## 6.9 Audit non programmati

TÜV Italia si riserva il diritto di effettuare audit non programmati all'Organizzazione certificata.

Questi audit vengono svolti in presenza di validi motivi (a giudizio di TÜV Italia) che vengono comunicati all'Organizzazione.

Tali motivi possono essere, ad esempio, importanti modifiche al prodotto/processi oggetto di certificazione (che l'Organizzazione è tenuta a comunicare a TÜV Italia, secondo quanto definito al par. 13 del presente Regolamento) oppure reclami o segnalazioni connessi al funzionamento del sistema o al prodotto certificato oppure informazioni circa il mancato rispetto delle condizioni in base alle quali è stato concesso il certificato oppure uso improprio del certificato o del marchio, richiesta del Comitato di Approvazione di intensificare la frequenza delle sorveglianze in seguito alla valutazione della pratica di certificazione, ecc.


I dettagli concernenti lo svolgimento di questi audit sono stabiliti di volta in volta, a seconda delle circostanze, da TÜV Italia.

Si precisa che (salvo diversa decisione di TÜV Italia) tali eventuali audit non programmati non sono sostitutivi degli audit di sorveglianza o rinnovo di cui ai par. 6.7 e 6.8, ma vanno ad aggiungersi ad essi e sono a carico dell'Organizzazione verificata.

## 7. REGISTRO DELLE ORGANIZZAZIONI E DEI PRODOTTI CERTIFICATI

Una volta emesso la certificazione, TÜV Italia aggiorna il proprio registro delle Organizzazioni certificate che riporta almeno le seguenti informazioni:

- l'identificazione di ciascuna Organizzazione certificata;
- il stato di validità della certificazione;
- la norma di riferimento per la certificazione;
- il/i sito/i coperto/i dal certificato;
- la tipologia di attività, prodotti, processi, servizi cui il certificato è applicabile.

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>  Pag. 11 di 17	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	--	-------------	----------------------------	---------------

Tale registro è disponibile al pubblico (anche sul sito internet di TÜV Italia) e viene fornito gratuitamente ai richiedenti. Tale registro viene inoltre fornito a SINCERT.

L'ottenimento del certificato per schemi e settori per i quali TÜV Italia è accreditato da SINCERT conferisce all'Organizzazione il diritto all'inserimento del proprio nominativo e delle altre informazioni nella lista che il SINCERT pubblica periodicamente.

In ottemperanza ai requisiti di legge sulla tutela della privacy, la sottoscrizione del contratto di certificazione costituisce per TÜV Italia l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati relativi all'Organizzazione (salvo che questa ne faccia esplicito divieto a TÜV Italia con apposita comunicazione scritta).

## **8. MODALITÀ DI RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE - USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO TÜV ITALIA – REGOLE GENERALI**

**Le modalità di riferimento alla certificazione possono essere differenti a seconda del tipo di schema di certificazione.**

**Al fine di evitare fraintendimenti tra le regole vigenti per certificazioni di sistema e certificazioni di prodotto, nel presente paragrafo sono riportate regole generali di riferimento alla certificazione. Le regole definite per ogni singolo schema sono dettagliate nei relativi regolamenti particolari di certificazione.**

L'Organizzazione deve predisporre e - dopo essere stata certificata - mettere in atto una procedura documentata relativa alla gestione delle modalità di riferimento alla certificazione (e in particolare all'uso del certificato e del marchio) in tutte le forme di comunicazione (etichette e presentazione dei prodotti, stampa, siti internet, ecc,...).

La procedura può essere un documento a se stante, appositamente dedicato all'argomento, oppure può essere inclusa in altra documentazione elaborata dall'Organizzazione; in ogni caso essa deve indicare la/le funzione/i dell'Organizzazione cui sono allocate le responsabilità per tale gestione e in particolare le modalità di utilizzo del certificato e del marchio, in modo da assicurare il rispetto dei requisiti seguenti.

Una volta ottenuta la certificazione per tutto il periodo di validità dello stesso, l'Organizzazione può far riferimento ad essa 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 (si vedano i Regolamenti Particolari).

Per quanto concerne il certificato TÜV Italia, copie parziali del certificato non sono consentite; sono ammessi ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del certificato e purché uniformi e leggibili.

Per quanto concerne il marchio TÜV Italia (negli schemi in cui sia disponibile tale marchio), l'Organizzazione certificata ha il diritto di farne uso nei limiti sotto descritti e in ogni caso solo in abbinamento alla ragione sociale o al logo dell'Organizzazione stessa, non sono ammesse inoltre dislocazioni del marchio non adiacenti alla ragione sociale od al logo dell'Organizzazione.

L'Organizzazione certificata è autorizzata solo all'utilizzo del marchio TÜV Italia nella versione tipo come riportata nel Regolamento Particolare oppure come da copia inviata da TÜV Italia.

Rispetto ai campioni forniti, non sono consentite copie parziali del marchio; sono ammessi ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del marchio e purché uniformi e leggibili.

Dal punto di vista cromatico il marchio di certificazione può essere riprodotto in accordo alle seguenti modalità:


- corona ottagonale in pantone reflex blu oppure in nero
- scritta TÜV SUD in nero
- ottagono interno e scritte all'interno della corona ottagonale in bianco.

Nel caso le Organizzazioni certificate stessero utilizzando il marchio precedentemente in vigore (rif. corona ottagonale in pantone reflex blu oppure in nero e scritta TÜV Management Service in nero) tale marchio deve essere eliminato alla prima occasione possibile e comunque entro il 31-12-2007 salvo deroghe specifiche rilasciate da TÜV Italia.

Il marchio TÜV Italia non può mai essere abbinato al logo SINCERT per disposizioni della casa madre.

**Per l'applicazione su qualsiasi supporto (imballo primario e/o secondario, etichette, documenti commerciali, ecc..), l'Organizzazione deve richiedere preventivamente a TÜV Italia autorizzazione alla stampa fornendo campione dell'imballo o documentazione comprovante le disposizioni per la stampa. L'autorizzazione di TÜV Italia è vincolante ai fini dell'uso del marchio.**

La corretta utilizzazione del certificato e del marchio TÜV Italia e in generale la correttezza dei riferimenti alla certificazione sono in ogni caso tenute sotto controllo dal team di audit durante le visite di sorveglianza e rinnovo; se del caso il team di audit può emettere non conformità al riguardo. Inoltre l'uso scorretto del certificato può essere causa di sospensione del certificato (vedere par. 9).

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>  Pag. 12 di 17	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	--	-------------	----------------------------	---------------

In caso di sospensione o ritiro del certificato (vedere paragrafi 9 e 10), l'Organizzazione certificata deve cessare l'utilizzo del certificato e del marchio TÜV Italia e qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione. Qualora ciò non avvenga, TÜV Italia si riserva di adire le vie legali.

## 9. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

TÜV Italia, per motivi ritenuti gravi a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto all'Organizzazione, ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo definito, la validità della certificazione già concessa. In tali casi, l'Organizzazione perde, per il periodo di tempo considerato, il diritto di fare riferimento a detta certificazione e quindi, in particolare, anche la licenza d'uso del marchio TÜV Italia (vedere par. 8).

In particolare la sospensione della certificazione può avvenire in uno dei seguenti casi:

- gli audit di sorveglianza o di rinnovo evidenziano non conformità che non vengono chiuse nel successivo postaudit;
- l'Organizzazione non effettua l'audit di sorveglianza nei tempi previsti dai regolamenti di certificazione;
- l'Organizzazione non attua, nei modi e nei limiti di tempo specificati, le azioni correttive richieste in un precedente audit per risolvere non conformità;
- l'Organizzazione fa riferimento alla certificazione e/o utilizza il marchio TÜV Italia in modo difforme dalle regole descritte (v. par. 8);
- l'Organizzazione non tiene registrazione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dalle parti interessate riguardanti le attività coperte dalla certificazione e delle relative azioni correttive intraprese (v. par. 11);
- l'Organizzazione modifica in modo rilevante le proprie modalità di produzione/gestione del prodotto interessato dalla certificazione senza informare TÜV Italia (v. par. 13);
- l'Organizzazione non è in regola con i pagamenti relativi alle attività già effettuate (vedere par. 19 e 20).

In caso di sospensione della certificazione, TÜV Italia ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione a mezzo di lettera raccomandata R.R., comunicando anche le condizioni che l'Organizzazione stessa deve soddisfare, entro uno specificato periodo di tempo, affinché la certificazione riacquisti piena validità e non venga annullata definitivamente.

TÜV Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica, in particolare, la comunica al SINCERT entro i 30 gg. successivi alla sospensione della certificazione (nel caso di certificati emessi nell'ambito di settori di attività accreditati SINCERT).

Qualora l'Organizzazione, successivamente alla sospensione della certificazione, continui a far riferimento ad essa in qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.

Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni stabilite, TÜV Italia revoca la sospensione della certificazione, dandone immediatamente notizia ufficiale all'Organizzazione; in caso contrario TÜV Italia provvede al ritiro della certificazione (v. par. 10).

Se la notifica della sospensione della certificazione è stata resa pubblica, viene resa pubblica anche l'eventuale revoca successiva della sospensione.

All'interno di TÜV Italia tutte le decisioni connesse con la sospensione della certificazione e con la revoca della sospensione sono prese nell'ambito del Comitato di Approvazione.


## 10. RITIRO / ANNULLAMENTO DEL CERTIFICATO

TÜV Italia, per motivi ritenuti di notevole gravità a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto all'Organizzazione, ha facoltà di annullare la validità della certificazione già concessa, il che comporta automaticamente il ritiro dell'autorizzazione rilasciata all'Organizzazione di far riferimento ad esso nei modi descritti (v. par. 8).

In particolare il ritiro/annullamento del certificato può avvenire in uno dei seguenti casi:

- l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da TÜV Italia per la revoca della sospensione del certificato;
- l'Organizzazione interrompe le attività e/o i processi e/o la fabbricazione/erogazione dei prodotti/servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo superiore ad 1 anno;
- l'Organizzazione rescinde il contratto di certificazione;
- l'Organizzazione comunica che non intende effettuare l'audit di rinnovo e rinuncia all'effettuazione dell'audit non programmato richiesto al fine di confermare il certificato almeno fino alla data limite entro la quale doveva essere effettuato l'audit di rinnovo;
- TÜV Italia modifica le regole del sistema di certificazione e l'Organizzazione non può o non vuole conformarsi ai nuovi requisiti.

L'annullamento del certificato viene senz'altro attuato quando sia l'Organizzazione stessa a farne formale richiesta a TÜV Italia.

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>  Pag. 13 di 17	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	--	-------------	----------------------------	---------------

Il ritiro / annullamento della certificazione deve, in tutti i casi, essere notificato in modo ufficiale all'Organizzazione a mezzo di lettera raccomandata R.R. e TÜV Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica; in particolare, la comunica al SINCERT (nel caso di certificati emessi nell'ambito delle attività svolte con accreditamento SINCERT).

A seguito del ritiro/annullamento della certificazione, l'Organizzazione cessa di utilizzare tutto il materiale che contenga riferimenti alla certificazione. Qualora l'Organizzazione, successivamente al ritiro / annullamento del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.

All'interno di TÜV Italia, tutte le decisioni connesse col ritiro / annullamento del certificato vengono prese nell'ambito del Comitato di Approvazione.

## 11. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DELLE ORGANIZZAZIONI CLIENTI

L'Organizzazione (già certificata da TÜV Italia o non ancora certificata, ma che comunque si avvale dei servizi di certificazione di TÜV Italia) deve aver predisposto ed attuato una procedura documentata per la gestione dei reclami e delle segnalazioni che assicuri:

- la registrazione dei reclami e delle segnalazioni ricevute dai propri clienti e dalle parti interessate connessi alle attività e/o ai processi e/o alla realizzazione ed erogazione dei prodotti / servizi cui la certificazione si applica e che abbiano effetto sulla conformità ai requisiti della certificazione;
- l'esecuzione di appropriate indagini su tali reclami e segnalazioni e la relativa registrazione;
- l'adozione, se necessario, di azioni correttive e la loro registrazione.

L'Organizzazione deve tenere tali registrazioni a disposizione di TÜV Italia, affinché il team di audit possa esaminarle in occasione degli audit.

Inoltre se il certificato si riferisce a settori EA e a schemi per i quali TÜV Italia è accreditato dal SINCERT, dette registrazioni devono essere tenute a disposizione per la eventuale verifica dei rappresentanti di SINCERT.

## 12. CONTROLLO DEI RAPPORTI DI AUDIT TÜV ITALIA

L'Organizzazione è tenuta a conservare copia dei rapporti di audit emessi dal TÜV Italia per un periodo di 3 anni dalla data del rapporto stesso.

**Indicazioni diverse possono essere riportati nei singoli Regolamenti particolari.**

## 13. MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione certificata deve informare preventivamente TÜV Italia con una comunicazione all'unità (ufficio sul territorio nazionale), di qualsiasi modifica sostanziale intenda apportare al proprio sistema di gestione, al relativo campo di applicazione (ad esempio integrazioni di altre norme di certificazione e/o dei requisiti esclusi in quanto ritenuti non applicabili, variazione della tipologia di prodotti, processi, servizi menzionati nel certificato, estensione ad una ulteriore sede, ecc.) o alla relativa documentazione sotto controllo.

TÜV Italia valuta la reale necessità di effettuare, in funzione di tali modifiche, un audit addizionale non programmato (vedere par.6.9), eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare direttamente un iter di certificazione ex-novo.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione della certificazione (vedere par.9).

Naturalmente può accadere che sia la stessa Organizzazione certificata che, al verificarsi di una o più delle situazioni descritte al primo capoverso, richieda a TÜV Italia una revisione del proprio certificato.

Anche in questo caso TÜV Italia valuta la reale necessità di effettuare, a causa delle modifiche apportate, un audit addizionale non programmato (vedere par. 6.9) o di avviare un iter di certificazione ex-novo, tale audit oltre che le attività e processi per i quali si richiede estensione dovrà comunque coprire tutti i punti della normativa di riferimento applicabile.


In tutti i casi i certificati revisionati vengono rilasciati su parere favorevole del comitato di approvazione.

## 14. MODIFICHE ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE

TÜV Italia ha la facoltà di modificare il proprio sistema di certificazione descritto nel presente Regolamento.

In tal caso, però, TÜV Italia consente alle Organizzazioni già certificate di presentare osservazioni alle modifiche proposte.

TÜV Italia, una volta decise le modifiche da apportare, deve specificare la data di entrata in vigore delle modifiche stesse e le conseguenti azioni correttive richieste alle Organizzazioni, accordando loro un ragionevole lasso di tempo per adeguarsi.

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b> <p>Pag. 14 di 17</p>	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	--	-------------	----------------------------	---------------

Qualora un'Organizzazione non possa o non voglia adeguarsi a tali nuove regole, TÜV Italia procede al ritiro/annullamento del certificato (vedere par. 10).

## 15. PRESCRIZIONI PARTICOLARI PER ORGANIZZAZIONI GIÀ CERTIFICATE DA ALTRO ORGANISMO

Un'Organizzazione avente un sistema/prodotto già certificato secondo una specifica norma da altro organismo di certificazione, accreditato per il settore in cui opera l'organizzazione stessa, può richiedere anche la certificazione di TÜV Italia.

Tale evenienza si applica in alcuni casi e per alcune particole norme che consentono il "trasferimento" del certificato ad altro Organismo.

In ogni caso, TÜV Italia si riserva il diritto di valutare l'applicabilità di tale schema, anche alla luce dei risultati di una indagine preliminare volta ad accertare quanto segue:

- le motivazioni alla base della richiesta dell'organizzazione;
- la conferma della validità della preesistente certificazione accreditata (dal punto di vista dell'autenticità, della idoneità del campo di applicazione, della reale esistenza dell'accreditamento dell'organismo di certificazione per il settore di attività in questione, dei termini temporali di emissione e scadenza, dell'assenza di una eventuale sospensione in corso, ecc.).

In particolare, lo schema non è applicabile nel caso la certificazione preesistente risulti oggetto di un provvedimento di sospensione in corso dovuto a motivi di natura tecnica.

Per maggiori dettagli si rimanda ai singoli Regolamenti Particolari, per le valutazioni di applicabilità riferite ai singoli schemi.

## 16. RISERVATEZZA

TÜV Italia assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività connesse con la certificazione vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizioni degli organismi di accreditamento.

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

A tal fine il personale del TÜV Italia coinvolto nelle attività di certificazione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito all'Organizzazione su richiesta; inoltre i rapporti di audit vengono trasmessi esclusivamente all'Organizzazione con copia per l'archivio TÜV Italia e per i componenti del team di audit.

## 17. RICORSI (O APPELLI)


L'Organizzazione che utilizza i servizi di certificazione del TÜV Italia ha facoltà di presentare ricorsi scritti (o Appelli) con riferimento alle decisioni adottate da TÜV Italia in merito alla concessione, sospensione, ritiro delle certificazioni, affinché le motivazioni che hanno portato all'adozione dei provvedimenti vengano riesaminate.

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 Direttore Certificazione MS – 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 dal 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 della respinta).

Il Direttore Certificazione MS informerà il Presidente del Comitato di Certificazione dell'avvio della procedura di appello ed il Presidente del Comitato di Certificazione in collaborazione con il Direttore Certificazione MS istituirà una commissione d'appello costituita da membri che non abbiano partecipato alle attività di audit e decisione sulla certificazione. All'atto della costituzione della commissione il ricorrente verrà informato della composizione della stessa e dei tempi (massimo 2 mesi) entro i quali tale commissione completerà le indagini.

Il ricorrente ha il diritto di sollevare obiezioni circa la composizione del comitato (ristretto o meno) che esamina il proprio ricorso e può richiedere la partecipazione di un proprio rappresentante alle riunioni e decisioni della commissione.

Le indagini si svolgeranno analizzando sia la documentazione del ricorso che la pratica di certificazione oggetto di ricorso, inoltre le indagini potranno richiedere interviste al personale coinvolto nelle attività di audit e/o nella decisione per il rilascio della certificazione, infine la commissione terrà conto anche degli esiti di ricorsi simili a quello presentato.

 <p>Italia</p>	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>  Pag. 15 di 17	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	--	-------------	----------------------------	---------------

Al termine dell'indagine il Direttore Certificazione MS raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che illustrerà in funzione della casistica sotto riportata quanto segue:

- a) nel caso vengano riconfermate le decisioni prese in precedenza ed oggetto del ricorso, la lettera riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione
- b) nel caso la decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso venga modificata, la lettera riporterà la modifica della decisione, le motivazioni che hanno portato a tale modifica e le azioni che si intendono adottare all'interno del TÜV Italia affinché eventuali casi simili non si ripetano.

## 18. RECLAMI NEI CONFRONTI DI TÜV ITALIA

TÜV Italia prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dalle Organizzazioni clienti (o da altre fonti) alle seguenti condizioni:

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo
- deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante;
- devono essere formalizzati i motivi del reclamo .

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dall'Organizzazione (o da altra fonte), questa viene contattata per i necessari chiarimenti.

I reclami e le segnalazioni vengono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di esse verrà inviata comunque una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

I reclami vengono esaminati dal Direttore della Certificazione, che svolge le opportune indagini (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto, mediante indagini sul mercato, ecc.).

Qualora la situazione specifica lo richieda, in particolare qualora un reclamo evidenzi una carenza nel sistema di gestione di una Organizzazione certificata oppure nell'impiego del marchio di conformità o altro, il Direttore della Certificazione di TÜV Italia procede come segue:

- Effettua una analisi del reclamo al fine di definire le modalità di approfondimento del problema ossia decide se procedere in occasione di un audit periodico od eventualmente mediante un apposito audit non programmato; i risultati di tale audit, in funzione della situazione riscontrata, potranno dare origine a nessuna segnalazione od eventuali Osservazioni od eventuali Non Conformità; nei casi in cui tale audit evidenzi Non conformità il Direttore della Certificazione può procedere alla sospensione o al ritiro della Certificazione.
- qualora, a suo giudizio, la carenza sia certa e quindi non necessiti di un approfondimento preliminare, può stabilire direttamente e comunicare all'Organizzazione certificata la necessità di attuazione di azioni correttive, da verificare in un successivo audit, periodico o non programmato.

L'esecuzione di detti audit non programmati è regolamentata al precedente par. 6.10.

TÜV Italia alla fine dell'iter di gestione del reclamo invia una comunicazione scritta al reclamante circa l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

## 19. CONTENZIOSI

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

## 20. SCADENZE (MESE DI AGOSTO)


Nel testo del presente Regolamento sono talvolta indicate delle scadenze temporali.

Qualora i termini temporali stabiliti si sovrappongano al mese di agosto o lo includano, essi sono da intendersi automaticamente prolungati di un ulteriore mese.

## 21. TARIFFARIO

Il tariffario del TÜV Italia relativo alla certificazione degli schemi Food & GDO comprende i seguenti elementi:

- a) Prezzo dell'emissione iniziale del certificato costituito da:

 Italia	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA          CERTIFICAZIONE DEGLI          SCHEMI FOOD &amp; GDO</b>  Pag. 16 di 17	<b>RGFG</b>	<b>1<sup>a</sup> Ediz.</b>	<b>Rev.00</b>
---	--	-------------	----------------------------	---------------

- apertura pratica;
- audit di 1° stadio (valutazione documentazione del sistema di gestione ed eventuale visita iniziale);
- rapporto di audit (qualora redatto in separata sede);
- audit iniziale per la certificazione;
- emissione certificato;

Il valore totale è indicato in offerta. L'offerta ha una data di scadenza; inoltre qualora il contratto venga concluso entro la data di scadenza dell'offerta ma di fatto le attività di certificazione non vengano avviate entro 12 mesi da tale conclusione, l'offerta è da ritenersi comunque soggetta a riesame di convalida.

b) Prezzo della sorveglianza periodica costituito da:

- esame eventuali modifiche della documentazione;
- audit presso l'Organizzazione;

Il valore totale è riportato nell'offerta sulla base delle tariffe in vigore al momento della redazione dell'offerta; l'Organizzazione, con la firma del contratto di certificazione.

c) Prezzo del rinnovo triennale costituito da:

- apertura pratica di rinnovo;
- esame documentazione del sistema di gestione;
- audit presso l'Organizzazione;
- rapporto di audit;
- eventuale canone annuo di registrazione del certificato.

Il valore totale è riportato nell'offerta sulla base delle tariffe in vigore al momento della redazione dell'offerta di rinnovo; l'Organizzazione, con la firma del contratto di certificazione.

d) Prezzo orario delle attività aggiuntive (ad esempio postaudit o audit non programmati), prezzo delle ore di viaggio, prezzo dei chilometri in auto, rimborsi per vitto ed alloggio.

Tali prezzi unitari sono indicati in offerta sulla base delle tariffe in vigore al momento della redazione dell'offerta; l'Organizzazione, con la firma del contratto di certificazione, si impegna a pagare tali prezzi unitari aggiornati al momento della esecuzione delle attività.

Gli importi vengono calcolati prendendo come riferimento le tariffe base valide all'atto dell'emissione dell'offerta.

Infine nel caso l'Organizzazione desideri ricevere i documenti attestanti la certificazione in tempi più ristretti comunque entro 10 giorni lavorativi dalla data di completamento dell'audit di certificazione (che include l' eventuale post-audit), questi tempi devono essere concordati con TÜV Italia e tale procedura di urgenza comporta comunque un extracosto pari a circa 3 ore di lavoro ossia a Euro 300+IVA alle stesse condizioni di pagamento specificate in offerta.

## 22. FATTURAZIONE

Per gli audit di verifica iniziale la fatturazione dei servizi resi da TÜV Italia avviene in corrispondenza delle seguenti fasi:

- ad apertura pratica;
- a completamento audit 1° stadio (valutazione documentazione del sistema di gestione ed eventuale visita iniziale);
- ad effettuazione audit di 2° stadio.


Per gli audit di sorveglianza la fatturazione avviene a completamento della sorveglianza stessa.

Per gli audit di rinnovo la fatturazione avviene in corrispondenza delle seguenti fasi:

- a completamento esame documentazione;
- ad effettuazione audit.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso l'Organizzazione disdica le attività di verifica 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 (ossia dell'audit per la certificazione, la sorveglianza o il rinnovo) indicato in conferma d'ordine;
- nel caso di interruzione delle attività di certificazione dovuta ad un qualsiasi motivo, l'Organizzazione riceve una fattura da parte TÜV Italia relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione (in particolare se, dopo la firma del

 <p>Italia</p>	<p align="center"><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI SCHEMI FOOD &amp; GDO</b></p> <p align="center">Pag. 17 di 17</p>	<p align="center"><b>RGFG</b></p>	<p align="center"><b>1<sup>a</sup> Ediz.</b></p>	<p align="center"><b>Rev.00</b></p>
---	---	-----------------------------------	--	-------------------------------------

contratto, l'Organizzazione non dà avvio alle attività di certificazione, essa riceve comunque una fattura per l'importo dell'apertura pratica);

- nel caso di rescissione del contratto (da parte di un'Organizzazione già certificata) in concomitanza con una sorveglianza od un rinnovo, TÜV Italia si riserva la facoltà di addebitare l'importo relativo alla mancata sorveglianza o rinnovo qualora la comunicazione scritta della rescissione non pervenga a TÜV Italia con un anticipo di almeno 4 mesi (vedere ulteriori dettagli ai par. 6.8 e 6.9)
- 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 di certificazione riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate all'Organizzazione in base alle quali è stata emessa l'offerta.