



| | | | | |
|---|---|---|--------------------|---------|
|  | CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE | LMR-01 | 1 ^a ed. | rev. 01 |
| | | REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA' | | |

INDICE

| | | |
|-----------|--|-----------------|
| 1 | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 2 |
| 2 | TERMINI E DEFINIZIONI | 2 |
| 3 | RESPONSABILITÀ | <u>3</u> |
| 4 | DISTRIBUZIONE..... | <u>3</u> |
| 5 | MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICHE..... | 3 |
| 5.1 | RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE..... | 3 |
| 5.2 | ESAME DELLA DOCUMENTAZIONE DEL FABBRICANTE | 3 |
| 5.3 | CONTROLLO DELLA PRODUZIONE IN FABBRICA (FPC)..... | <u>4</u> |
| 5.4 | EMISSIONE DEL CERTIFICATO..... | 4 |
| 5.5 | MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO..... | 4 |
| 6 | REGISTRO DEI CERTIFICATI | 5 |
| 7 | MODALITÀ DI RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE | <u>6</u> |
| 8 | SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO..... | <u>6</u> |
| 9 | RITIRO / ANNULLAMENTO DEL CERTIFICATO | 6 |
| 10 | RECLAMI NEI CONFRONTI DEL PRODUTTORE..... | <u>7</u> |
| 11 | MODIFICHE SUL PRODOTTO LEED® | 7 |
| 12 | MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE..... | <u>8</u> |
| 13 | RISERVATEZZA | <u>8</u> |
| 14 | RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI..... | <u>8</u> |
| 15 | SCADENZE (MESE DI AGOSTO)..... | <u>9</u> |
| 16 | TARIFFARIO | <u>9</u> |
| 17 | FATTURAZIONE..... | <u>9</u> |

| | | | | |
|------------|------------|---|-------------------|-------------------------|
| 01 | 01/04/2010 | Modifiche per adeguamento a USGBC Logo Guidelines | Pugliese | Vivi |
| 00 | 01/06/2009 | Prima emissione | Pugliese | Marcone |
| N° DI REV. | DATA | DESCRIZIONE DELLA REVISIONE | VERIFICA FIRMA PM | APPROVAZIONE FIRMA RDRE |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE</p> | <p style="text-align: center;">LMR-01</p> | <p style="text-align: center;">1^a ed.</p> | <p style="text-align: center;">rev. 01</p> |
| <p>REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA'</p> | | <p style="text-align: right;">Pag. 2 di 9</p> | | |

1 Scopo e campo di applicazione

Si premette che i singoli prodotti da costruzione non possono essere attestati o certificati sotto il sistema di certificazione LEED®, in quanto i requisiti dei crediti LEED® coprono le prestazioni dei materiali nel complesso e non le prestazioni dei singoli prodotti o marchi.

Questo documento definisce il regolamento adottato da TÜV Italia per l'attestazione della conformità dei prodotti da costruzione in accordo ai requisiti previsti dagli schemi di certificazione LEED® (da ora in poi definiti sinteticamente "prodotti"), in particolare per la verifica e convalida del contenuto di materiale riciclato nei prodotti da costruzione.

Si sottolinea inoltre che TÜV Italia, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di attestazione della conformità dei prodotti, non svolge (né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate):

- attività di fabbricazione nel settore dei prodotti da costruzione;
- qualsiasi altra attività di progettazione, produzione o servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività e imparzialità del processo di attestazione della conformità dei prodotti da costruzione.

Il presente regolamento viene applicato da TÜV Italia in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di attestazione della conformità dei prodotti, 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 attestazione della conformità dei prodotti è in accordo ai seguenti documenti:

- USGBC - LEED for New Construction v2.2 Reference Guide (Third Edition – October 2007).
- USGBC LOGO GUIDELINES
- UNI EN ISO 14020:2002 - Etichette e dichiarazioni ambientali. Principi generali
- UNI EN ISO 14021:2002 - Etichette e dichiarazioni ambientali. Asserzioni ambientali auto-dichiarate (etichettatura ambientale di Tipo II)

Nel corso delle attività di certificazione possono riscontrarsi anomalie che TÜV Italia classifica:

- Non conformità: si ha una conformità quando non viene soddisfatto un requisito previsto dalla norma e/o al presente regolamento. Tale anomalia pregiudica la funzionalità e l'efficacia del controllo della produzione in fabbrica in modo tale che i prodotti che non soddisfano le relative norme, non possono esser messi sul mercato.
- Raccomandazione: anomalia concernente la documentazione e/o attuazione del FPC, che non implica rischi al funzionalità del controllo della produzione in fabbrica e comunque deve esser trattata prima della successiva ispezione.

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE</p> | <p style="text-align: center;">LMR-01</p> | <p style="text-align: center;">1^a ed.</p> | <p style="text-align: center;">rev. 01</p> |
| <p>REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA'</p> | | <p style="text-align: right;">Pag. 3 di 9</p> | | |

3 Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente di TÜV Italia e quest'ultimo devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di attestazione della conformità dei prodotti.

TÜV Italia ha facoltà di delegare ad altri l'esecuzione di parti delle attività 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 e in ogni caso i clienti intenzionati a stipulare il contratto con il TÜV Italia o che lo hanno già stipulato possono richiederne copia cartacea.

Inoltre, in caso di revisione del regolamento, tutti i clienti che hanno in essere il contratto di certificazione sono informati dell'esistenza della nuova versione.

5 Modalità di svolgimento delle verifiche

Le modalità generali di svolgimento delle attività di attestazione della conformità dei prodotti sono quelli relativi alle seguenti prestazioni/requisiti:

- Contenuto di materiale riciclato in accordo al Credito MR 4.1 di LEED for New Construction v2.2 Reference Guide
- Contenuto di materiale riciclato in accordo al Credito MR 4.2 di LEED for New Construction v2.2 Reference Guide

Il produttore è completamente responsabile per l'attestazione che i prodotti siano conformi ai requisiti dei suddetti documenti ed in accordo alle prescrizioni della EN 14021. Il coinvolgimento di una terza parte, sebbene responsabile dell'emissione di un certificato di conformità, non assolve il produttore da nessuno dei suoi obblighi.

Le procedure che descrivono le attività di attestazione della conformità dei prodotti sono dettagliate nei successivi paragrafi.

5.1 Richiesta di Certificazione

Il fabbricante richiede il preventivo per la certificazione di conformità, e TÜV Italia in base alle informazioni ricevute emette la relativa offerta.


Ad accettazione dell'offerta pervenuta TÜV Italia emette la conferma d'ordine, dando così inizio alle attività di pianificazione delle verifiche, per le quali si concordano la tempistica con il cliente.

5.2 Esame della documentazione del fabbricante

Le attività di attestazione della conformità per prodotti sono sempre precedute da un esame della documentazione. L'esame della documentazione è volto ad accertare che essa presenti le seguenti caratteristiche:

- soddisfatti tutti i requisiti applicabili dei crediti LEED®;
- sia chiara ossia non adito lasci adito a dubbi interpretativi,
- congruente tra le sue varie parti e facilmente leggibile.

La documentazione predisposta può essere integrata con l'eventuale sistema di gestione per la Qualità (ISO 9001) o sistema di controllo della produzione in fabbrica (FPC) ai fini della marcatura

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE</p> | <p style="text-align: center;">LMR-01</p> | <p style="text-align: center;">1^a ed.</p> | <p style="text-align: center;">rev. 01</p> |
| <p>REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA'</p> | | <p style="text-align: right;">Pag. 4 di 9</p> | | |

CE (Direttiva 89/106/CEE – CPD), con la definizione di una tabella di correlazione fra i requisiti dei crediti LEED® e i documenti aziendali di SGQ/FPC.

5.3 Controllo della Produzione in Fabbrica (FPC)

Il controllo della Produzione in Fabbrica corrisponde ad un continuativo controllo interno della produzione eseguita dal fabbricante e normalmente include controlli in accettazione su materie prime e/o semilavorati, durante il processo produttivo e sul prodotto finito; i controlli eseguiti dal fabbricante sono finalizzati ad assicurare la conformità dei prodotti con i requisiti dichiarati.

TÜV Italia ha pertanto il compito di eseguire una ispezione iniziale della fabbrica e del sistema di controllo della produzione in fabbrica.

Il cliente si impegna a fornire agli ispettori di TÜV Italia la massima collaborazione durante tutte le fasi di verifica sopra descritte, consentendo l'accesso alle aree ed ai documenti oggetto della verifica.

Al termine delle ispezioni iniziali e periodiche TÜV Italia emette un rapporto di audit (LMR-M006), in cui sono evidenziate le eventuali non conformità e raccomandazioni (v. definizione § 3). Nel caso di sole raccomandazioni, l'audit in campo (ispezione iniziale o periodica) ha esito positivo e l'iter certificativo prosegue con le successive fasi per l'emissione del certificato, ma l'azienda deve definire a riguardo adeguate azioni correttive che saranno verificate da TÜV Italia nell'audit successivo. Mentre la presenza di nonconformità comporta necessariamente l'esecuzione di un post-audit per verificare l'efficacia delle azioni correttive nelle tempistiche concordate (comunque entro un tempo massimo di 4 mesi) e nel caso di esito positivo del post-audit l'iter certificativo prosegue con le successive fasi per l'emissione del certificato. L'eventuale permanere di tali nonconformità anche nel post-audit impedirà l'emissione del certificato e renderà necessario la riattivazione dell'iter da una nuova richiesta ex-novo.

5.4 Emissione del Certificato


A conclusione delle attività di verifica ed in presenza di situazioni non conformi o parzialmente chiare, il fabbricante deve definire adeguate azioni correttive da mettere in atto in modo efficace entro un determinato periodo, e comunque entro 4 mesi dall'esecuzione dell'audit. Gli ispettori di TÜV Italia verificano tali azioni correttive e laddove ritenute adeguate, dispongono la pratica per deliberare per l'emissione del certificato.

Il certificato viene emesso da TÜV Italia nell'arco di 20 giorni lavorativi, previo esame con esito positivo di quanto eseguito del team di audit e di un'analisi dei documenti e dati costituenti la pratica di certificazione.

Qualora le attività di verifica si concludano con esito negativo, TÜV Italia è impossibilitato a deliberare per l'emissione del certificato.

5.5 Mantenimento del Certificato

Gli audit di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione certificata mantenga in atto un efficace sistema di Controllo della Produzione in Fabbrica conforme ai requisiti e del presente regolamento

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE</p> | <p style="text-align: center;">LMR-01</p> | <p style="text-align: center;">1^a ed.</p> | <p style="text-align: center;">rev. 01</p> |
| <p>REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA'</p> | | <p style="text-align: right;">Pag. 5 di 9</p> | | |

Gli audit di sorveglianza sono pertanto obbligatori ai fini della continuità di validità del certificato; nel caso l'organizzazione certificata non intenda sottoporsi ad un audit di sorveglianza, ciò comporta:

- 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);
- 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.

Durante la validità del certificato vengono eseguiti audit di sorveglianza con la periodicità annuale (con una tolleranza di +/- 8 settimane rispetto alla scadenza nominale), volti a confermare o meno la validità del certificato stesso.

Qualora il fabbricante intenda modificare o ampliare l'ambito dei prodotti oggetto della certificazione, deve farne richiesta scritta a TÜV Italia che verificherà la situazione caso per caso. TÜV Italia suggerisce di fare tali modifiche o estensioni in occasioni di audit programmati di sorveglianza. Nel caso il fabbricante ne faccia richiesta al di fuori di tali audit, TÜV Italia valuterà a suo insindacabile giudizio, la necessità di effettuare un audit straordinario presso il fabbricante oppure un audit documentale presso gli uffici di TÜV Italia.

In quest'ultimo caso il fabbricante dovrà trasmettere a TÜV Italia tutta la documentazione relativa ai nuovi prodotti (ad es. modifiche alla documentazione di sistema FPC, componenti e materie prime utilizzate). TÜV Italia effettuerà uno dei suddetti audit, richiedendo eventuali chiarimenti o integrazioni, e nel caso di valutazione finale con esito positivo, emetterà il certificato revisionato.

Tali attività saranno compensate a TÜV Italia a consuntivo in base alle ore effettivamente impiegate secondo le tariffe orarie previste in offerta.

6 Registro dei certificati


Una volta emesso il certificato, TÜV Italia aggiorna il proprio registro dei prodotti certificati, che riporta almeno le seguenti informazioni:

- l'identificazione del prodotto
- il fabbricante
- il luogo di fabbricazione
- la data di emissione del certificato
- stato di validità del certificato

Il registro è disponibile gratuitamente ai richiedenti.

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

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

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE</p> | <p style="text-align: center;">LMR-01</p> | <p style="text-align: center;">1^a ed.</p> | <p style="text-align: center;">rev. 01</p> |
| <p>REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA'</p> | | <p style="text-align: right;">Pag. 6 di 9</p> | | |

7 Modalità di riferimento alla certificazione

Una volta ottenuto il certificato del prodotto e per tutto il periodo di validità dello stesso, il cliente può fare riferimento ad esso nelle schede tecniche, 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 certificato 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.

Per quanto concerne il certificato TÜV Italia, sono ammesse solo copie integrali del certificato (non copie parziali) e sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del certificato e purché uniformi e leggibili.

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

Nel caso di sospensione o ritiro del certificato (vedere par. 9 e 10), il cliente deve cessare di fare qualsiasi tipo di riferimento alla certificazione; qualora ciò non avvenisse, TÜV Italia si riserva di adire le vie legali.

8 Sospensione del certificato

TÜV Italia – per motivi ritenuti gravi a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto al cliente – ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo definito, la validità del certificato già concesso.

In tali casi, il cliente perde – per il periodo di tempo considerato – il diritto di fare riferimento alla certificazione secondo le modalità descritte al par. 7.

In particolare la sospensione del certificato può avvenire in uno dei seguenti casi:

- la verifica periodica ha esito negativo
- il cliente fa riferimento alla certificazione in modo difforme dalle regole prescritte (v. par. 8)
- il cliente modifica in modo rilevante il prodotto senza informare TÜV Italia (v. par. 12)

Ove si riscontrasse uno dei casi sopraelencati, TÜV Italia ne dà notifica ufficiale al cliente, comunicando anche le condizioni che il cliente stesso deve soddisfare, entro uno specificato periodo di tempo, affinché il certificato riacquisti piena validità e non venga definitivamente annullato.

TÜV Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica, segnala segnalando specificatamente ogni sospensione del certificato al GBC Italia.


Qualora il cliente, successivamente alla sospensione del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.

Se il cliente soddisfa le condizioni stabilite da TÜV Italia, TÜV Italia revoca la sospensione del certificato, dandone immediatamente notizia ufficiale al cliente; in caso contrario TÜV Italia provvede al ritiro del certificato (vedere par. 9).

Se la notifica della sospensione del certificato è resa pubblica, è notificata di conseguenza l'eventuale revoca successiva della sospensione .

9 Ritiro / annullamento del certificato

TÜV Italia – per motivi ritenuti di notevole gravità a proprio insindacabile giudizio e spiegati per iscritto al cliente – ha facoltà di annullare la validità del certificato già concesso, il che comporta

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE</p> | <p style="text-align: center;">LMR-01</p> | <p style="text-align: center;">1^a ed.</p> | <p style="text-align: center;">rev. 01</p> |
| <p>REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA'</p> | | <p style="text-align: right;">Pag. 7 di 9</p> | | |

automaticamente il ritiro dell'autorizzazione rilasciata al cliente di far riferimento ad esso nei modi descritti al par. 7.

In particolare il ritiro / annullamento del certificato può avvenire quando il cliente non ottempera alle condizioni poste da TÜV Italia per la revoca della sospensione del certificato.

Inoltre se il cliente non è in regola coi pagamenti relativi alle attività già effettuate, TÜV Italia gli comunica ed impone tramite lettera raccomandata A/R la liquidazione dei corrispettivi entro un tempo predefinito. Nel caso il cliente non provveda nei termini previsti, TÜV Italia procede con il ritiro del/i certificato/i eventualmente già emesso/i.

L'annullamento del/i certificato/i viene senz'altro attuato quando sia il cliente stesso a farne formale richiesta a TÜV Italia.

Il ritiro / annullamento del/i certificato/i deve, in tutti i casi, essere notificato in modo ufficiale al cliente e TÜV Italia ha facoltà di rendere pubblica tale notifica; in particolare TÜV Italia segnala ogni ritiro / annullamento del/i certificato/i al GBC Italia.

Qualora il cliente, successivamente al ritiro / annullamento del/i certificato/i, continui a far riferimento ad esso/i in qualsiasi modo, TÜV Italia può adire le vie legali.

10 Reclami nei confronti del produttore

Il cliente deve provvedere a quanto segue:

- registrare eventuali reclami ricevuti dai propri clienti concernenti il prodotto oggetto della certificazione;
- eseguire appropriate indagini su tali reclami e tenerne registrazione;
- adottare se necessario azioni correttive e tenerne registrazione.

Il cliente deve informare TÜV Italia dei reclami che impattano sul Controllo della Produzione in Fabbrica (FPC) e che ne rendano necessaria una sua revisione. Dette registrazioni devono essere disponibili per esame da parte degli ispettori di TÜV Italia.

11 Modifiche sul prodotto certificato


Il cliente deve informare preventivamente TÜV Italia di qualsiasi modifica, anche minima, che intenda apportare al prodotto certificato; tali modifiche potrebbero ad esempio riguardare il prodotto in sé, le materie prime che lo compongono o il suo processo di fabbricazione o più in generale qualsiasi altro aspetto che potrebbe renderlo non più conforme al certificato già emesso o alle regole del sistema di certificazione di TÜV Italia.

In tali situazioni, TÜV Italia valuta, caso per caso, la reale necessità di effettuare, a causa di tali modifiche, apposite verifiche integrative, eventualmente accompagnate da una revisione del certificato, o di avviare direttamente un iter di certificazione ex-novo.

In tali situazioni, inoltre, il cliente non può procedere con la distribuzione dei prodotti modificati, finché TÜV Italia non gli abbia notificato il proprio consenso.

La non osservanza di una qualsiasi delle suddette condizioni può comportare la sospensione del certificato (vedere par. 9).

Naturalmente può accadere che sia lo stesso cliente che, al verificarsi di una o più delle situazioni descritte al primo capoverso, richieda a TÜV Italia una revisione del proprio certificato.

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE</p> | <p style="text-align: center;">LMR-01</p> | <p style="text-align: center;">1^a ed.</p> | <p style="text-align: center;">rev. 01</p> |
| <p>REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA'</p> | | <p style="text-align: right;">Pag. 8 di 9</p> | | |

Anche in questa situazione TÜV Italia valuta, caso per caso, la reale necessità di effettuare, a causa di tali modifiche, apposite verifiche integrative o di avviare un iter di certificazione ex-novo.

12 Modifica alle regole del sistema di certificazione

TÜV Italia non modifica le regole del proprio sistema di certificazione, 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.

13 Riservatezza

TÜV Italia assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività connesse con l'attestazione della conformità di prodotti vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione di GBC Italia o US GBC.

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 certificazione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito al cliente su richiesta; inoltre i rapporti di verifica vengono resi disponibili esclusivamente al cliente con copia per l'archivio TÜV Italia e per gli ispettori.

14 Reclami, ricorsi e contenziosi

TÜV Italia (nella persona del Direttore della Divisione RE) 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.

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 ricorrente sia insoddisfatto della soluzione data al reclamo, può avviare una controversia giudiziaria con TÜV Italia. Il foro competente in tale caso è quello di Milano.

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

TÜV Italia conserva le registrazioni relative a tutti i contenziosi e su richiesta ne dà comunicazione ai responsabili del GBC Italia.

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">CERTIFICAZIONE DEL CONTENUTO DI MATERIALE RICILATO NEI PRODOTTI DA COSTRUZIONE</p> | <p style="text-align: center;">LMR-01</p> | <p style="text-align: center;">1^a ed.</p> | <p style="text-align: center;">rev. 01</p> |
| <p>REGOLAMENTO PER L'ATTESTAZIONE DELLA CONFORMITA'</p> | | <p style="text-align: right;">Pag. 9 di 9</p> | | |

15 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.

16 Tariffario

Le tariffe del TÜV Italia relative alla attestazione della conformità dei prodotti sono riportate nelle singole offerte redatte specificamente per ciascun cliente sulla base della modulistica standard del TÜV Italia. Nel caso più generale le voci dell'offerta sono:

- apertura della pratica
- cifra forfetaria per la attestazione della conformità dei prodotti
- tempi di viaggio e rimborso chilometrico
- rimborso spese vive
- canone di mantenimento/revisione del certificato
- eventuali audit di chiusura delle non conformità
- extra, ad esempio in caso di ripetizione parziale di verifiche per cause non imputabili a TÜV Italia.

Gli importi indicati in offerta rimangono inalterati per tutta la durata del primo triennio (prima certificazione e successive due sorveglianze), mentre dal quarto anno l'importo della sorveglianza potrà essere aggiornato su base ISTAT, previa comunicazione di TÜV Italia.

17 Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte. Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di verifica programmate nell'arco dei 4 mesi 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.